

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX006099
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
www.amrsp.com.ro



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

Aprobat
Director General
Adrian CRISTEA

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

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

l) prezentarea de propuneri privind indicatorii de performanță pentru operatorii locali participanți la piața de servicii comunale de utilități energetice, în vederea supunerii spre aprobare CGMB, conform legii;
m) aprobă sau respinge motivat, metodele de măsurare și evaluare a indicatorilor de performanță propuși de operatori sau utilizatori;

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

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

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

În data de **03.12.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport Grozăvești**, bazele de date ale activității de transport din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport Grozăvești următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 133/03.12.2013 semnată de reprezentanții Secției Transport Grozăvești și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
---	--

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:	
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	14
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	38
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	0
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	10,30
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2. Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și ieșită din rețea) [%]	37,07
--	--------------

T3. Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	0,37
--	-------------

Notă: Pierdere de energie termică și pierdere de apă de adaos se calculează la nivel de divizie de transport

În data de **04.12.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport Sud**, bazele de date ale activității de transport din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități. La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport Sud următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 134/04.12.2013 semnată de reprezentanții Secției Transport Sud și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
---	--

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:	
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate(PT, MT)	0
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	72
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	320
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	12
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	15,60
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	4
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	37,50
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	18
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

T2. Pierdere de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și ieșită din rețea) [%]	37,07
--	--------------

T3. Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	0,37
--	-------------

Notă: Pierdere de energie termică și pierdere de apă de adaos se calculează la nivel de divizie de transport

În data de **05.12.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Transport Progresul**, bazele de date ale activității de transport din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică,

care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Transport Progresul următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 135/05.12.2013 semnată de reprezentanții Secției Transport Progresul și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foile de manevră și Ordine de Lucru)
---	--

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

T1. Întreruperea serviciului de transport a energiei termice:	
T1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate (din vina terților)	0
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate (PT, MT)	0
T1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	13
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	33
c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	1
d) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	8,50
T1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate (ore)	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0
T2. Pierderea de energie termică în rețeaua de transport (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de transport și ieșită din rețea) [%]	37,07
T3. Consumul specific de apă de adaos (Cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	0,37

Notă: Pierderea de energie termică și pierderea de apă de adaos se calculează la nivel de divizie de transport

În data de **11.12.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Distribuție Sector 1**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 1 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 136/11.12.2013 semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 1 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	47
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1008
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	181
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1315
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1

d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,44
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	<i>34</i>
	<i>telefonice</i>	<i>117</i>
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		0
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	<i>0</i>
	<i>Apa caldă de consum</i>	<i>1</i>
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		100
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99,42

D4. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	31,55
--	--------------

D5. Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]	0,031
--	--------------

În data de **18.12.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Distribuție Sector 2**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 2 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 137/18.12.2013 semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 2 și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”:

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

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	159
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	3786
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	337
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3464
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	5

d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,09
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	1
b) Durata medie a întreruperilor programate	7,50
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	21
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		14
	<i>scrise</i>	<i>155</i>
	<i>telefonice</i>	<i>0</i>
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		0
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	<i>0</i>
	<i>Apa caldă de consum</i>	<i>1</i>
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		0
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		100
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		1
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		-

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	26,90
---	--------------

D5. Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]	0,14
---	-------------

În data de **24.12.2013**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Distribuție Sector 3**, bazele de date ale activității de distribuție din cadrul Serviciului Public de Alimentare Centralizată cu Energie Termică, care conțin informațiile relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție de către Secția Distribuție Sector 3 următoarele documente care sunt cuprinse și în Fișa de Inspecție nr. 138/24.12.2013 semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 3 și cei ai AMRSP și care este atașată Raportului:

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

În urma analizării documentelor mai sus menționate s-au constatat următoarele:

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice:	
D1.1 a) Numărul de întreruperi neprogramate	295
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	4856
D1.2 a) Numărul de întreruperi accidentale	610
b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	6959
c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	15

d) Durata medie a întreruperilor accidentale (ore)	3,49
D1.3 a) Numărul de întreruperi programate	0
b) Durata medie a întreruperilor programate	0
c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	0
d) Numărul de întreruperi cu durata programată depășită	0

D2. Calitatea energiei termice:		
D2.1 Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	52
	<i>telefonice</i>	761
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		0
D2.3 Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1 Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic		
	<i>incalzire</i>	0
	<i>Apa caldă de consum</i>	0
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate (%)		-
D3.3 Procentul de solicitări de la punctul D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat (%)		-
D3.4 Numărul anual de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului		0
D3.5 Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți (%)		99

D4. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în rețeaua de distribuție și cea vândută).[%]	30,59
---	--------------

D5. Consumul specific de apă de adaos (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m³/Gcal. x100]	0,264
---	--------------

Analize, sinteze și recomandări

-	La Secția Transport Grozăvești numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aproape 63% în trim.III 2013 față de trim.III 2012, de la 38 întreruperi în 2012 la 14 în 2013, reducându-se și numărul utilizatorilor afectați de aceste întreruperi, de la 142 utilizatori în trim.III 2012 la 38 utilizatori în trim.III 2013. Numărul întreruperilor accidentale cu o durată mai mare de 24 ore, a înregistrat o scădere importantă de la 10 întreruperi în trim.III 2012 la 0 întreruperi mai mari de 24 de ore în 2013. Durata medie a întreruperilor a scăzut de la 10,56 ore/întrerupere în 2012 la 10,30 ore/întrerupere în 2013. Pierdere de energie termică la nivelul rețelei primare de transport a înregistrat o valoare de 37,07% în condițiile ieșirii din rețeaua primară a unei cantități de 219.557 Gcal iar pierdere de apă de adaos în rețeaua primară a fost de 0,37 m³/Gcal în 2013. Pierderile de energie termică și de apă de adaos se calculează la nivel de Divizie de Transport, pe toată rețeaua de transport a RADET-ului. În trim.III 2012 AMRSP nu a monitorizat pierdere de energie termică și apă de adaos în rețeaua primară.
-	La Secția Transport Sud numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aproape 9% în trim.III 2013 față de trim.III 2012, de la 66 întreruperi în 2012 la 72 în 2013, crescând și numărul utilizatorilor afectați de aceste întreruperi, de la 268 utilizatori în trim.III 2012 la 320 utilizatori în trim.III 2013. Numărul întreruperilor accidentale cu o durată mai mare de 24 ore, a fost de 12 și s-a menținut constant față de 2012. Durata medie a întreruperilor a scăzut de la 19,00 ore/întrerupere în 2012 la 15,06 ore/întrerupere în 2013. Pierdere de energie termică la nivelul rețelei primare de transport a înregistrat o valoare de 37,07% în condițiile ieșirii din rețeaua primară a unei cantități de 219.557 Gcal iar pierdere de apă de adaos în rețeaua primară a fost de 0,37 m³/Gcal în 2013. Pierderile de energie termică și de apă de adaos se calculează la nivel de Divizie de Transport, pe toată rețeaua de transport a RADET-ului. În trim.III 2012 AMRSP nu a monitorizat pierdere de energie termică și apă de adaos în rețeaua primară.

-	La Secția Transport Progresul numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aproape 8% în trim.III 2013 față de trim.III 2012, de la 13 întreruperi în 2012 la 14 în 2013, crescând și numărul utilizatorilor afectați de aceste întreruperi, de la 32 utilizatori în trim.III 2012 la 33 utilizatori în trim.III 2013. Numărul întreruperilor accidentale cu o durată mai mare de 24 ore, a fost de 1 și s-a menținut constant față de 2012. Durata medie a întreruperilor a scăzut de la 11,00 ore/întrerupere în 2012 la 8,50 ore/întrerupere în 2013. Pierderea de energie termică la nivelul rețelei primare de transport a înregistrat o valoare de 37,07% în condițiile ieșirii din rețeaua primară a unei cantități de 219.557 Gcal iar pierderea de apă de adaos în rețeaua primară a fost de 0,37 m ³ /Gcal în 2013. Pierderile de energie termică și de apă de adaos se calculează la nivel de Divizie de Transport, pe toată rețeaua de transport a RADET-ului. În trim.III 2012 AMRSP nu a monitorizat pierderea de energie termică și apă de adaos în rețeaua primară.
-	La Secția Distribuție Sector 1 numărul de întreruperi accidentale a scăzut cu aprox. 30%, de la 260 în trim. III 2012 la 181 în trim. III 2013, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 56%, de la 2963 în trim. III 2012 la 1315 în aceeași perioadă din 2013. A scăzut numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 2 în 2012 la 1 în trim. III 2013. Această situație arată o mai bună mobilizare a operatorului pentru remedierea avariilor în timp cât mai scurt pentru ca utilizatorii să nu fie afectați pe o durată mare de timp. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 3,33 ore/avarie în 2012 la 3,44 ore/avarie în 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 25% iar cele telefonice cu un procent de 72%. Numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură a crescut în 2013 față de anul 2012, înregistrându-se o singură reclamație la echipamentele de măsurare montate pe circuitul de încălzire. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 6%, de la 33,52% în trim. III 2012 la 31,44% în 2013, pierderea specifică de apă de adaos înregistrând o valoare de 0,031 mc/Gcal în 2013.
-	La Secția Distribuție Sector 2 numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 14%, de la 295 în trim. III 2012 la 337 în trim. III 2013, crescând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 20%, de la 2882 în trim. III 2012 la 3464 în aceeași perioadă din 2013. A scăzut numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 9 în 2012 la 5 în trim. III 2013. Această situație arată o mai bună mobilizare a operatorului pentru remedierea avariilor în timp cât mai scurt pentru ca utilizatorii să nu fie afectați pe o durată mare de timp. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 3,96 ore/avarie în 2012 la 3,09 ore/avarie în trim. III 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 17%, de la 12 în trim.III 2012 la 14 în trim.III 2013, iar reclamațiile telefonice au crescut cu aprox. 55%, de la 100 în 2012 la 155 în trim.III 2013. Numărul reclamațiilor privind precizia echipamentelor de măsură s-a menținut constant în 2012 față de anul 2013. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 2%, de la 27,52 în trim. III 2012 la 26,90 în 2013, pierderea specifică de apă de adaos fiind de 0,14 mc/Gcal în 2013.
-	La Secția Distribuție Sector 3 numărul de întreruperi accidentale a crescut cu aprox. 9%, de la 559 în trim. III 2012 la 610 în trim. III 2013, numărul utilizatorilor afectați scăzând ușor cu aproape 1%, de la 7019 în trim. III 2012 la 6959 în aceeași perioadă din 2013. A crescut mult numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore, de la 8 în 2012 la 15 în trim. III 2013. Această situație arată avariile au fost de mai mare amploare și că intervențiile pentru remedierea avariilor au necesitat un volum mai mare de muncă, aceste situații afectând foarte mult utilizatorii. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 2,56 ore/avarie în trim.III 2013 la 3.49 ore/avarie în 2013. În perioada analizată numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut cu aprox. 73% iar cele telefonice cu aprox. 46% în schimb nu s-au mai înregistrat reclamații privind calitatea energiei termice din vina distribuitorului. Nu au fost înregistrate reclamații privind precizia echipamentelor de măsură. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a scăzut cu aprox. 1%, de la 30,86 în trim. III 2012 la 30,59 în 2013, pierderea specifică de apă de adaos fiind de 0,264 mc/Gcal în trim. III 2013.

Anexa nr.1, Anexa nr.2, Anexa nr.3, Anexa nr.4, Anexa nr.5 și Anexa nr.6, atașate „Raportului”, au stat la baza analizei comparative a indicatorilor de performanță.

La verificarea indicatorilor de performanță, a participat următorul personal:

- din partea RADET:

Liviu MOȘTEANU –Șef Secție Transport Grozăvești

Gheorghe FRAȘTELNI –Șef Secție Transport Sud

Ion CRĂCIUNESCU – Adj. Șef Secție Transport Progresul

Florin DUMITRIU- Adj. Șef Secție Distribuție Sector 1
Petre OPREA – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 2
Radu MIȘCOL – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 3

- din partea AMRSP:

Marian IONICI – inginer;
Manuela DASAGĂ - inginer
Bogdan STANCIU - inginer

Din partea RADET
Director General
Marian AGIU

Director economic
Ec. Daniela CEVEI

Director Direcția Exploatare și
Mentenanță
Ing. Florian POPA

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CARNUTA

Ingineri
Marian IONICI
Bogdan STANCIU
Manuela DASAGA