

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice – AMRSP

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5, Bucuresti
Tel./Fax. 021.311.21.18; 021.311.20.63
e-mail : secretariat@amrsp.com.ro;
www.amrsp.com.ro

CIF 26246549
Cont RO74TREZ70521F155000XXXX
Trezoreria sector 5, Bucuresti



Compartimentul Energetic si Iluminat

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

RAPORT DE MONITORIZARE ȘI EVALUARE
a procedurilor si instructiunilor detinute de operatorul RADET București, prevazute în
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 desfășoară în cadrul Departamentului Reglementare Servicii Energetice și are următoarele obiective și atribuții:

***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 2018, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului Energetic si Iluminat, a desfășurat activitatea de monitorizare si verificarea procedurilor si instructiunilor detinute de operatorul RADET București, prevazute în Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termica al Municipiului Bucuresti, aprobat prin HCGMB nr.11 din 26.01.2016 la Sectia Distributie Sector 4, Sector 5 si Sector 6, la Divizia Retea Primara (Sector 6), la Serviciul Clienti si Serviciul Facturare si la Serviciul Comunicare si Relatii cu Publicul.

În data de **12.07.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distributie Sector 4**, documentatia prevazuta de art. 9-documente referitoare la constructii energetice, art.12-fise tehnice aferente echipamentelor instalatiilor SACET, art.75-evidenta bazei de date in vederea urmaririi respectarii valorilor indicatorilor de performanta, art.115, art.116, art.124 si art.125-instructiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează analiza operativa si sistematica a tuturor evenimentelor nedorite din instalatiile SACET, art.135-Foi de manevra si art.149-Fisa postului, 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 Distribuție Sector 4, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 32/19.06.2018, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 4, Serviciului Secretariat General al RADET și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

- Baza de date documente construcții energetice
- Fișe tehnice echipamente
- Baze de date înregistrare reclamații, parametri de calitate, întreruperi, programe lucrări mentenanță
- Proceduri tehnice proprii de analiză operativă a evenimentelor nedorite din instalații
- Fișa postului
- Documente privind controlul rețelelor termice de transport/distribuție

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

-	Secția Distribuție Sector 4 La această secție a fost verificată documentația, prevăzută în articolele din Regulamentul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică al Municipiului București pentru activitatea de transport și distribuție, care se regăsește în cadrul Secției. Astfel, la Secția Distribuție Sector 4, 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). În baza prevederilor art.12, operatorul RADET deține, pentru echipamentele de bază din instalațiile SACET, fișele tehnice completate și actualizate cu datele din proiect, din documentația tehnică și din datele de exploatare luate din teren. Pentru activitatea de distribuție, conform art. 75 din „Regulament”, operatorul trebuie să asigure: -evidența reclamațiilor și sesizărilor utilizatorilor rețelelor termice-RADET înregistrează toate sesizările, solicitările și reclamațiile scrise și telefonice printr-un „program” care asigură un număr unic de înregistrare consecutiv; -evidența parametrilor de calitate a energiei termice distribuite consumatorilor-Punctele și modulele termice sunt automatizate iar la unele dintre acestea se asigură teletransmisia parametrilor la dispeceratele secțiilor de distribuție. Se continuă lucrările de asigurare a teletransmisiei la toate PT și MT care sunt în administrarea RADET; -programarea lucrărilor de exploatare și mentenanță-RADET își organizează lucrările pe baza unui program anual de lucrări la RTP și separat la RTS care conține toate informațiile necesare pentru asigurarea desfășurării în bune condiții a lucrărilor; -continuitatea serviciului de distribuție prestat-RADET înregistrează toate întreruperile serviciului de distribuție (cauzate de terți, accidentale, programate), într-un program electronic „Jurnalul de incidente și avarii” care conține informații cu privire la PT sau MT afectate, zona afectată, data și ora întreruperii, data și ora PIF, durata întreruperii, numărul de clienți afectați. 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). Divizia Rețea Primară – Sector 4 Pentru activitatea de transport, conform art.115, art.116, art.124 și art.125 au fost analizate mai multe „Foi de manevră” în care sunt specificate informații cu privire la zona afectată, manevrele de izolare, personalul de intervenție, materiale și echipamente folosite, ora întreruperi și ora estimată de punere în funcțiune, ora de punere în funcțiune, cantitatea de agent termic rezultat din golirea instalației, etc. Foaia de manevră are atașată „schita zonei afectate”, „consumatorii afectați” și „fișa tehnică” în care se consemnează analizele și concluziile rezultate în urma definitivării intervenției la evenimentele produse în rețea conform procedurilor PO-84.02. Ediția 2, Revizia 5 „Realizarea manevrelor în sistemul de transport/producere a energiei termice”. Astfel a fost analizată foaia de manevră nr.11032 din 14.02.2018 care conține toate anexele prevăzute de procedură și de asemenea Ordinul de Lucru semnat de maestru și șeful
---	--

	formației de lucru în care sunt specificate lucrările executate, materialele și utilajele necesare lucrării, precum și muncitorii care participă la remedierea avariei. În vederea respectării art.187 și art.220, privind obligația operatorului de supraveghere și control al rețelelor termice de transport, acesta întocmește graficele de vizitare a rețelelor termice în baza cărora, și ținând cont de art.189 și art.222, execută periodic controlul acestora. Pentru exploatarea și menținerea în stare normală de funcționare a stațiilor și punctelor termice, operatorul întocmește documente și urmărește reglementările prevăzute de art. 240, art. 241 și art. 242.
--	--

În data de **17.07.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 5**, documentația prevăzută de art. 9-documente referitoare la construcții energetice, art.12-fise tehnice, art.115 și art.116-instrucțiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor, art.75-baze de date pentru indicatorii de performanță, art.135-Foi de manevră, art.149-Fișa postului 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 Distribuție Sector 5, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 33/17.07.2018, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 5, Serviciului Secretariat General al RADET și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

- Baza de date documente construcții energetice
- Baze de date înregistrare reclamații, parametri de calitate, întreruperi, programe lucrări mentenanță
- Documentație tehnică la PT și MT
- Fise 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

-	Secția Distribuție Sector 5 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 regăsește în cadrul Secției. Astfel, la Secția Distribuție 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, sunt reglementate de o procedură proprie, unitară, întocmită de operator și aplicată la nivelul secțiilor de distribuție. Divizia Rețea Primară – Sector 5 A fost analizată Foia de Manevră nr.45279 din 03.07.2018 în care sunt consemnate toate informațiile și manevrele necesare intervenției pentru remedierea avariei la conductă tur primar Dn200 racord PT Vicina. De asemenea, Foia de Manevră conține informații privind consumatorii afectați, schita zonei afectate de manevră și fișa tehnică a avariei conform procedurilor PO-84.02. Ediția 2, Revizia 5 „Realizarea manevrelor în sistemul de transport/producere a energiei termice”. A fost analizată Foia de manevră nr. 47014 din 10.07.2018, întocmită ca urmare a avariei apărută la tronsonul de rețea Dn 500 și care conține toate documentele prevăzute de procedura mai sus amintită. De menționat, este faptul că la această intervenție depistată în 05.07.2018 s-a intervenit abia în data de 10.07.2018, cauza fiind angrenarea personalului în remedierea altor avarii mai importante. 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.

În data de **19.07.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 6**, documentația prevăzută de art. 9-documente referitoare la construcții energetice, art.12-Fise tehnice, art.115 și art.116-instrucțiuni/proceduri tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor, art.13-numerotarea și inscripționarea instalațiilor, art.14-instrucțiunile și procedurile interne, art.17-evidențele tehnice de exploatare și inscripționarea locurilor periculoase, art.75-baze de date pentru indicatorii de performanță, art.149-Fisa postului, art. 240, art.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 Distribuție Sector 6, documente care sunt cuprinse și în Fișa de Monitorizare nr. 31/26.06.2018, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 6, Serviciului Secretariat General al RADET și de cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”, după cum urmează:

- Baza de date documente construcții energetice
- 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

- **Secția Distribuție Sector 6**

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 regăsește în cadrul Secției. Astfel, la ST Sector 2 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, sunt reglementate 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).

Divizia Rețea Primară – Sector 6

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.22421/28.03.2018 având ca obiectiv „Remediere avarie Dn 900 tronson 9MB – 10MB”. 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”.

Conform art.81 alin.(1), „Distribuitorul trebuie să anunțe utilizatorii, în scris, prin anunțuri afișate la intrarea în imobil.” În acest sens a fost obținut anunțul scris afișat la intrarea în bloc prin care locatarii erau anunțați de întreruperea din data de 18.10.2017, de la ora 9,00 la ora 14,00.

Au fost de asemenea obținute documente cu instrucțiunile referitoare la accesul în incintă și la instalații conform art.3 alin.(2) lit.p).

În data de **26.07.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Clienți și la Serviciul Facturare**, documentația prevăzută de art. 297-303, 305-307, referitoare la proceduri/instrucțiuni

privind relatia contractuala, art.304, 342-346, 360-372, referitoare la proceduri/instructiuni privind facturarea energiei termice, art.347-359 privind proceduri/instructiuni referitoare la citirea contorilor si stabilirea consumurilor pentru fiecare tip de consumator, 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 Serviciul Clienti si la Serviciul Facturare documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 36/26.07.2018 semnată de reprezentanții Serviciului Clienti si a Serviciului Facturare, Serviciului Secretariat General și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului” după cum urmeaza:

- 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 de 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 Au fost cerute si obtinute copii dupa urmatoarele documente prevazute a fi intocmite de operator conform procedurile aprobate. Acestea sunt: -dispozitia de sistare nr. 2665/28.06.2018 si 2668/28.06.2018 la bl.M213, str. Petre Ispirescu nr.19, urmare a neachitarii debitului restant conform somatiei-preaviz pentru incalzire si a.c.c.. emisa de RADET si primita de Asociatia de Proprietari. De asemenea au fost obtinute si Rapoartele de lucru care, conform procedurii, trebuiesc intocmite de catre echipa de instalatori care executa manevrele de intrerupere a funizarii energiei termice la blocul in cauza. In acest caz echipei de instalatori nu i s-a permis accesul la instalatiile RADET din subsolul blocului. -tabel de calcul al energiei termice diminuate conform bilanturilor energetice la bl.1, str. Toporasi pentru luna iunie 2018 ca urmare a nerespectarii de catre operator a parametrilor de calitate ai energiei termice.
---	---

În data de **31.07.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Comunicare si Relatii cu Publicul**, procedurile și 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 și Furnizare. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Serviciul Comunicare si Relatii cu Publicul, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 37/31.07.2018 semnată de reprezentanții Serviciului Comunicare si Relatii cu Publicul, Serviciului Secretariat General și cei ai AMRSP si care este atașată prezentului Raportului.

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

- Procedura de inregistrare si rezolvare a reclamatiiilor 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 Comunicare si Relatii cu Publicul 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, din partea RADET a participat următorul personal:

din partea RADET:

- Sef Secție Distribuție Sector 4
Marian **SIMA** – Sef Secție Distribuție Sector 5
Catalin **BESLEAGA** – Sef Secție Distribuție Sector 6
Manuela **NIMARA** – ing. Divizia Rețea Primară Sector 6
Paula **STAN** – Serviciul Clienți
Doina **BALAN** - Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul
Madalina **SMARANDA** – ing. Serviciul Secretariat General

din partea AMRSP:

Relu **ILIE** – Șef compartiment
Marian **IONICI** – inginer
Carmen **STANCU** – inginer

Din partea RADET

Administrator Special

David-Alexandru BURGHIU

Director General Adjunct

Adrian GÎTLAN

Director economic

Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Termoelectrică

Virgil UNTEA

Șef Birou Monitorizare Activitate

Feldioara POPESCU

Serviciul Secretariat General

Madalina SMARANDA

Din partea AMRSP

Director Servicii

Ciprian CARNUȚĂ

Ing. Relu ILIE

Ing. Marian IONICI

Ing. Carmen STANCU