

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 EVALUARE **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, in principal, 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 iunie 2017, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului de Urmărire a Aplicării Reglementărilor Privind Serviciul Public de Producere, Transport, Distribuție și Furnizare a Energiei Termice, a 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, procedurile si instructiunile detinute de operatorul RADET București, prevazute in Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al MB, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016, la Sectia Termoficare Sector 2, Sector 3, Sector 4, Sector 5, Sector 6, Departamentul Furnizare Clienti si la Serviciul Comunicare si Relatii cu Publicul.

În data de **04.07.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 2**, documentatia prevazuta de art. 9, documente referitoare la constructii energetice, art.12, Fise tehnice,

art.115 si art.116, instructiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor, art.13 privind numerotarea si inscripționarea instalatiilor, art.14 privind instructiunile si procedurile interne, art.17 privind evidentele tehnice de exploatare si inscripționarea locurilor periculoase, art. 37-64 privind modul de inregistrare, analiza si interventie in cazul aparitiei unei avarii, art.75, baze de date pentru indicatorii de performanta, art.135 Foi de manevra, art.149 Fisa postului, art 240 -242 privind exploatarea statiilor si punctelor termice, din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 2 documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 35/04.07.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 2, Biroul Monitorizare Activitate și de cei ai AMRSP care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

-	Baze de date inregistrare reclamatii, parametri de calitate, intreruperi, programe lucrari mentenanta
-	Documentatie tehnica la PT si MT
-	Fise tehnice
-	Fisa postului
-	Documente, instructiuni si proceduri tehnice

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

-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 2</i> La aceasta sectie a fost verificata documentatia prevazuta in articolele din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, pentru serviciul de transport si distributie care se regasesc la Sectia de Termoficare. Astfel, la ST Sector 2 exista documentele prevazute la art.9 alin.(2), lit.e)-t), art.12, alin.(1)si(2), art.13, alin.(1)-(3), art.14, alin.(1)-(4). De asemenea referitor la instruirea personalului de exploatare, operatorul intocmeste documente conform art. 17, alin. (1)-(4). Analiza si evidenta avariilor prevazute in Sectiunea a 7-a din Regulament este reglementata de o procedura proprie unitara intocmita de operator si aplicata la nivelul sectiilor de termoficare. In cazul aparitiei unui eveniment la rețeaua de distributie, personalul sectiei este instruit sa anunte in scris utilizatorii prin afisarea informatiilor la intrarea in imobil, conform art. 81, alin (1). Graficele de verificari ale rețelei de transport au în vedere respectarea art.187, alin.(1)-(7) si art.190, alin.(1)-(3). Pentru rețeaua de distributie se respecta prevederile art.222, alin.(1)-(7) iar pentru exploatarea statiilor si punctelor termice, operatorul intocmeste documente si urmareste reglementarile prevazute de art. 240, art. 241 si art. 242. Au fost solicitate si obtinute in copie, FM nr.17815/08.03.2017 avand ca obiectiv „Remediere avarie tur Dn 700 tronson C02 Colentina CS4”. Documentele intocmite ca urmare a acestor evenimente respecta prevederile procedurii PO-84.02. Editia 2, Revizia 5 „Realizarea manevrelor in sistemul de transport/producere a energiei termice”.
---	--

În data de **11.07.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 3**, documentatia prevazuta de art. 9, documente referitoare la constructii energetice, art.12, Fise tehnice, art.115 si art.116, instructiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor, art.13 privind numerotarea si inscripționarea instalatiilor, art.14 privind instructiunile si procedurile interne, art.17 privind evidentele tehnice de exploatare si inscripționarea locurilor periculoase, art. 37-64 privind modul de inregistrare, analiza si interventie in cazul aparitiei unei avarii, art.75, baze de date pentru indicatorii de performanta, art.135 Foi de manevra, art.149 Fisa postului, art 240 -242 privind exploatarea statiilor si punctelor termice, din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 3 documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 36/11.07.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 3, Biroul Monitorizare Activitate și de cei ai AMRSP care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

-	Baze de date inregistrare reclamatii, parametri de calitate, intreruperi, programe lucrari mentenanta
-	Documentatie tehnica la PT si MT
-	Fise tehnice
-	Fisa postului
-	Documente, instructiuni si proceduri tehnice

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

-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 3</i> La aceasta sectie a fost verificata documentatia prevazuta in articolele din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, pentru serviciul de transport si distributie care se regasesc la Sectia de Termoficare. Astfel, la ST Sector 3 exista documentele prevazute la art. 9 alin. (2), lit. e)-t), art. 12, alin. (1) si (2), art. 13, alin. (1)-(3), art. 14, alin. (1)-(4). De asemenea referitor la instruirea personalului de exploatare, operatorul intocmeste documente conform art. 17, alin. (1)-(4). Analiza si evidenta avariilor prevazute in Sectiunea a 7-a din Regulament este reglementata de o procedura proprie unitara intocmita de operator si aplicata la nivelul sectiilor de termoficare. In cazul aparitiei unui eveniment la reseaua de distributie, personalul sectiei este instruit sa anunte in scris utilizatorii prin afisarea informatiilor la intrarea in imobil, conform art. 81, alin (1). Graficele de verificari ale retelei de transport au in vedere respectarea art. 187, alin. (1)-(7) si art. 190, alin. (1)-(3). Pentru reseaua de distributie se respecta prevederile art. 222, alin. (1)-(7) iar pentru exploatarea statiilor si punctelor termice, operatorul intocmeste documente si urmareste reglementarile prevazute de art. 240, art. 241 si art. 242. Au fost solicitate si obtinute in copie FM nr.54042/13.07.2017 avand ca obiectiv „Depistare avarie retea primar Mag. II SUD (CS 5 Bobocica 2 MB)”. Documentele intocmite ca urmare a acestui eveniment respecta prevederile procedurii PO-84.02. Editia 2, Revizia 5 „Realizarea manevrelor in sistemul de transport/producere a energiei termice”, De asemenea a fost pusa la dispozitia reprezentantilor AMRSP si FM nr.46315/19.06.2017, avand ca obiectiv „Remediere avarie racord PT 5 Cornu Caprei 2 Dn 200” si care respecta prevederile procedurii PO-84.02. Editia 2, Revizia 5.
---	---

În data de **14.07.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 4**, documentatia prevazuta de art. 9, documente referitoare la constructii energetice, art.12, fise tehnice, art.115 si art.116, instructiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor, art.13 privind numerotarea si inscriptionarea instalatiilor, art.14 privind instructiunile si procedurile interne, art.17 privind evidentele tehnice de exploatare si inscriptionarea locurilor periculoase, art. 37-64 privind modul de inregistrare, analiza si interventie in cazul aparitiei unei avarii, art.75, baze de date pentru indicatorii de performanta, art.135 Foi de manevra, art.149 Fisa postului, art. 240-242 privind exploatarea statiilor si punctelor termice, din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 4 documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 37/20.07.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 4, Biroul Monitorizare Activitate și de cei ai AMRSP care este atașată „Raportului”, după cum urmeaza:

-	Baze de date inregistrare reclamatii, parametri de calitate, intreruperi, programe lucrari mentenanta
-	Documentatie tehnica la PT si MT
-	Fise tehnice
-	Fisa postului
-	Documente, instructiuni si proceduri tehnice

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

-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 4</i> La aceasta sectie a fost verificata documentatia prevazuta in articolele din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, pentru serviciul de transport si distributie care se regasesc la Sectia de Termoficare. Astfel, la ST Sector 4 exista documentele prevazute la art. 9 alin. (2), lit. e)-t), art. 12, alin. (1) si (2), art. 13, alin. (1)-(3), art. 14, alin. (1)-(4). De asemenea referitor la instruirea personalului de exploatare, operatorul intocmeste documente conform art. 17, alin. (1)-(4). Analiza si evidenta avariilor prevazute in Sectiunea a 7-a din Regulament este reglementata de o procedura proprie unitara intocmita de operator si aplicata la nivelul sectiilor de termoficare. In cazul aparitiei unui eveniment la reseaua de distributie, personalul sectiei este instruit sa anunte in scris utilizatorii prin afisarea informatiilor la intrarea in imobil, conform art. 81, alin (1). Graficele de verificari ale retelei de transport au in vedere respectarea art. 187, alin. (1)-(7) si art. 190, alin. (1)-(3). Pentru
---	---

	rețeaua de distribuție se respecta prevederile art. 222, alin. (1)-(7) iar pentru exploatarea stațiilor și punctelor termice, operatorul întocmește documente și urmărește reglementările prevăzute de art. 240, art. 241 și art. 242. Au fost solicitate și obținute în copie FM nr.8894/03.02.2017 având ca obiectiv „Remediere avarie pe RT 2 Dn700 Oltenitei; Remediere avarie pe RT 2 Dn 800 Oltenitei”. Documentele întocmite ca urmare a acestor evenimente respecta prevederile procedurii PO-84.02. Ediția 2, Revizia 5 „Realizarea manevrelor în sistemul de transport/producere a energiei termice” la care au fost atașate și Ordinele de lucru nr.696 și nr. 697 din 06.02.2017.
--	---

În data de **18.07.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 5**, documentația prevăzută de art. 9, documente referitoare la construcții energetice, art.12, fișe tehnice, art.115 și art.116, instrucțiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor, art.13 privind numerotarea și inscripționarea instalațiilor, art.14 privind instrucțiunile și procedurile interne, art.17 privind evidențele tehnice de exploatare și inscripționarea locurilor periculoase, art. 37-64 privind modul de înregistrare, analiză și intervenție în cazul apariției unei avarii, art.75, baze de date pentru indicatorii de performanță, art.135 Foi de manevră, art.149 Fișa postului, art. 240 -242 privind exploatarea stațiilor și punctelor termice, din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 5 documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 38/18.07.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 5, Biroul Monitorizare Activitate și de cei ai AMRSP care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

-	Baze de date înregistrare reclamații, parametri de calitate, întreruperi, programe lucrări mentenanță
-	Documentație tehnică la PT și MT
-	Fișe tehnice
-	Fișa postului
-	Documente, instrucțiuni și proceduri tehnice

Verificare documentație conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București

-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 5</i> La această secție a fost verificată documentația prevăzută în articolele din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București, pentru serviciul de transport și distribuție care se regăsesc la Secția de Termoficare. Astfel, la ST Sector 5 există documentele prevăzute la art. 9 alin. (2), lit. e)-t), art. 12, alin. (1) și (2), art. 13, alin. (1)-(3), art. 14, alin. (1)-(4). De asemenea referitor la instruirea personalului de exploatare, operatorul întocmește documente conform art. 17, alin. (1)-(4). Analiza și evidența avariilor prevăzute în Secțiunea a 7-a din Regulament este reglementată de o procedură proprie unitară întocmită de operator și aplicată la nivelul secțiilor de termoficare. În cazul apariției unui eveniment la rețeaua de distribuție, personalul secției este instruit să anunțe în scris utilizatorii prin afisarea informațiilor la intrarea în imobil, conform art. 81, alin. (1). Graficele de verificări ale rețelei de transport au în vedere respectarea art. 187, alin. (1)-(7) și art. 190, alin. (1)-(3). Pentru rețeaua de distribuție se respecta prevederile art. 222, alin. (1)-(7) iar pentru exploatarea stațiilor și punctelor termice, operatorul întocmește documente și urmărește reglementările prevăzute de art. 240, art. 241 și art. 242.
---	---

În data de **20.07.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 6**, documentația prevăzută de art. 9, documente referitoare la construcții energetice, art.12, Fișe tehnice, art.115 și art.116, instrucțiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor, art.13 privind numerotarea și inscripționarea instalațiilor, art.14 privind instrucțiunile și procedurile interne, art.17 privind evidențele tehnice de exploatare și inscripționarea locurilor periculoase, art. 37-64 privind modul de înregistrare, analiză și intervenție în cazul apariției unei avarii, art.75, baze de date pentru indicatorii de performanță, art.135 Foi de manevră, art.149 Fișa postului, art. 240-242 privind exploatarea stațiilor și punctelor termice, din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Termoficare Sector 6 documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 39/20.07.2017 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 6, Biroul Monitorizare Activitate și de cei ai AMRSP care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

-	Baze de date înregistrare reclamații, parametri de calitate, întreruperi, programe lucrări mentenanță
-	Documentație tehnică la PT și MT
-	Fise tehnice
-	Fisa postului
-	Documente, instrucțiuni și proceduri tehnice

Verificare documentație conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București

-	<i>Secția Transport, Distribuție și Furnizare Sector 6</i> La această secție a fost verificată documentația prevăzută în articolele din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București, pentru serviciul de transport și distribuție care se regăsesc la Secția de Termoficare. Astfel, la ST Sector 6 există documentele prevăzute la art. 9 alin. (2), lit. e)-t), art. 12, alin. (1) și (2), art. 13, alin. (1)-(3), art. 14, alin. (1)-(4). De asemenea referitor la instruirea personalului de exploatare, operatorul întocmește documente conform art. 17, alin. (1)-(4). Analiza și evidența avariilor prevăzute în Secțiunea a 7-a din Regulament este reglementată de o procedură proprie unitară întocmită de operator și aplicată la nivelul secțiilor de termoficare. În cazul apariției unui eveniment la rețeaua de distribuție, personalul secției este instruit să anunțe în scris utilizatorii prin afișarea informațiilor la intrarea în imobil, conform art. 81, alin. (1). Graficele de verificări ale rețelei de transport au în vedere respectarea art. 187, alin. (1)-(7) și art. 190, alin. (1)-(3). Pentru rețeaua de distribuție se respectă prevederile art. 222, alin. (1)-(7) iar pentru exploatarea stațiilor și punctelor termice, operatorul întocmește documente și urmărește reglementările prevăzute de art. 240, art. 241 și art. 242. Au fost solicitate și obținute în copie FM nr.17941/09.03.2017 având ca obiectiv „Remediere avarie camin aerisiri CD2/II”, FM nr.22734/24.03.2017 având ca obiectiv „Remediere avarii tur primar, Dn800, CU1-CU3”. Documentele întocmite ca urmare a acestor evenimente respectă prevederile procedurii PO-84.02. Ediția 2, Revizia 5 „Realizarea manevrelor în sistemul de transport/producere a energiei termice”.
---	---

În data de **25.07.2017**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Departamentul Furnizare Clienți**, documentația prevăzută de art. 297-303, 305-307, referitoare la proceduri/instrucțiuni privind relația contractuală, art.304, 342-346, 360-372, referitoare la proceduri/instrucțiuni privind facturarea energiei termice, art.347-359 privind proceduri/instrucțiuni referitoare la citirea contorilor și stabilirea consumurilor pentru fiecare tip de consumator, din „Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București”, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Departamentul Furnizare Clienți documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 40/25.07.2017 semnată de reprezentanții Departamentului Furnizare Clienți, Biroul Monitorizare Activitate și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului” după cum urmează:

-	Proceduri proprii privind stabilirea și facturarea consumurilor de energie termică
-	Procedura de înregistrare și rezolvare a solicitărilor de încheiere de contracte de furnizare
-	Procedura de înregistrare și rezolvare a solicitărilor modificare de contracte de furnizare
-	Proceduri de distribuție a facturilor de energie termică

Verificare documentație conform HCGMB nr.11/26.01.2016 de aprobare a Regulamentului Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București

-	Procedurile operaționale în baza cărora își desfășoară activitatea SVFRC sunt: -PO – 722.01 Procedura de încheiere CFET -PO – 721.07 Procedura de stabilire și facturare a consumurilor de energie termică -PO – 722.04 Procedura modificare contracte, facturi energie termică -PO – 721.04 Procedura de distribuție facturi
---	--

La verificarea indicatorilor de performanță a participat următorul personal:

din partea RADET:

din partea AMRSP:

Claudiu **NICULESCU** – Adj. Sef Sectie Termoficare Sector 2
Adela **UNGUREAN** – ing. Sectia Termoficare Sector 3
Ilie **MATEI** – Sef Sectie Termoficare Sector 4
Marian **SIMA** – Sef Sectie Termoficare Sector 5
Emil **PIROSCA** – Sef Sectie Termoficare Sector 6
Diana **NITESCU** – Sef Departamentul Furnizare Clienti
Romeo **TUDOR** – Biroul Monitorizare Activitate
Constantin **PETRIU** - Biroul Monitorizare Activitate

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

Din partea RADET

Administrator Special
Răzvan-Ionuț NIȚU

Director General Adjunct
Adriana STRATULAT

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Termoenergetica
Virgil UNTEA

Sef serviciu secretariat general
Mihail POPESCU

Sef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU

Ing. Birou Monitorizare Activitate
Romeo TUDOR

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Ing. Relu ILIE

Ing. Marian IONICI

Ing. Carmen STANCU

Ing. Bogdan STANCIU