

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala 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 Urmarire a Aplicarii Reglementarilor privind serviciul public de productie, transport, distributie si furnizare a Energiei Termice

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE EVALUARE

din luna **ieulie 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 iulie 2013, AMRSP, prin Departamentul Reglementare Servicii Energetice, s-au verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului -RADET, referitoare la activitatea de Furnizare la **Divizia de Furnizare**, activitatea de Producere la **Divizia de Producere**, Secțiile CTZ Casa Presei Libere și CT Cvartal și activitatea de Transport la **Divizia de Transport**, Secția Transport Vest, activități desfășurate în trimestrul II - 2013.

În data de **03.07.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat, conform „Programului de monitorizare” al AMRSP care a fost transmis și la RADET, tabelele și baza de date ale serviciului – 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 data de **10.07.2013**, 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 trim. I - 2013 –**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	6
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	

	15 zile calendaristice	0
	30 zile calendaristice	6
	60 zile calendaristice	0

2. Calitatea energiei termice

2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

	reclamații scrise	149
	reclamații telefonice	1374
2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		56
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	147
3.2 Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

4. Măsurarea energiei termice

4.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	9
4.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul 4.1 care sunt justificate	22
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	24

5. Audiențe

Număr audiențe	34
Timp mediu de rezolvare (zile)	16

În data de **17.07.2013**, 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 trim. II - 2013 – **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). [%]	98,19
--	--------------

P4. Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețea, raportată la energia termică vândută) [mc/Gcal]	1,1935
--	---------------

În data de **24.07.2013**, 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 trimestrul II - 2013 – **Producere – Secția CT Cvartal**

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	29
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate la CTZ	279
P1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale la CTZ	59
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	499
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	1
d) Durata medie a întreruperilor accidentale	5
P1.3 a) Numărul de întreruperi programate la CTZ	5
b) Durata medie a întreruperilor programate la CTZ	4
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate la CTZ	11
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

P2. Calitatea energiei termice:	
P2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	<i>Reclamatii scrise</i>
	<i>Reclamatii telefonice</i>
	<i>21</i>
	<i>50</i>
P2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina producătorului	0
P2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

P3. Măsurarea energiei termice	
P3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare	
	<i>incalzire</i>
	<i>Apa calda de consum</i>
	<i>0</i>
	<i>0</i>
P3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul P3.1 care sunt justificate	0
P3.3 Procentul de solicitări de la punctul P3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat	0
P3.4 Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecția consumatorului	0

P4	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică ieșită din centrala termică și cea vândută) (%)	14,78
-----------	---	--------------

P5	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]	11,95
-----------	--	--------------

În data de **31.07.2013**, 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 II - 2013 – **Secția Transport Vest**

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)	1
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	2
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	12
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	25
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	15
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	23
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	13
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	36
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2. Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și ieșită din rețea) [%]	30,72
--	--------------

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]	3,67
---	-------------

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

Analize, sinteze și recomandări

-	La Divizia Furnizare au fost discutate formatele tabelelor înregistrărilor din bazele de date referitoare la indicatorii de performanță care privesc serviciul Furnizare. Au fost stabilite de comun acord formatele acestor tabele, mai puțin cele care privesc informațiile care privesc alte servicii (serviciul juridic: F2.4; F2.5; F2.6; F5) sau la care conlucrează mai multe servicii (F6). S-a hotărât ca după ce se discută formatul tabelelor și al bazelor de date cu toate secțiile și serviciile care înregistrează date privitoare la indicatorii de performanță, să se semneze un document care să stabilească, de comun acord, modul de înregistrare și serviciile sau secțiile care dețin aceste informații.
-	La Serviciul Relații cu Publicul, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a scăzut cu aprox. 67%, de la 18 în trim.I 2012, la 6 în 2013. Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice s-a redus la jumătate pentru cele scrise, de la 308 în trim. I 2012, la 149 în trim.I 2013, iar cele telefonice au scăzut cu aprox. 60%, de la 3428 în trim. I 2012 la 1374 în aceeași perioadă din anul 2013. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a scăzut semnificativ, de la 26 în trim. I 2012 la 9 în 2013. Numărul de sesizări din partea agenției de protecție a consumatorilor a scăzut cu aprox. 43%, de la 42 în trim.I 2012 la 24 în trim.I 2013. Audiențele au cunoscut o mică scădere în schimb a crescut timpul mediu de rezolvare a acestora.
-	Al doilea punct la întâlnirea de la Serviciul Relații cu Publicul a fost consacrat discuțiilor legate de baza de date și formatul tabelelor cu informațiile de bază privind indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare centralizată cu energie termică care sunt înregistrați la acest serviciu. Astfel, toate reclamațiile scrise care privesc operatorul serviciului sunt înregistrate la sediul central și primesc numere de înregistrare în mod cronologic, indiferent de divizia sau serviciul căruia se adresează. Sunt totuși solicitări care sunt înregistrate dar care nu mai ajung la Serviciul Relații cu Publicul (ex. solicitările de racord nou). Referitor la reclamațiile telefonice, în afara tel verde care este asigurat non stop, secțiile de distribuție și CT Cvartal au numere de telefon unde utilizatorii pot suna pentru a reclama, solicita sau a se informa și de unde primesc un număr de înregistrare. Întrucât sistemul de

	înregistrare de la tel verde nu este integrat cu telefoanele secțiilor, numerele nu sunt înregistrate în mod cronologic fiecare secție având numerele începând cu nr.1. În același timp formatul înregistrării reclamațiilor de la tel verde nu corespunde cu cel de la secții. Propunem un sistem integrat care să genereze în mod cronologic numere de înregistrare și la tel verde și la celelalte secții care înregistrează telefonic, reclamații, solicitări, etc. Totodată propunem o campanie de informare a utilizatorilor pentru a solicita numere de înregistrare la toate apelurile efectuate de aceștia pentru a reclama problemele referitoare la serviciul de alimentare cu energie termică. A fost discutat și faptul că baza de date referitoare la informațiile privind unii indicatori se regăsește la alte servicii, conform modului de organizare al RADET și că trebuie găsită o soluție pentru ca un compartiment specializat să centralizeze aceste informații.
-	La Secția CT Cvartal numărul întreruperilor accidentale a crescut cu aprox. 30% în trim.II 2013 față de trim.II 2012, de la 41 întreruperi în 2012 la 59 în aceeași perioadă din 2013. Aceste întreruperi au afectat un număr de 499 utilizatori mai mare cu aprox. 24% față de aceeași perioadă din anul 2012. A scăzut numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore, de la 2 în trim.II 2012 la 1 în 2013. Numărul reclamațiilor a fost mai mare în trim.II 2013 față de anul 2012 cu aprox. 34%. Nu au fost înregistrate reclamații privind instalațiile de măsură de la utilizatorii CT Cvartal. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a fost mai mică cu aprox. 23% în trim.II 2013 față de trim.II 2012 respectiv 19,28% în 2012 față de 14,78% în 2013. A scăzut și consumul specific de apă de adaos din rețeaua de încălzire cu aproape 29%, de la 0,1694 m ³ /Gcal în trim.II 2012 la 0,1195m ³ /Gcal în trim.II 2013 aceasta ducând la concuzia că pierderile de agent termic au fost limitate de intervențiile rapide ale echipelor de reparații a avariilor.
-	A fost discutat, de asemenea formatul tabelor bazelor de date pe care trebuie să le completeze operatorul astfel încât monitorizarea indicatorilor de performanță să fie mai eficientă și pentru AMRSP dar și pentru operator. Au fost făcute modificări la propunerile inițiale, stabilindu-se varianta finală a acestor tabele.
-	La Secția Transport Vest numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aproape 43% în trim.II 2013 față de trim.II 2012, de la 21 întreruperi în 2012 la 12 în 2013, reducându-se și numărul utilizatorilor afectați de aceste întreruperi. Scăderea semnificativă se înregistrează la întreruperile accidentale cu o durată mai mare de 24 ore, de 2 întreruperi în trim.II 2012 la 0 întreruperi în trim.II 2013. Totuși au fost avarii destul de mari întrucât durata medie a întreruperilor a crescut de la 9,50 ore/întrerupere în 2012 la 15,00 ore/întrerupere în 2013. Pierderea de energie termică la nivelul rețelei primare de transport a crescut cu aprox. 74%, de la 17,58% în trim.II 2012 la 30,72% în trim.II 2013. A crescut de asemenea consumul specific de apă de adaos, de la 1,22 m ³ /Gcal în 2012, la 3,67 m ³ /Gcal în 2013.
-	Formatul tabelor bazelor de date care conțin informații necesare pentru analizarea indicatorilor de performanță a fost transmis prin adresă oficială la RADET și a ajuns la Divizia de Transport care a fost de acord cu acesta.

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*

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

Mihaela COPOIU – Șef Secție CT Cvartal

Laurențiu BĂDIȚA – Șef Secție Transport Vest

- *din partea AMRSP:*

Marian IONICI – inginer;

Manuela DASAGĂ - inginer

Bogdan STANCIU - inginer

Din partea RADET
Director General
Alexandru ILIE

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Director economic
ec. Vasile OLTEAN

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela DASAGA

Director Direcția Exploatare și
Mentenanță
ing. Florian POPA

AMRSP