

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX006099
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
www.amrsp.com.ro



Compartiment de Urmărire a Aplicării Reglementărilor privind serviciul public de producere, transport, distribuție și furnizare a Energiei Termice

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE EVALUARE din luna **februarie 2013**

Conform Statutului Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice București – AMRSP aprobat prin Hotărârea CGMB nr.112 din 30.08.2012, instituția avizează și prezintă anual autorității publice locale a Municipiului București propuneri de reglementări locale și proceduri pentru aplicarea normelor naționale și locale în contractele încheiate cu operatorii, monitorizează și reglementează coordonarea aplicării acestora.

În perioada de raportare, luna februarie 2013, AMRSP, prin Departamentul Reglementare Servicii Energetice, s-au verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului -RADET, referitoare la activitatea de **Distribuție** la Divizia de Distribuție, Secția de Distribuție Sector 1, în anul 2012.

În data de **07.02.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis și la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică în anul - 2012 – **Distribuție – Secția Distribuție Sector 2**

Conform „Fișei de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

-	registru și baza de date evidență întreruperi
-	registru și baza de date reclamații
-	registru și baza de date parametri de funcționare
-	registru și baza de date consum de energie electrică, apă, gaze naturale
-	registru și baza de date bilanțuri energetice
-	registru și baza de date producție de energie termică
-	registru și baza de date instalații de măsură
-	registru și baza de date instalații de dedurizare

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	506
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	9389
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	1283
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	12216
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	36
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,93
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	50
b) Durata medie a întreruperilor programate	10,38
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	1196
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	9

D2. Calitatea energiei termice:

D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice
--

	<i>scrise</i>	106
	<i>telefonice</i>	1966
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		0
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice

D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic

	<i>incalzire</i>	7
	<i>Apa caldă de consum</i>	10
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		64
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		70
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		4
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99,58

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%] **10,88**

D5. Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100] **0,128**

În data de **13.02.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis și la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică în anul - 2012 – **Distribuție – Secția Distribuție Sector 3**

Conform „Fișei de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

-	registru și baza de date evidență întreruperi
-	registru și baza de date reclamații
-	registru și baza de date parametri de funcționare
-	registru și baza de date consum de energie electrică, apă, gaze naturale
-	registru și baza de date bilanțuri energetice
-	registru și baza de date producție de energie termică
-	registru și baza de date instalații de măsură
-	registru și baza de date instalații de dedurizare

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:

D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	390
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	10413
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	2209
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	25767
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	37
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,07
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:

D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

	<i>scrise</i>	225
	<i>telefonice</i>	2876
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		8
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice

D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	15
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		100
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		8
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99
D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]		
		11,10
D5. Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]		
		0,062

În data de **21.02.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis și la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică în anul 2012 – **Distribuție – Secția Distribuție Sector 4**

Conform „Fișei de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

-	registru și baza de date evidență întreruperi
-	registru și baza de date reclamații
-	registru și baza de date parametri de funcționare
-	registru și baza de date consum de energie electrică, apă, gaze naturale
-	registru și baza de date bilanțuri energetice
-	registru și baza de date producție de energie termică
-	registru și baza de date instalații de măsură
-	registru și baza de date instalații de dedurizare

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:		
D1.1 a)	Numărul de întreruperi neprogramate	526
b)	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	15030
D1.2 a)	Numărul de întreruperi accidentale	1106
b)	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	11828
c)	Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	26
d)	Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4,57
D1.3 a)	Numărul de întreruperi programate	0
b)	Durata medie a întreruperilor programate	0
c)	Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d)	Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	153
	<i>telefonice</i>	635
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		5
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	11
	<i>Apa caldă de consum</i>	10
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile		0

lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	5
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,70

D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	10,01
--	--------------

D5. Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]	0,078
---	--------------

În data de **27.02.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis și la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică în anul - 2012 – **Distribuție – Secția Distribuție Sector 5**

Conform „Fișei de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

-	registru și baza de date evidență întreruperi
-	registru și baza de date reclamații
-	registru și baza de date parametri de funcționare
-	registru și baza de date consum de energie electrică, apă, gaze naturale
-	registru și baza de date bilanțuri energetice
-	registru și baza de date producție de energie termică
-	registru și baza de date instalații de măsură
-	registru și baza de date instalații de dedurizare

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	228
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	5708
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	873
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	8581
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	14
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	6
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:	
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i>
	<i>telefonice</i>
	32
	376
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	3
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice	
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>incalzire</i>
	<i>Apa caldă de consum</i>
	0
	0
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	0
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,90

D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	12,79
--	--------------

D5. Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]	0,074
--	--------------

Analize, sinteze și recomandări

-	La Secția Distribuție Sector 2 numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 5%, de la 1221 în anul 2011 la 1283 în anul 2012, în același timp numărul utilizatorilor afectați a scăzut, dovada faptului că evenimentele au avut loc pe tronsoane care alimentau mai puțini utilizatori. Îmbucurător este faptul că datorită mobilizării operatorului, durata medie a întreruperilor accidentale s-a redus cu aprox. 6% iar întreruperile cu o durată mai mare de 12 ore a scăzut de asemenea cu aprox. 8% În perioada analizată numărul reclamațiilor referitoare la calitatea energiei termice pentru încălzire și a.c.c. au scăzut semnificativ, iar reclamațiile nu au fost din vina distribuitorului. A crescut în schimb numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură de la 6 în 2011 la 17 în 2012 iar ponderea celor justificate a fost de 64%. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 3,5%, de la 10,51 în 2011 la 10,88 în 2012, dar s-a redus pierderea specifică de apă de adaos de la 0,155 mc/Gcal în 2011 la 0,129 mc/Gcal în 2012.
-	La Secția Distribuție Sector 3 numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 9%, de la 2019 în anul 2011 la 2209 în anul 2012, în același timp a crescut și numărul utilizatorilor afectați cu aprox. 23%, dovada faptului că evenimentele au avut loc pe tronsoane care alimentau mai mulți utilizatori. Durata medie a întreruperilor accidentale s-a redus cu aprox. 1% iar întreruperile cu o durată mai mare de 12 ore a rămas la același nivel cu cel din anul 2011. În perioada analizată numărul reclamațiilor referitoare la calitatea energiei termice pentru încălzire și a.c.c. a scăzut cele scrise dar a crescut numărul celor telefonice. A crescut în schimb numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură de la 1 în 2011 la 15 în 2012 dar ele s-au dovedit a fi nejustificate. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 7,0%, de la 10,33 în 2011 la 11,10 în 2012, dar s-a redus pierderea specifică de apă de adaos cu aprox. 40%, de la 0,088 mc/Gcal în 2011 la 0,062 mc/Gcal în 2012.
-	La Secția Distribuție Sector 4 numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 60%, de la 1757 în anul 2011 la 1106 în anul 2012, în același timp numărul utilizatorilor afectați a scăzut. Îmbucurător este faptul că datorită mobilizării operatorului, întreruperile cu o durată mai mare de 12 ore a scăzut de aprox. 3 ori, de la 82 în 2011 la 26 în 2012. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise referitoare la calitatea energiei termice pentru încălzire și a.c.c. a crescut cu 11% dar s-a redus de trei ori numărul reclamațiilor telefonice. A crescut numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură de la 0 în 2011 la 21 în 2012 dar nu au fost justificate. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 6,0%, de la 9,40 în 2011 la 10,01 în 2012, iar pierderea specifică de apă de adaos a crescut de la 0,076 mc/Gcal în 2011 la 0,078 mc/Gcal în 2012.
-	La Secția Distribuție Sector 5 numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 60%, de la 1387 în anul 2011 la 873 în anul 2012, un fapt pozitiv în ceea ce privește calitatea serviciului, în același timp numărul utilizatorilor afectați a scăzut cu aprox. 95%, dovada faptului că evenimentele au avut loc pe tronsoane care alimentau mai puțini utilizatori. Totuși durata medie a întreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 41%, de la 3,5 ore/avarie în 2011, la 6,00 ore/avarie în 2012, iar întreruperile cu o durată mai mare de 12 ore a crescut de asemenea cu aprox. 29%, rezultatul naturii complexe a avariilor. În perioada analizată numărul reclamațiilor referitoare la calitatea energiei termice pentru încălzire și a.c.c. au scăzut semnificativ, scăzând și numărul celor care nu au fost din vina distribuitorului. Nu au existat reclamații privind precizia echipamentelor de măsură, aceasta dovedind implicarea, într-o măsură mai mare, a personalului în verificare echipamentelor de măsură. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 8,0%, de la 11,77 în 2011 la 12,79 în 2012, dar s-a redus pierderea specifică de apă de adaos cu aprox. 62%, de la 0,120 mc/Gcal în 2011 la 0,074 mc/Gcal în 2012.

Anexa nr.1 și Anexa nr.2, atașate „raportului”, au stat la baza analizei comparative a indicatorilor de performanță.

La verificarea indicatorilor de performanță a participat următorul personal:

- *din partea RADET:*

Marin SIMA – Șef Secție Distribuție Sector 2

Radu MIȘCOL – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 3

Sandu VIȘENESCU – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 4

Robert UȚĂ – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 5

- *din partea AMRSP:*

Marian IONICI – inginer;

Bogdan STANCIU – inginer

Manuela DASAGĂ - inginer

Din partea RADET

Director General

Ing. Ion VOICU

Director economic

ec. Dan MAVRODIN

Director Direcția Exploatare și

Mentenanță

ing. Ovidiu GĂRDUȘ

Din partea AMRSP

Director Servicii

Ciprian CARNUTA

Ingineri

Marian IONICI

Bogdan STANCIU

Manuela DASAGA