

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 **martie 2013**

Statutul Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice București – AMRSP aprobat prin Hotărârea CGMB nr. 339/2009, prevede în Capitolul 1, la art.4 „Instituția elaborează și prezintă autorităților publice locale ale Municipiului București, propuneri de reglementări locale și proceduri pentru aplicarea

normelor naționale și locale, în contractele încheiate cu operatorii, monitorizează și realizează coordonarea aplicării acestora, pentru ca serviciile să satisfacă necesitățile utilizatorilor. Instituția efectuează, de asemenea, studii, analize, prognoze, consultanță și expertize, pentru crearea prin mecanisme de piață a condițiilor necesare reducerii costurilor la utilizator, a serviciilor publice utilizate. Statutul este completat cu prevederile Hotărârării CGMB nr.112 din 30.08.2012.

În luna martie 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 6, activitatea de furnizare la **Divizia de Furnizare**, la Serviciul Relații cu Publicul precum și activitatea de producere la **Divizia de Producere**-secția CTZ Casa Presei Libere, activități desfășurate în anul 2012.

În data de **06.03.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis la RADET, indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu energie termică în anul - 2012 – **Distribuție – Secția Distribuție Sector 6**

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

-	baza de date electronică evidență întreruperi
-	registru și baza de date electronică reclamații
-	baza de date electronică parametri de funcționare
-	baza de date electronică consum de energie electrică, apă
-	baza de date electronică bilanțuri energetice
-	baza de date electronică producție de energie termică
-	baza de date electronică instalații de măsură
-	baza de date electronică 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	232
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	7119
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	2777
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	29430
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	276
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,33
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>516</i>
	<i>telefonice</i>	<i>3375</i>
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		11
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>3</i>
	<i>Apa caldă de consum</i>	<i>2</i>
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		60
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		16
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99,40

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	11,25
---	--------------

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]	0,133
--	--------------

În data de **14.03.2013**, 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 – Furnizare – **Divizia de Furnizare**

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

-	registru și baza de date electronică evidență reclamații
-	baza de date electronică evidență contracte
-	baza de date electronică evidență facturi
-	baza de date electronică evidență reduceri facturi

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

F1. Contractarea energiei termice

F1.1 Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori	2
F1.2 Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	2
F1.3 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0
F1.4 Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate

F2.1 Numărul de reclamații privind facturarea	318
F2.2 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	234
F2.3 Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	14
F2.4 Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	3
F2.5 Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0
F2.6 Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	2

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale

F3.1 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru	617
---	------------

neplata facturii pe categorii de utilizatori	
F3.2 Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	62
F3.3 Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice pe categorii de utilizatori	0
F3.4 Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5 Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor	
F4.1 Numărul de sesizări scrise	3629
F4.2 Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice[%]	98,32

F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate	
F5.1 Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării param. din contract	0
F5.2 Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	0
F5.3 Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului	0

F6. Indicatorii garanțai anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare	
F6.1 Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	34
F6.2 Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	34
F6.3 Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate	69,06 Gcal
F6.4 Valoarea reducerilor acordate	11732,47 lei

În data de **21.03.2013**, 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 –**Serviciul Relații cu Publicul**
Conform „Fișei de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

-	baza de date electronică evidență cereri racorduri noi
-	baza de date electronică evidență reclamații privind calitatea energiei termice
-	baza de date electronică evidență reclamații privind instalațiile de măsură
-	baza de date electronică evidență audiențe

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

1. Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică	
1.1 Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord/branșament termic sau pentru modificarea racordului/branșamentului termic existent	35
1.2 Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branșare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de branșare este mai mic de 15/30/60 de zile	
	<i>15 zile calendaristice</i>
	<i>30 zile calendaristice</i>
	<i>60 zile calendaristice</i>

2. Calitatea energiei termice	
2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>reclamații scrise</i>
	<i>reclamații telefonice</i>
2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului	889
2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

3. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor	
3.1. Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență	496
3.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității	0

de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	
--	--

4. Măsurarea energiei termice	
4.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	42
4.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul 4.1 care sunt justificate	30,90
4.3 Procentul de solicitări de la punctul 4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	100
4.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a mediului sau de protecția consumatorului	75

5. Audiențe	
Număr audiențe	220
Timp mediu de rezolvare (zile)	12

În data de **27.03.2013**, 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 – **Producere – Secția CTZ Casa Presei Libere**
Conform „Fișei de Inspecție” s-au verificat următoarele documente:

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

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

P1. Întreruperea serviciului de producere a energiei termice:	
P1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate la CTZ	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CTZ	0
P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale la CTZ	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	0
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
d) Durata medie a întreruperilor accidentale	0
P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CTZ	0
b) Durata medie a întreruperilor programate la CTZ	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CTZ	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice:	
P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	0
P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	0
P2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

P3. Energie termică contorizată la ieșirea din centrala termică ca procent din energia combustibilului folosit (randamentul CTZ). [%]	95,38
--	--------------

P4. Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [mc/Gcal]	1,30
--	-------------

Analize, sinteze și recomandări

-	La Secția Distribuție Sector 6 numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 13%, de la 2402 în anul 2011 la 2777 în anul 2012, crescând și numărul utilizatorilor afectați, însă într-un procent de 51%. Totuși, datorită mobilizării operatorului, numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a scăzut cu aprox. 11%. În perioada analizată numărul reclamațiilor referitoare la calitatea energiei termice
---	---

	pentru încălzire și a.c.c. au crescut cu 38% respectiv cu 67% în schimb au scăzut reclamațiile din vina distribuitorului. A scăzut numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură de la 11 în 2011 la 5 în 2012 în acest sens operatorul asigurând o mai bună mentenanță a echipamentelor de măsură. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 5%, de la 10,71 în 2011 la 11,25 în 2012, dar s-a redus pierderea specifică de apă de adaos de la 0,171 mc/Gcal în 2011 la 0,133 mc/Gcal în 2012.
-	La Divizia Furnizare numărul de contracte noi încheiate în anul 2012 a scăzut semnificativ față de 2011 de la 11 în 2011 la 2 în 2012. A crescut cu aprox. 32% numărul de reclamații privind facturarea de la 215 în anul 2011 la 318 în anul 2012, dovada faptului că s-a greșit mai mult la modul de calculare a facturilor și se impune o analiză mai atentă în ceea ce privește datele culese de personalul implicat în citirea contorilor. O situație care ar trebui analizată și rezolvată mai repede este cazul în care s-a identificat o eroare în măsurarea energiei termice pentru încălzire din cauza montării greșite a termorezistențelor în data de 05.12.2012 iar remedierea defecțiunii a fost realizată la sfârșitul lunii ianuarie 2013. Acest fapt duce la concluzia că nu a fost o colaborare bună între Divizia Furnizare și Divizia de Distribuție pentru rezolvarea promptă a defecțiunii. Ca urmare, facturarea s-a făcut paușal în lunile noiembrie, decembrie 2012 și ianuarie 2013, s-a încadrat greșit consumul de energie termică la calculul facturii (blocul era reabilitat și s-a calculat consumul pentru bloc nereabilitat) și în consecință la reclamația Asociației de Proprietari s-au recalculat facturile pe cele 3 luni. Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii a crescut cu 47% de la 327 în anul 2011 la 617 în 2012, ceea ce este îngrijorător în ceea ce privește veniturile încasate ale RADET. Numărul de sesizări scrise au scăzut cu aprox. 5%, de la 3474 în 2011 la 3296 în 2012, operatorul producând mai puțin disconfort în furnizarea energiei termice. Referitor cererile pentru acordarea de reduceri ale facturilor, datorită respectării de către operator a parametrilor de calitate ai agentului termic, conform contractului de furnizare, numărul acestora cereri au scăzut la aproape jumătate de la 77 în anul 2011 la 34 în 2012 iar cantitatea de energie termică diminuată ca urmare a acordării de reduceri a fost mai mică de circa 4,5 ori în 2012 față de 2011, de la 320 Gcal în 2011 la 69 Gcal în 2012.
-	La CTZ Casa Presei Libere energia termică produsă în anul 2012 a fost mai mică decât cea produsă în 2011, respectiv 232918 Gcal în 2011 și 189128 Gcal în anul 2012. Acest fapt a influențat în primul rând randamentul centralei care, de la 98,11% în 2011 a scăzut la 95,38% în 2012. Totodată au crescut consumurile specifice de energie electrică de la 11,97 kWh/kWht în anul 2011 la 12,87 kWh/kWht în 2012. A crescut în același timp și consumul mediu anual de apă de adaos de la 1,06 mc/MWht în 2011 la 1,11 mc/MWht în 2012. Recomandarea noastră ar fi ca CTZ Casa Presei Libere să funcționeze la o încărcare optimă a capacității prin mărirea ariei de furnizare a energiei termice dar și prin reducerea pierderilor de agent termic din rețeaua de transport pentru a nu se depăși capacitatea maximă a instalațiilor de producere a apei de adaos. 2012.

Anexa nr.1, Anexa nr.2 și Anexa nr.3, atașate „raportului”, au stat la baza analizei comparative a indicatorilor de performanță.

La verificarea indicatorilor de performanță a participat următorul personal:

- din partea RADET

Florin CRISTEA – Șef Secție Distribuție Sector 6

George NICULA – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 6

Diana NIȚESCU – Șef Serviciu Facturare

Paula STAN – Șef Serviciu Contracte

Mihaela PARASCHIV – Șef Serviciu Relații cu Publicul

Mihaela NOVAC – Șef Secție CTZ Casa Presei Libere

- din partea AMRSP:

Marian IONICI – inginer;

Bogdan STANCIU – inginer

Manuela DASAGĂ – inginer

Din partea RADET
Director General

Din partea AMRSP
Director Servicii

Ing. Ion VOICU

**Director economic
ec. Dan MAVRODIN**

**Director Direcția Exploatare și
Mentenanță
ing. Ovidiu GĂRDUȘ**

Ciprian CARNUTA

**Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela DASAGA**

AMRSP