

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

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE **a Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET** **în trim. II - 2013**

Statutul Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice București – AMRSP aprobat prin Hotărârea CGMB nr. 339/2009, și prin Hotărârea CGMB nr. 112 din 30.08.2012 prevede în Capitolul 4, la art.15:

l) prezentarea de propuneri privind indicatorii de performanță pentru operatorii locali participanți la piața de servicii comunale de utilități energetice, în vederea supunerii spre aprobare CGMB, conform legii;

m) aprobă sau respinge motivat, metodele de măsurare și evaluare a indicatorilor de performanță propuși de operatori sau utilizatori;

n) monitorizează și certifică conformitatea calității serviciilor publice aflate sub supraveghere cu nivelele de calitate prevăzute, verifică realizarea indicatorilor tehnici și de servire a utilizatorilor din contractele de concesiune/gestiune delegată și poate propune penalități pentru nerespectarea angajamentelor contractuale de către operator (prestator/concesionar), în conformitate cu prevederile contractului de concesiune/delegare a gestiunii;

o) realizează o bancă de date a indicatorilor de performanță, precum și ale altor informații primite de la operatori, consumatori, terți, cuprinzând, între altele, informații relevante pentru realizarea Nivelurilor de Serviciu și ale altor oricăror informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor;

În luna septembrie 2013, AMRSP, prin reprezentanții Departamentului Reglementare Servicii Energetice, au desfășurat activitatea de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță ai Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică conform „Programului de Monitorizare” care a fost transmis anterior la RADET. S-au verificat și analizat documentele și baza de date, ale operatorului -RADET, referitoare la activitatea de Distribuție la **Divizia de Distribuție**, Secția Distribuție Sector 1, Secția Distribuție Sector 2, Secția Distribuție Sector 3 și Secția Distribuție Sector 4, activități desfășurate în trimestrul II - 2013.

În data de **04.09.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 1**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 1 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 122/04.09.2013 semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 1 și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc

-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor 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	83
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1601
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	149
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1562
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	1
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,44
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> 26
	<i>telefonice</i> 123
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> 0
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	100
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 (%)	99,7

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	18,47
---	--------------

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]	0,046
---	--------------

În data de **12.09.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 2**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 2 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 123/12.09.2013 semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 2 și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică

-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor 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	213
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	4987
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	338
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3651
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	4
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,42
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	10
b) Durata medie a întreruperilor programate	5,30
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	180
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> 17
	<i>telefonice</i> 164
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	2
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> 0
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)	100
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 (%)	99,7

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	17,41
---	--------------

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]	0,039
---	--------------

În data de **18.09.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 3**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 3 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 124/18.09.2013 semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 3 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanțurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor 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	133
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	2723
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	417
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4928
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	182
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,27
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> 25
	<i>telefonice</i> 155
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	1
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> 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	1
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).[%]	19,86
---	--------------

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]	0,0312
---	---------------

În data de **25.09.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 4**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 4 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 125/25.09.2013 semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 4 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanșurilor energetice
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a producției de energie termică
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor de măsură
-	baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a datelor instalațiilor 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	106
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	3623
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	275
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4838
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	4
d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	4,79
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>
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>
	<i>Apa caldă de consum</i>
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	0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)	99,7

D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	17,36
--	--------------

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]	0,0954
---	---------------

Analize, sinteze și recomandări

-	La Secția Distribuție Sector 1 numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 48%, de la 290 în trim. II 2012 la 149 în trim. II 2013, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 58%, de la 3752 în trim. II 2012 la 1562 în aceeași perioadă din 2013. A scăzut numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 3 în 2012 la 1 în trim. II 2013. Această situație arată o mai bună mobilizare a operatorului pentru remedierea avariilor în timp cât mai scurt pentru ca utilizatorii să nu fie afectați pe o durată mare de timp. A crescut în schimb durata medie a întreruperilor accidentale de la 2,95 ore/avarie în trim. II 2012 la 3,44 ore/avarie în trim. II 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 16% dar au crescut reclamațiile telefonice cu aprox. 7%. Numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură s-a menținut constant la cele pe circuitul de încălzire dar au scăzut la cele pe circuitul de a.c.c.. Operatorul s-a preocupat mai mult de verificarea și mentenanța echipamentelor de măsură, întrucât reclamațiile cunoscând o scădere semnificativă față de anii anteriori. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 54%, de la 11,97 în trim. II 2012 la 18,47 în 2013, pierderea specifică de apă de adaos scăzând de la 0,078 mc/Gcal în 2012 la 0,046 mc/Gcal în 2013.
-	La Secția Distribuție Sector 2 numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 15%, de la 295 în trim. II 2012 la 338 în trim. II 2013, crescând și numărul utilizatorilor afectați, cu aprox. 27%, de la 2882 în trim. II 2012 la 3651 în aceeași perioadă din 2013. A scăzut semnificativ numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 9 în 2012 la 4 în trim. II 2013. Această scădere arată preocuparea

	operatorului pentru remedierea defecțiunilor și repunerea în funcțiune a sistemului în cel mai scurt timp posibil. A scăzut și durata medie a întreruperilor accidentale de la 3,96 ore/avarie în trim. II 2012 la 3,42 ore/avarie în trim. II 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise referitoare la calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 42% iar cele telefonice a crescut cu aprox. 64%. A scăzut în schimb numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură de la 2 în trim. II 2012 la 1 în 2013. Operatorul s-a preocupat mai mult de verificarea și mentenanța echipamentelor de măsură, reclamațiile cunoscând o scădere semnificativă și față de anii anteriori. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 37%, de la 27,52 în trim. II 2012 la 17,41 în 2013.
-	La Secția Distribuție Sector 3 numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 4%, de la 475 în trim. II 2012 la 417 în trim. II 2013, scăzând și numărul utilizatorilor afectați, cu aprox. 16%, de la 5928 în trim. II 2012 la 4928 în aceeași perioadă din 2013. A scăzut și numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, cu aproape 20%, de la 10 în 2012 la 8 în trim. II 2013. A scăzut și durata medie a întreruperilor accidentale de la 3,60 ore/avarie în trim. II 2012 la 3,27 ore/avarie în trim. II 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise referitoare la calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 38% iar cele telefonice 62 cu aprox. 18%. A crescut în schimb numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură de la 1 în trim. II 2012 la 2 în 2013. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 93%, de la 10,27 în trim. II 2012 la 19,86 în 2013, dar a scăzut pierderea specifică de apă de adaos de la 0,0418 mc/Gcal în 2012 la 0,0312 mc/Gcal în 2013.
-	La Secția Distribuție Sector 4 numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 11%, de la 308 în trim. II 2012 la 275 în trim. I 2013, scăzând și numărul utilizatorilor afectați, cu aproape 20%, de la 6025 în trim. II 2012 la 4838 în aceeași perioadă din 2013. A scăzut și numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 5 în 2012 la 4 în trim. II 2013. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 4,35 ore/avarie în trim. II 2012 la 4,79 ore/avarie în trim. II 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise referitoare la calitatea energiei termice a scăzut cu aprox. 50% dar a crescut numărul celor telefonice de la 75 la 205. Numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură a crescut de la 3 în trim. II 2012 la 5 în 2013. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a crescut cu aprox. 63%, de la 10,65 în trim. II 2012 la 17,36 în 2013, crescând și pierderea specifică de apă de adaos de la 0,0581 mc/Gcal în 2012 la 0,0954 mc/Gcal în 2013.
-	La cele patru Secții de Distribuție a fost discutat formatul tabelor bazelor de date pentru monitorizarea indicatorilor de performanță și procedura privind modul de înregistrare, transmitere și rezolvare al reclamațiilor scrise respectiv circuitul acestora între serviciile operatorului, durata de rezolvare a problemelor reclamate și termenele de rapuns la aceste reclamații.

Anexa nr.1, Anexa nr.2, Anexa nr.4 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 DUMITRIU – Adj. Secție Distribuție Sector 1

Marin SIMA – Șef Secție Distribuție Sector 2

Ilie MATEI – Șef Secție Distribuție Sector 3

Magdalena PENCEA – ing. Secția Distribuție Sector 4

- din partea AMRSP:

Marian IONICI – inginer;

Manuela DASAGĂ - inginer

Bogdan STANCIU - inginer

Din partea RADET

Director General

Marian AGIU

Director economic

Ec. Vasile OLTEAN

Din partea AMRSP

Director Servicii

Ciprian CARNUTA

Ingineri

Marian IONICI

Bogdan STANCIU

Manuela DASAGA

**Director Direcția Exploatare și
Mentenanță
Ing. Florian POPA**

AMRSP