

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 MONITORIZAREA ȘI VERIFICAREA 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 iulie 2016, AMRSP, prin reprezentanții Departamentului Reglementare Servicii Energetice, au desfășurat activitatea de monitorizare 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 **05.07.2016**, 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. 49/05.07.2016 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:

-	Fisa de analiza si evidenta avarii
-	Programari ale lucrarilor de exploatare si mentenanta
-	Dosar_Foi de manevra
-	Grafic de vizitare retea primara si secundara
-	Procedurile de analiza a tuturor evenimentelor cf. art.211 si 212 din „Regulament”
-	Fise de analiza de laborator
-	Diagrama de reglaj
-	Verificare termene de rebransare cf. art. 271 din „Regulament”

Verificare documentatie 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 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. -programarea lucrarilor de exploatare si mentenanta. RADET isi organizeaza lucrarile pe baza unui program anual de lucrari la RTP si separat la RTS care contine toate informatiile necesare pentru asigurarea desfasurarii in bune conditii a lucrarilor. -continuitatea serviciului de distributie prestat. 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 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 Foile de manevra intocmite dupa noua procedura si s-a constatat ca rubricile din „Fisa tehnica a avariei retea primara” sunt corect intocmite, mai putin punctul 8 - „analiza si concluzii” care trebuie sa contina o analiza a cauzei producerii evenimentului si concluzii privind modul in care se va actiona pentru ca aceste evenimente sa fie cat mai putine. 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 troansoanele respective. Pentru rezolvarea reclamatilor, echipa de interventie se deplaseaza la adresa indicata in reclamatie, in urma constatarilor si lucrarilor efectuate, intocmindu-se „Rapoarte de lucru” si „Ordine de Lucru”. Diagrama de reglaj este detinuta de Dispeceratul Central al RADET care transmite sectiilor temperaturile agentului termic secundar, care trebuiesc setate in programele de la punctele termice si modulele termice. 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, operatorul face verificari ale calitatii (duritatii) agentului termic primar si al apei de adaos din circuitul secundar de incalzire cu ritmicitatea prevazuta de procedura, iar rezultatele se consemneaza
---	--

	intr-un „Ordin de lucru” intocmit de personalul specializat din laboratorul de analiza al sectorului. Au fost verificate Rapoartele de lucru 4394/1 din 24.06.2016, 4394/2 din 24.06.2016, 4394/3 din 24.06.2016, 4394/4 din 24.06.2016, si Ordinul de lucru nr. 4394 din 24.06.2016. In cazul in care rezultatele nu sunt conforme, este anuntata conducerea sectorului pentru luarea masurilor necesare remedierii situatiei.
--	---

În data de **11.07.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3**, 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 3, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 50/11.07.2016 semnată de reprezentanții Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 3 și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	Fisa de analiza si evidenta a avarii
-	Programari ale lucrarilor de exploatare si mentenanta
-	Dosar.Foi de manevra
-	Grafic de vizitare retea primara si secundara
-	Procedurile de analiza a tuturor evenimentelor cf. art.211 si art.212 din „Regulament”
-	Fise de analiza de laborator
-	Diagrama de reglaj
-	Verificare termene de rebransare cf. art. 271 din „Regulament”

Verificare documentatie 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 reclamiile 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. -programarea lucrarilor de exploatare si mentenanta. RADET isi organizeaza lucrarile pe baza unui program anual de lucrari la RTP si separat la RTS care contine toate informatiile necesare pentru asigurarea desfasurarii in bune conditii a lucrarilor. -continuitatea serviciului de distributie prestat. 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 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 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 consenueaza 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. 56114 din 30.06.2016 nu are completat punctul 2 din tabel, „Data si ora depistarii”, iar punctul 8 - „analiza si concluzii” nu contine informatii privind analiza cauzei care a dus la producerea evenimentului si concluziile adoptate; -Fisa tehnica a avariei aferenta FM nr. 53671 din 21.06.2016 nu are completat punctul 8 - „analiza si concluzii” ; -Fisa tehnica a avariei aferenta FM nr. 53807 din 21.06.2016, la punctul 8 - „analiza si concluzii”, nu sunt mentionate concluziile in urma aparitiei evenimentului;
---	---

	-Fisa tehnica a avariei aferenta FM nr. 54696 din 24.06.2016 este corect intocmit; -Fisa tehnica a avariei aferenta FM nr. 56019 din 30.06.2016 are completat incorect punctul 8 - „analiza si concluzii” ; 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 **13.07.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Sucursala Sud**, 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 Sucursala Sud, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 51/13.07.2016 semnată de reprezentanții Sucursalei Sud și de reprezentanții AMRSP, care este atașată Raportului.

Conform „Fișei de Monitorizare” s-a verificat existenta următoarelor documente:

-	Fisa tehnica a avariei
-	Proceduri si instructiuni

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

-	Fisele tehnice ale avariilor se gasesc la sectiile care apartin de Sucursala Sud. Procedurile si instructiunile prevazute in „Regulament” se afla in intranet.
---	--

În data de **14.07.2016**, 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. 52/14.07.2016 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:

-	Fisa de analiza si evidenta a avarii
-	Programari ale lucrarilor de exploatare si mentenanta
-	Dosar_Foi de manevra
-	Grafic de vizitare retea primara si secundara
-	Procedurile de analiza a tuturor evenimentelor cf. art.211 si art.212 din „Regulament”
-	Fise de analiza de laborator
-	Diagrama de reglaj
-	Verificare termene de rebransare cf. art. 271 din „Regulament”

Verificare documentatie 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 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 Foile de manevra intocmite dupa noua procedura si s-au constatat urmatoarele: -Fisa tehnica a avariei aferenta FM nr. 48765 din 31.05.2016 nu are completat punctul 2 din tabel, „Data si ora depistarii”, iar rubrica „analiza si concluzii” este corect intocmita; -Fisa tehnica a avariei aferenta FM nr. 50939 din 07.06.2016 are completate corect toate punctele din fisa; -Fisa tehnica a avariei aferenta FM nr. 49881 din 03.06.2016 are completate corect toate punctele din fisa; -Fisa tehnica a avariei aferenta FM nr. 50950 din 07.06.2016 nu are completat punctul 2 din tabel, „Data si ora depistarii”, iar rubrica „analiza si concluzii” este corect intocmita; 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. 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, operatorul face verificari ale calitatii(duritatii) agentului termic primar si al apei de adaos din circuitul secundar de incalzire cu ritmicitatea prevazuta de procedura iar rezultatele se consemneaza intr-un „Ordin de lucru” intocmit de personalul specializat din laboratorul de analiza al sectorului. Au fost verificate Ordinele de lucru 3286 din 15.06.2016, 3287 din 15.06.2016, 3171 din 09.06.2016, 3170 din 09.06.2016, 2967 din 31.05.2016 si 2968 din 09.06.2016. In cazul in care rezultatele nu sunt conforme, este anuntata conducerea sectorului pentru luarea masurilor necesare remedierii situatiei.
--	---

În data de **19.07.2016**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport, Distribuție și Furnizare, Sector 5**, 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 5, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 53/19.07.2016 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:

-	Fisa de analiza si evidenta a avarii
-	Programari ale lucrarilor de exploatare si mentenanta
-	Dosar_Foi de manevra
-	Grafic de vizitare retea primara si secundara
-	Procedurile de analiza a tuturor evenimentelor cf. art.211 si art.212 din „Regulament”
-	Fise de analiza de laborator
-	Diagrama de reglaj
-	Verificare termene de rebransare cf. art. 271 din „Regulament”

Verificare documentatie 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 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 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. -programarea lucrarilor de exploatare si mentenanta. RADET isi organizeaza lucrarile pe baza unui program anual de lucrari la RTP si separat la RTS care contine toate informatiile necesare pentru asigurarea desfasurarii in bune conditii a lucrarilor. -continuitatea serviciului de distributie prestat.
---	--

	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 intreruperi 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. 49650 din 02.06.2016 la punctul 8, „Analiza si concluzii” nu se face analiza evenimentului, consemnandu-se lucrarea efectuata; Aceiasi situatie este regasita si la fisele tehnice aferente FM nr. 54003 din 22.06.2016, 53705 din 21.06.2016, 53627 din 18.06.2016 si 51663 din 08.06.2016. RADET are organizate echipe de control retea primara incluse in situatia „Grafic control retea primara” unde sunt evidentiata 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. 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, operatorul face verificari ale calitatii (duritatii) agentului termic primar si al apei de adaos din circuitul secundar de incalzire cu ritmicitatea prevazuta de procedura, iar rezultatele se consemneaza intr-un „Ordin de lucru” intocmit de personalul specializat din laboratorul de analiza al sectorului. Au fost verificate mai multe Ordine de lucru printre care si Ordinul de lucru nr.2860/1 din 22.07.2016, rezultatul consemnat fiind „nu au fost depistate schimbatoare de caldura sparte”. In cazul in care rezultatele nu sunt conforme, este anuntata conducerea sectorului pentru luarea masurilor necesare remedierii situatiei.
--	---

În data de **21.07.2016**, 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. 54/21.07.2016 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:

-	Fisa de analiza si evidenta a avarii
-	Programari ale lucrarilor de exploatare si mentenanta
-	Dosar_Foi de manevra
-	Grafic de vizitare retea primara si secundara
-	Procedurile de analiza a tuturor evenimentelor cf. art.211 si art.212 din „Regulament”
-	Fise de analiza de laborator
-	Diagrama de reglaj
-	Verificare termene de rebransare cf. art. 271 din „Regulament”

Verificare documentatie 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. -programarea lucrarilor de exploatare si mentenanta. RADET isi organizeaza lucrarile pe baza unui program anual de lucrari la RTP si separat la RTS care contine toate informatiile necesare pentru asigurarea desfasurarii in bune conditii a lucrarilor. -continuitatea serviciului de distributie prestat. 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 intreruperi 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 Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, 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: -La “Fisa tehnica a avariei” aferenta FM nr. 45915 din 23.05.2016, toate punctele au fost completate corect; Aceiasi situatie am regasit-o si la celelalte fise tehnice verificate. 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. 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, operatorul face verificari ale calitatii (duritatii) agentului termic primar si al apei de adaos din circuitul secundar de incalzire cu ritmicitatea prevazuta de procedura, iar rezultatele se consemneaza intr-un „Ordin de lucru” intocmit de personalul specializat din laboratorul de analiza al sectorului. Au fost verificate mai multe Ordine de lucru printre care si Ordinul de lucru nr.1084 din 20.04.2016, 1827 din 19.07.2016 rezultatul consemnat fiind „nu au fost depistate schimbatoare de caldura sparte”. In cazul in care rezultatele nu sunt conforme, este anuntata conducerea sectorului pentru luarea masurilor necesare remedierii situatiei.
--	--

În data de **26.07.2016**, 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. 55/26.07.2016 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
-	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

Verificare documentatie 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 incheiere CFET -PO – 721.07 Procedura de stabilire si facturare a consumuri de energie termica -PO – 722.04 Procedura modificare contracte, facturi energie termica -PO – 721.04 Procedura de distribuire facturi
---	---

În data de **28.07.2016**, 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. 56/28.07.2016 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

Verificare documentatie 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 reclamatilor telefonice.
---	---

La verificarea indicatorilor de performanță a participat următorul personal:

din partea RADET:

Emil **PIROSCA** - Sef Sectie STDF Sector 2
Adela **UNGUREAN** – ing. Sectie STDF Sector 3
Stefan **MIHALACHE** – ing. Sucursala Sud
Gheorghe **NARCIS** – ing. STDF Sector 4
Robert **UTA** - ing. STDF Sector 5
Florin **CRISTEA** - Sef Sectie STDF Sector 6
Paula **STAN** – SVFRC
Mihaela **PARASCHIV** – Sef Serviciu Relatii cu Clientii

din partea AMRSP:

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

Din partea RADET
Director General
VALENTIN VITALARIU

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Director General Adjunct
Marian AGIU

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Producere și
Exploatare
Ing. Virgil UNTEA

Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela PAUN
Relu ILIE
Carmen STANCU

AMRSP