

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 MONITORIZARE ȘI VERIFICARE a
procedurilor si instructiunilor detinute de operatorul RADET București,
prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica
al Municipiului Bucuresti

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 - “Activitatea de reglementare servicii energetice se desfasoara in cadrul Departamentului Reglementare Servicii Energetice si are urmatoarele obiective si atributii:

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 masurare 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 octombrie 2016, AMRSP, prin reprezentanții Departamentului Reglementare Servicii Energetice, s-a desfășurat activitatea de verificare a procedurilor si instructiunilor detinute de operatorul RADET București, prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, la STDF Sector 2, 3, 4, 5, 6, la Serviciul Vanzare, Facturare si Recuperare Creante si la Serviciul Relatii cu Clientii.

În data de **04.10.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2**, procedurile si instructiunile prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, pentru activitatea de transport, Distributie si Furnizare. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 75/04.10.2016 semnată de reprezentanții Secției Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 2 și de reprezentanții AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	Evidenta reclamatilor cf. art.75
-	Evidenta parametrilor de calitate cf. art.75
-	Programari ale lucrarilor de exploatare si mentenanta cf.art.75
-	Fisele de analiza si evidenta avarii pe RTP
-	Dosar Foi de manevra cf.art.135
-	Fisele de analiza a tuturor evenimentelor cf. art 115 si art116
-	Graficele de vizitare ale retelelor RTP si RTS
-	Fisele de analiza de laborator agent primar si secundar

Verificarea documentatiei conform HCGMB nr. 11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	Pentru activitatea de distributie, conform art. 75 din Regulament, operatorul trebuie sa asigure - evidenta reclamatilor si sesizarilor utilizatorilor retelelor termice. RADET inregistreaza toate sesizarile, solicitarile si reclamatii scrise si telefonice printr-un program care asigura un numar unic de inregistrare consecutiv. -evidenta parametrilor de calitate a energiei termice distribuite consumatorilor. Au fost verificati parametri agentului termic din PT 3 Fundeni, PT 1 Fundeni si PT 2 Fundeni in perioada 15.09 – 01.10.2016, si am constatat ca in cea mai mare parte a intervalului, temperatura a.c.c. a avut valoarea prevazuta in contractul de furnizare. Au fost intervale orare cand aceasta a avut valoarea mai mica decat cea prevazuta in contract si anume: in ziua de 27.09.2016, - ora 20,00; 28.09. – ora 7,00; 29.09. ora 20,00. La PT 2 Fundeni valoarea mai mica a a.c.c. a fost inregistrata in aceleasi zile, si anume: 27.09, ora 7,00 si ora 20,00; in data de 28.09 la ora 20,00; in data de 29.09 la ora 20,00. La PT 1 Fundeni au fost inregistrate valori mai mici decat cele prevazute in contractul de furnizare in data de 26.09 ora 7,00 si ora 20,00; in data de 27.09 la ora 7,00 si ora 20,00; in data de 28.09 la ora 20,00; in data de 29.09 la orele 7,00 si 20,00. Aceste valori mai scazute decat cele prevazute in contractul de furnizare au fost cauzate de temperatura necorespunzatoare a agentului termic furnizat de producatorul ELCEN.
-	Pentru activitatea de transport, conform art.115 si art. 116, RADET intocmeste foaia de manevra care contine informatii cu privire la zona afectata, manevrele de izolare, personalul de interventie, materiale, ora intrerupere si ora estimata de punere in functiune, cantitate de agent termic rezultat din golirea instalatiei, etc. Foaia de manevra are atasata „schita zonei afectate” si „consumatorii afectati”. Au fost verificate Foile de manevra dupa cum urmeaza: - foaia de manevra nr. 77397 din 27.09.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe conducta DN600 la Magistrala Sud I, Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 27.09.2016, ora 14,00 iar punerea in functiune in data de 28.09.2016, ora 22,00. Fisa de avarie atasata foi de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii. - foaia de manevra nr. 71201 din 02.09.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe conducta DN700 la Magistrala Sud II, Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 05.09.2016, ora 22,00 iar punerea in functiune in data de 08.09.2016, ora 05,00. Fisa de avarie atasata foi de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii.
-	RADET are organizate echipe de control retea primara care se regasesc in situatia „Grafic control retea primara” unde sunt evidentitate tronsoanele de retea care sunt in supravegherea echipelor de control din subordinea sefilor de echipa si a maistrilor. De asemenea au fost verificate „Rapoartele de lucru” 6577/3 din 20.09.2016, 6721/3 din 26.09.2016 si 6857/3 din 30.09.2016, intocmite in urma efectuarii analizelor de laborator la probele de agent termic prelevate in PT 1/III si 2/III Colentina si la PT 1, 2, 3 Fundeni. Intrucat valorile indicatorilor de calitate ai agentului termic s-au incadrat in limitele admise, concluzia consemnata in raport a fost ca nu sunt aparate sparte (schimbatoarele de caldura).

În data de **06.10.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3**, procedurile și instrucțiunile prevazute în Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, pentru activitatea de transport, Distribuție și Furnizare. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3, documente care sunt cuprinse

în Fișa de Monitorizare nr. 76/06.10.2016 semnată de reprezentanții Secției Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	Evidenta reclamatilor cf. art.75
-	Evidenta parametrilor de calitate cf. art.75
-	Programari ale lucrarilor de exploatare si mentenanta cf.art.75
-	Fisele de analiza si evidenta avarii pe RTP
-	Dosar Foi de manevra cf.art.135
-	Fisele de analiza a tuturor evenimentelor cf. art 115 si art.116
-	Graficele de vizitare ale retelelor RTP si RTS

Verificarea documentatiei conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	Pentru activitatea de distributie, conform art.75 din „Regulament”, operatorul trebuie sa asigure: -evidenta reclamatilor si sesizarilor utilizatorilor retelelor termice. RADET inregistraza toate sesizarile, solicitarile si reclamatii scrise si telefonice printr-un „program” care asigura un numar unic de inregistrare consecutiv. -evidenta parametrilor de calitate a energiei termice distribuite consumatorilor. Punctele si Modulele Termice sunt automatizate iar la unele dintre acestea se asigura teletransmisia parametrilor la dispeceratele sectiilor de distributie. Se continua lucrarile de asigurare a teletransmisiei la toate PT si MT care sunt in administrarea RADET.
-	Pentru activitatea de transport, conform art.115 si art. 116, RADET intocmeste „Foaia de manevra” care contine informatii cu privire la zona afectata, manevrele de izolare, personalul de interventie, materiale, ora intrerupere si ora estimata de punere in functiune, cantitate de agent termic rezultat din golirea instalatiei, etc. Foaia de manevra are atasata „schita zonei afectate” si „consumatorii afectati”. Au fost verificate foile de manevra dupa cum urmeaza: - foaia de manevra nr. 74116 din 15.09.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe conducta DN200, la racord PT 3 Placare pe Magistrala Sud I, Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 15.09.2016, ora 8,30 iar punerea in functiune in data de 15.09.2016, ora 23,30. Fisa de avarie atasata foi de manevra nu are completata rubrica, „Analiza, concluzii”. - foaia de manevra nr. 75407 din 19.09.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe conducta DN600 la Magistrala Sud III, Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 20.09.2016, ora 09,00 iar punerea in functiune in data de 21.09.2016, ora 21,00. Fisa de avarie atasata foi de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii. - foaia de manevra nr. 76694 din 23.09.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe conducta DN200 la Magistrala Sud II, Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 23.09.2016, ora 13,00 iar punerea in functiune in data de 23.09.2016, ora 20,00. Fisa de avarie atasata foi de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii. -foaia de manevra nr. 80423 din 10.10.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe conducta DN200 la Magistrala Sud III, Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 10.09.2016, ora 10,00 iar punerea in functiune in data de 10.09.2016, ora 19,00. Fisa de avarie atasata foi de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii.
-	RADET are organizate echipe de control retea primara care se regasesc in situatia „Grafic control retea primara” unde sunt evidentitate tronsoanele de retea care sunt in supravegherea echipelor de control din subordinea sefilor de echipa si a maistrilor.

În data de **11.10.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4**, procedurile si instructiunile prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, pentru activitatea de transport, Distributie si Furnizare. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4, documente care sunt cuprinse

în Fișa de Monitorizare nr. 77/11.10.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 4 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	Evidenta reclamatilor cf. art.75
-	Programari ale lucrarilor de exploatare si mentenanta cf.art.75
-	Fisele de analiza si evidenta avarii pe RTP
-	Dosar Foi de manevra cf.art.135
-	Fisele de analiza a tuturor evenimentelor cf. art 115 si art116
-	Graficele de vizitare ale retelelor RTP si RTS

Verificarea documentatiei conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	RADET inregistreaza toate intreruperile serviciului de distributie (cauzate de terti, accidentale, programate), intr-un program electronic „Jurnalul de incidente si avarii” care contine informatii cu privire la PT sau MT afectat, zona afectata, data si ora intreruperii, data si ora PIF, durata intreruperii, numarul de clienti afectati.
-	Pentru activitatea de transport, conform art.115 si art.116, RADET intocmeste „Foaia de manevra” care contine informatii cu privire la zona afectata, manevrele de izolare, personalul de interventie, materiale, ora intreruperii si ora estimata de punere in functiune, cantitate de agent termic rezultat din golirea instalatiei, etc. Foaia de manevra are atasata „schita zonei afectate” si „consumatorii afectati”. Prin modificarea Procedurii Operationale „Realizarea manevrelor in sistemul de Transport/Producere a energiei termice”: PO 84.02-04, aprobata in data de 26.05.2016, operatorul a introdus documentul - „Fisa tehnica a avariei retea primara” care este prevazut in Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti si in care se consemneaza si analizele si concluziile rezultate in urma definitivarii interventiei la evenimentele produse in retea. Au fost verificate Foile de manevra intocmite dupa noua procedura si s-au constatat urmatoarele: -fisa tehnica a avariei aferenta FM nr. 73586 din 13.09.2016 are completate toate rubricile din tabel, iar in rubrica „analiza si concluzii” au fost cuprinse constatari si concluzii cu privire la starea tehnica a conductei in cauza; -fisa tehnica a avariei aferenta FM nr. 72115 din 07.09.2016 are completate corect toate punctele din fisa si a fost facuta o analiza corecta a starii tehnice a retelei la care a fost facuta interventia; -fisa tehnica a avariei aferenta FM nr. 75746 din 20.09.2016 are completate corect toate punctele din fisa iar in rubrica „analiza si concluzii” a fost precizat si numarul de avarii inregistrat pe acest tronson de conducta;
-	RADET are organizate echipe de control retea primara care se regasesc in situatia „Grafic control retea primara” unde sunt evidentitate tronsoanele de retea care sunt in supravegherea echipelor de control din subordinea sefilor de echipa si a maistrilor. RADET are organizate echipe de revizie a retelelor primare si secundare care sunt consemnate in „Graficul de revizie tehnica anuala”. Acesta contine informatii cu privire la tronsoanele care intra in revizie, perioada in care intra in revizie si maistrul care raspunde de tronsoanele respective.

În data de **18.10.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5**, procedurile și instrucțiunile prevazute în Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, pentru activitatea de transport, Distribuție și Furnizare. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 79/18.10.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5 și de reprezentanții AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	Evidenta reclamatilor cf. art.75
-	Evidenta parametrilor de calitate cf. art.75
-	Programari ale lucrarilor de exploatare si mentenanta cf.art.75
-	Fisele de analiza si evidenta avarii pe RTP
-	Dosar Foi de manevra cf.art.135
-	Fisele de analiza a tuturor evenimentelor cf. art 115 si art.116
-	Graficele de vizitare ale retelelor RTP si RTS

Verificarea documentatiei conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

- Pentru activitatea de distributie, conform art.75 din „Regulament”, operatorul trebuie sa asigure:
 - evidenta reclamatilor si sesizarilor utilizatorilor retelelor termice.
 - RADET inregistreaza toate sesizarile, solicitarile si reclamatii scrise si telefonice printr-un „program” care asigura un numar unic de inregistrare consecutiv.
 - evidenta parametrilor de calitate a energiei termice distribuite consumatorilor.
 - Punctele si Modulele Termice sunt automatizate iar la o parte dintre acestea se asigura teletransmisia parametrilor la dispeceratele sectiilor de distributie. Se continua lucrarile de asigurare a teletransmisiei la toate PT si MT care sunt in administrarea RADET.
 - In acest sens, au fost verificati parametri agentului termic din PT 1 Giurgiu, PT 9 Farado, PT 103A-AUT si PT Tribunal in perioada 01.10 – 15.10.2016, si am constatat ca in cea mai mare parte a intervalului, temperatura a.c.c. a avut valoarea prevazuta in contractul de furnizare. Au fost intervale orare cand aceasta a avut valoarea mai mica decat cea prevazuta in contract, si anume la PT1 Giurgiu: in zilele de 09-13.10.2016; La PT 9 Farado, valoarea mai mica a a.c.c. a fost inregistrata in aceleasi zile. La PT 103A-Aut. au fost inregistrate valori mai mici decat cele prevazute in contractul de furnizare in perioada 11 -13.10.2016. La PT Tribunal zilele in care temperatura la a.c.c. a fost mai mica decat cea prevazuta in contractul de furnizare au fost: 08.10.2016 si perioada 10.10 – 13.10.2016. Aceste valori mai scazute decat cele prevazute in contractul de furnizare au fost cauzate de temperatura necorespunzatoare a agentului termic furnizat de producatorul ELCEN.
 - programarea lucrarilor de exploatare si mentenanta.
 - Au fost verificate documentele pe care operatorul le intocmeste in acest sens si anume „Programul de lucrari retea primara in sezonul cald 2017”.
 - De asemenea a fost prezentat „Graficul de vizitare retele” in care sunt prezentate tronsoanele de retea primara si personalul responsabil de controlul acestora.
- Pentru activitatea de transport, conform art.115 si art. 116, RADET intocmeste „Foaia de manevra” care contine informatii cu privire la zona afectata, manevrele de izolare, personalul de interventie, materiale, ora intrerupere si ora estimata de punere in functiune, cantitate de agent termic rezultat din golirea instalatiei, etc. Foaia de manevra are atasata „schita zonei afectate” si „consumatorii afectati”.

Prin modificarea Procedurii Operationale „Realizarea manevrelor in sistemul de Transport/Producere a energiei termice”: PO 84.02-04, aprobata in data de 26.05.2016, operatorul a introdus documentul - „Fisa tehnica a avariei retea primara” care este prevazut in Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti si in care se consemneaza si analizele si concluziile rezultate in urma definitivarii interventiei la evenimentele produse in retea.

Au fost verificate „Fisele tehnice ale avariei retea primara” de la o serie de Foi de manevra si am constatat urmatoarele:

 - foaia de manevra nr. 79155 din 04.10.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe racord Dn200 la PT6 Chirigiu.
 - Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 04.10.2016, ora 10,00 iar punerea in functiune in data de 05.10.2016, ora 02,00. Fisa de avarie atasata foi de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii dar nu si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii.
 - foaia de manevra nr. 79703 din 05.10.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe racord Dn250 la PT Parchet.
 - Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 04.10.2016, ora 15,00 iar punerea in functiune in data de 06.10.2016, ora 16,00. Fisa de avarie atasata foi de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii dar nu si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii.
 - foaia de manevra nr. 80062 din 07.10.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe racord Dn200 la PT6 Chirigiu.
 - Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 07.10.2016, ora 09,00 iar punerea in functiune in data de 07.10.2016, ora 20,00. Fisa de avarie atasata foi de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii dar nu si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii.
 - foaia de manevra nr. 80404 din 10.10.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe conducta Dn700.
 - Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 10.10.2016, ora 09,00 iar punerea in functiune in data de 12.10.2016, ora 08,00. Fisa de avarie atasata foi de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii dar nu si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii.

	- foaia de manevra nr. 81824 din 14.10.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe racord Dn100 la PT Facultatea Botanica. Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 14.10.2016, ora 09,00 iar punerea in functiune in data de 14.10.2016, ora 16,00. Fisa de avarie atasata foi de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii dar nu si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii.
--	--

În data de **20.10.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6**, procedurile si instructiunile prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, pentru activitatea de transport, Distributie si Furnizare. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 80/20.10.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 6 și de reprezentanții AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	Evidenta reclamatilor cf. art.75
-	Evidenta parametrilor de calitate cf. art.75
-	Programari ale lucrurilor de exploatare si mentenanta cf.art.75
-	Fisele de analiza si evidenta avarii pe RTP
-	Dosar Foi de manevra cf.art.135
-	Fisele de analiza a tuturor evenimentelor cf. art 115 si art.116
-	Fisele de analiza de laborator agent primar si secundar

Verificarea documentatiei conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	Pentru activitatea de distributie, conform art.75 din „Regulament”, operatorul trebuie sa asigure: -evidenta reclamatilor si sesizarilor utilizatorilor retelelor termice. RADET inregistraza toate sesizarile, solicitarile si reclamatile scrise si telefonice printr-un „program” care asigura un numar unic de inregistrare consecutiv. -evidenta parametrilor de calitate a energiei termice distribuite consumatorilor. Punctele si Modulele Termice sunt automatizate, iar la unele dintre acestea se asigura teletransmisia parametrilor la dispeceratele sectiilor de distributie. Se continua lucrarile de asigurare a teletransmisiei la toate PT si MT care sunt in administrarea RADET.
-	Pentru activitatea de transport, conform art.115 si art.116, RADET intocmeste Foaia de manevra care contine informatii cu privire la zona afectata, manevrele de izolare, personalul de interventie, materiale, ora intrerupere si ora estimata de punere in functiune, cantitate de agent termic rezultat din golirea instalatiei, etc. Foaia de manevra are atasata „schita zonei afectate” si „consumatorii afectati”.In acest sens, au fost verificate o serie de „Foi de manevra” si s-au constatat urmatoarele: - foaia de manevra nr. 54671 din 24.06.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe conducta DN150/250. Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 27.06.2016, ora 8,30 iar atacarea lucrarii in data de 27.06.2016, ora 09,20. Fisa de avarie atasata foi de manevra nu are completata rubricile „Depistare” si „PIF”. De asemenea, in rubrica „Analiza, concluzii” nu este specificata cauza aparitie avariei si masurile care trebuiesc luate pentru evitarea aparitiei altor avarii de acest tip. - foaia de manevra nr. 51972 din 13.06.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe conducta DN800. Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 13.06.2016, ora 10,00 iar punerea in functiune in data de 14.06.2016, ora 22,00. Fisa de avarie atasata foi de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii. -foaia de manevra nr. 45915 din 23.05.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe racord DN200 la PT 10 Aragonitului. Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 26.05.2016, ora 09,00 iar punerea in functiune in data de 27.05.2016, dar nu are consemnata ora. Fisa de avarie atasata foi de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii si cauzele pentru care hidroizolarea nu a fost efectuata. - foaia de manevra nr. 48027 din 30.05.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe racord DN250 la PT 7 Lavandei si PT 8 Ghirlandei. Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 30.05.2016, ora 13,00 iar punerea in functiune in

	data de 30.05.2016, ora 24,00. Fisa de avarie atasata foii de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii dar nu si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii. - foaia de manevra nr. 42217 din 11.05.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe racord DN400 la Mircea Eliade. Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 10.05.2016, ora 09,00 iar punerea in functiune in data de 13.05.2016, ora 15,00. Fisa de avarie atasata foii de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii si cauzele care au dus la inlocuirea conductei cu Dn 400 cu o conducta Dn 150. - foaia de manevra nr. 43599 din 16.05.2016. intocmita ca urmare a aparitiei unei avarii pe racord DN100 la PT UM ZM2. Intreruperea serviciului a fost efectuata in data de 16.05.2016, ora 09,00 iar punerea in functiune in data de 18.05.2016, ora 15,00. Fisa de avarie atasata foii de manevra are consemnata in rubrica, „Analiza, concluzii”, modul de interventie pentru remedierea lucrarii dar nu si cauzele care au dus la aparitia acestei avarii. Avand in vedere art. 232 si art.233 din Regulament, privind controlul si supravegherea regimului chimic al agentului termic, au fost verificate documentele intocmite de operator conform procedurii proprii. Astfel, au fost verificate „Ordinele de lucru” nr.1227/09.05.2015, OL nr.1503 din 09.06.2016, OL nr.1275 din 13.05.2016, OL nr.1359 din 24.05.2016, OL nr.1671 din 30.06.2016. In locurile de prelevare a probelor din punctele termice, in urma analizelor de laborator, s-a constatat ca indicii de calitate chimici ai agentului termic se incadreaza in limitele stabilite, concluzia fiind ca nu sunt aparate sparte(schimbatoare de caldura).
--	--

În data de **25.10.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Vanzare, Facturare, Recuperare Creante**, procedurile si instructiunile prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, pentru activitatea de transport, Distributie si Furnizare. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Vanzare, Facturare, Recuperare Creante, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 81/25.10.2016 semnată de reprezentanții Serviciului Vanzare, Facturare, Recuperare Creante și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	Proceduri proprii privind stabilirea si facturarea consumurilor de energie termica cf. art.336
-	Procedura de inregistrare si rezolvare a solicitarilor de incheiere de contracte de furnizare
-	Procedura de inregistrare si rezolvare a solicitarilor modificare de contracte de furnizare
-	Proceduri de distribuire a facturilor de energie termica

Verificarea documentatiei conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	Procedurile operationale in baza carora isi desfasoara activitatea SVFRC sunt: -PO – 722.01 Procedura de incheiere contracte, facturi energie termica -PO – 721.07 Procedura de stabilire si facturare consumuri de energie termica -PO – 722.04 Procedura modificare contracte, facturi energie termica -PO – 721.04 Procedura de distribuire facturi
---	---

În data de **27.10.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Relatii cu Clientii**, procedurile si instructiunile prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, pentru activitatea de Transport, Distributie si Furnizare. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Relatii cu Clientii, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 82/27.10.2016 semnată de reprezentanții Serviciul Relatii cu Clientii și de reprezentanții AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	Procedura de inregistrare si rezolvare a reclamatilor si solicitarilor scrise si telefonice
-	Procedura de desfasurare a audientelor
-	Procedura de inregistrare si rezolvare a solicitarilor de racorduri noi

Verificarea documentatiei conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti

-	Procedurile operationale in baza carora isi desfasoara activitatea Serviciul Relatii cu Clientii si care au fost prezentate de personalul RADET sunt: -PO – 553.03 Procedura privind comunicarea intreruperilor; -PO – 723.01 Procedura de inregistrare si raportare a petitiilor; -PO – 723.02 Procedura de inregistrare si raportare a petitiilor din audiente; -PO – 723.03 Procedura de preluare, inregistrare, rezolvare si raportare a reclamatiiilor telefonice.
---	--

La verificarea indicatorilor de performanță a participat următorul personal:

din partea RADET:

Claudiu **NICOLESCU** – ing. STDF Sector 2
Adela **UNGUREAN** – ing. Sectie STDF Sector 3
Stefan **MIHALACHE** – ing. Sucursala Sud
Radu **IONESCU** – Adj. Sef Sectie STDF Sector 4
George **NICULA** - Sef Sectie STDF Sector 5
Florin **CRISTEA** - Sef Sectie STDF Sector 6
Diana **NITESCU** – SVFRC
Mihaela **PARASCHIV** – Sef Serviciu Relatii cu Clientii

din partea AMRSP:

Relu **ILIE** -inginer
Marian **IONICI** – inginer
Manuela **PAUN** - inginer
Carmen **STANCU**-inginer
Bogdan **STANCIU** - inginer

Din partea RADET
Administrator Special
Sorin CHIRITA

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Director General Adjunct
Virgil UNTEA

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Ingineri
Relu ILIE
Marian IONICI
Manuela PAUN
Carmen STANCU
Bogdan STANCIU

Director Direcția Producere și
Exploatare
Adrian GATLAN

Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU