

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 **mai 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 Hotărârii CGMB nr.112 din 30.08.2012.

În luna mai 2013, AMRSP, prin Departamentul Reglementare Servicii Energetice, s-au verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului -RADET, referitoare la activitatea de transport la **Divizia de Transport**, Secția de Transport Sud și activitatea de distribuție la **Divizia de Distribuție**, Secțiile de Distribuție sector 1, 2 și 3, activități desfășurate în trimestrul I - 2013.

În data de **08.05.2013**, 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 pe trimestrul I - 2013 – **Secția Transport Sud**

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

-	registru și baza de date evidență întreruperi (Foi manevră)
-	registru și baza de date bilanțuri energetice
-	registru și baza de date instalații de măsură

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

T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:	
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	57
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	188
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	1
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	12
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	4
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	8
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	15
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0
T2. Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și ieșită din rețea) [%]	13,19

T3. Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	0,78
---	-------------

Notă: Pierderea de energie termică și consumul specific de apă de adaos se calculează la nivel de divizie de transport

În data de **15.05.2013**, 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 trim. I - 2013 – **Distribuție – Secția Distribuție Sector 1**

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	46
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	781
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	316
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2486
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	31
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,77
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 durată programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:	
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i> 38
	<i>telefonice</i> 148
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> 9
	<i>Apa caldă de consum</i> 7
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 durată verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)	100
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	1
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,42

D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	8,78
--	-------------

D5. Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal. x100]	0,05
--	-------------

În data de **22.05.2013**, 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 trim. I - 2013 – **Distribuție – Secția Distribuție Sector 2**

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	117
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	2047
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	401
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4581
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	4
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,52
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	34
b) Durata medie a întreruperilor programate	6,53
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	681
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	2

D2. Calitatea energiei termice:	
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>scrise</i> 56
	<i>telefonice</i> 559
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> 1
	<i>Apa caldă de consum</i> 6
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	14
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	2
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,77

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	8,78
---	-------------

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]	0,066
---	--------------

În data de **29.05.2013**, 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 trim. I - 2013 – **Distribuție – Secția Distribuție Sector 3**

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	90
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1794
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	606
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	5688
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,03
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	856
	<i>scrise</i> 119
	<i>telefonice</i> 737
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	2
	<i>incalzire</i> 1
	<i>Apa caldă de consum</i> 1
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	2
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).[%]	8,73
---	-------------

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]	0,035
---	--------------

Analize, sinteze și recomandări

-	La Secția Transport Sud, numărul întreruperilor accidentale a înregistrat o creștere cu aproape 16% în trim.I 2013 față de aceeași perioadă din 2012, de la 49 în 2012 la 57 în 2013. Numărul utilizatorilor afectați de aceste întreruperi au înregistrat o scădere de aprox. 7%. Cea mai importantă scădere a înregistrat-o indicatorul numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore, de la 5 întreruperi în trim.I 2012 la numai una în trim.I 2013. Pe fondul organizării mai bune a operatorului la intervenția în repararea avariilor, s-a redus și durata medie a întreruperilor accidentale, de la 13,00 ore/întrerupere în trim.I 2012 la 12,00 ore/întrerupere în trim.I 2013. Pierdere de energie termică, calculată la nivel de Divizie de Transport întrucât schema de funcționare a rețelei primare este flexibilă și nu se poate face o delimitare clară, între Secțiile de Transport are valori procentuale sub media anuală datorită energiei termice mai mari furnizată de operator, aceeași situație
---	---

	o găsim și la consumul specific de apă de adaos dar cu influență din numărul mai mic de avarii cu pierderi mari de agent termic. Astfel, față de trim. I 2012 când pierderea de energie termică a fost de 14,90%, în trim. I 2013 aceasta a scăzut la 13,19%. Consumul specific de apă de adaos a scăzut în mod semnificativ de la 2,3 m ³ /Gcal în trim. I 2012 la numai 0,78 m ³ /Gcal în aceeași perioadă din 2013, aceasta ducând la concluzia că avariile au fost localizate în rețeaua de transport cu diametre mai mici dar și faptul că operatorul s-a organizat mai bine și a depistat mai repede avariile, pierderea de agent termic fiind limitată.
-	La Secția Distribuție Sector 1 numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 33%, de la 237 în trim. I 2012 la 316 în trim. I 2013, crescând și numărul utilizatorilor afectați, însă într-un procent de 55%. A crescut semnificativ numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore de aproape 16 ori. Această situație trebuie analizată și funcție de fiecare caz în parte trebuie luate măsuri pentru reducerea timpului de intervenție pentru remedierea avariilor. A crescut și durată medie a întreruperilor accidentale de la 3,69 ore/avarie în trim. I 2012 la 3,77 ore/avarie în trim. I 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor referitoare la calitatea energiei termice pentru încălzire și a.c.c. a scăzut cu aprox. 46% respectiv cu 45%. A crescut în schimb numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură de la 5 în trim. I 2012 la 16 în 2013. Este necesar ca programul de mentenanță al echipamentelor de măsură să fie urmărit mai bine pentru a se evita, pe cât posibil, sesizările din partea utilizatorilor. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 8%, de la 8,13 în trim. I 2012 la 8,78 în 2013, dar s-a redus pierderea specifică de apă de adaos de la 0,06 mc/Gcal în 2012 la 0,05 mc/Gcal în 2013.
-	La Secția Distribuție Sector 2 numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 6%, de la 377 în trim. I 2012 la 401 în trim. I 2013, crescând și numărul utilizatorilor afectați, însă într-un procent de 32%. A la aprox. jumătate numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore de la 7 în trim. I 2012 la 4 în aceeași perioadă din 2013. A scăzut și durată medie a întreruperilor accidentale de la 4,42 ore/avarie în trim. I 2012 la 3,52 ore/avarie în trim. I 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor referitoare la calitatea energiei termice pentru încălzire și a.c.c. a scăzut cu aprox. 3% respectiv cu 10%. A crescut în schimb numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură de la 6 în trim. I 2012 la 7 în 2013. Este necesar ca programul de mentenanță al echipamentelor de măsură să fie urmărit mai bine pentru a se evita, pe cât posibil, sesizările din partea utilizatorilor. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 7%, de la 8,13 în trim. I 2012 la 8,78 în 2013, dar s-a redus pierderea specifică de apă de adaos de la 0,08 mc/Gcal în 2012 la 0,066 mc/Gcal în 2013.
-	La Secția Distribuție Sector 3 numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 3%, de la 587 în trim. I 2012 la 606 în trim. I 2013, în schimb zonele afectate au fost mai mici, numărul utilizatorilor afectați fiind mai mic cu aprox. 10%. A scăzut semnificativ numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore cu aproape 66%, de la 6 în trim. I 2012 la numai 2 în trim. I 2013. Durata medie a întreruperilor accidentale a rămas aproape constantă fiind de 3,00 ore/avarie în trim. I 2012 și 3,03 ore/avarie în trim. I 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor referitoare la calitatea energiei termice pentru încălzire și a.c.c. a crescut dar aceste reclamații s-au dovedit a nu fi din vina distribuitorului. Numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură a scăzut semnificativ, de la 12 în trim. I 2012 la numai 2 în 2013. Este de precizat faptul că aceasta se datorează faptului că operatorul a respectat programul de mentenanță al echipamentelor de măsură și acestea au funcționat corespunzător. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 8%, de la 9,49 în trim. I 2012 la 8,73 în 2013, în același timp reducându-se și pierderea specifică de apă de adaos de la 0,04 mc/Gcal în 2012 la 0,035 mc/Gcal în 2013 datorită intervenției mai rapide în depistarea avariilor și reducerea pierderilor de agent termic.

Anexa nr.1, Anexa nr.2, Anexa nr.3 și Anexa nr.4, atașate „raportului”, au stat la baza analizei comparative a indicatorilor de performanță.

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat următorul personal:

- din partea RADET

Gheorghe FRĂȘTELNI – Ing. Secția Transport Sud

Radu IONESCU – Șef Secție Distribuție Sector 1

Sidonia CHIRIȚĂ – Ing. Secție Distribuție Sector 2

Radu MIȘCOL – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 3

- 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