

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 Indicatorilor de Performanță realizați de operatorul RADET în trim. III -2018

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 oricărora informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor”.

În luna decembrie 2018, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului Energetic și Iluminat a desfășurat activitatea de monitorizare și verificare a indicatorilor de performanță realizați de operatorul RADET în trimestrul III-2018 pentru activitatea de Transport la Divizia Rețea Primară Sector 6, pentru activitatea de Distribuție la Secția de Distribuție Sector 6, pentru activitatea de Furnizare la Serviciul Clienți și Serviciul Facturare și la Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul.

În data de **04.12.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Divizia Rețea Primară Sector 6**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport a energiei termice primare din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță, specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Divizia Rețea Primara Sector 6, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 68/04.12.2018, semnată de reprezentanții Diviziei Rețea Primara Sector 6, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

- *registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)*

**Indicatori de performanță realizați în cadrul „Diviziei Rețea Primară Sector 6”
la activitatea transport a energiei termice
Trim. III 2018**

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	56
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	181
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	10
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	19,80
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	1
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	24,00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	2
	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 cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	*
---	----------

T3. Pierderea de apă de adaos din rețeaua de transport (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de transport și facturată de producător, raportată la energia termică livrată) [m ³ /Gcal]	*
---	----------

**Notă: Pierderea de energie termică și pierderea de apă de adaos se calculează la nivelul întregului sistem de transport și are următoarele valori:*

T2 = 53,00%; T2 în trim.III 2017=52,96%

T3 = 14,19 mc/Gcal; T3 în trim.III 2017 =13,43 mc/Gcal

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2018, Divizia Rețea Primară Sector 6	
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim.III 2018, a crescut cu 143% față de trim. III 2017 de la 23 întreruperi în trim.III 2017 la 56 întreruperi în trim.III 2018. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 23 (PT,MT) înregistrați în trim. III 2017 la 181 utilizatori înregistrați în trim. III 2018. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la 7 întreruperi înregistrate în trim. III 2017 la 10 întreruperi în trim. III 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut, de la 21,73 ore/avarie înregistrate în trim. III 2017 la 19,80 ore/avarie înregistrate în trim. III 2018.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Divizia Rețea Primară Sector 6	
-	La Divizia Retea Primara Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. III 2018. În urma verificării celor 56 „Foi de manevră” din baza de date, s-a constatat că au fost înregistrate 10 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 49033 din 17.07.2018. Întreruperea a constat în remedierea unei avarii prin înlocuirea unui tronson conductă cu Dn 133 aflată în incinta REBU, b-dul Timișoara și care alimentează UM 0411. Aceasta a avut durata de 245,00 ore afectând o instituție publică. De asemenea o întrerupere cu o durată mare a fost înregistrată în data de 17.07.2018 pentru care a fost întocmită FM nr.48968 și care a constat în înlocuirea unui tronson de conductă cu Dn 110, în str. Mărgeleor, în carosabil. Întreruperea a avut durata de 174 ore și a afectat 2 PT. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 1050 ore.

În data de **06.12.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 6**, documentele primare și bazele de date ale activității de distribuție a căldurii și apei calde menajere din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță, specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Secția Distribuție Sector 6, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 69/06.12.2018, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 6, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

- documente primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și

- rezolvare al întreruperilor
- Corespondența 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 bilanșurilor 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
- registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 6

Trim. III-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	8
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	370
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	232
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	3652
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3,42
D1.3	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

D2. Calitatea energiei termice		
D2.1	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	
	scrise	16
	telefonice	16
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	6
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	0

D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	încălzire	0
	apă caldă de consum	1
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	100
D3.3	Procentul de solicitări de la pct. D3.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laborator autorizat [%]	0
D3.4	Numărul de sesizări din partea agenției de protecția consumatorului	0
D3.5	Procentul de clienți contorizați raportat la total clienți [%]	97,95

D4.	Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%]	31,00
------------	---	--------------

D5.	Pierdere masivă de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m3/Gcal]	0
------------	--	----------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III 2018, Secția Distribuție Sector 6	
-	Rețeaua termică de distribuție Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut de la 275 în trim. III 2017 la 232 în trim. III 2018. A scăzut și numărul utilizatorilor afectați, de la 3903 în trim. III 2017 la 3652 în trim. III 2018. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a crescut de la 1 întrerupere înregistrată în trim. III 2017 la 2 întreruperi în trim. III 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a

	crescut de la valoarea de 3,05 ore/avarie în trim. III 2017 la 3,42 ore/avarie în trim. III 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 45 reclamații în trim. III 2017 la 16 în trim. III 2018 iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 79 în trim. III 2017 la 6 în trim. III 2018. Au fost înregistrate 6 reclamații privind calitatea energiei termice acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 19% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 31,00% în trim. III 2018 fiind mai mare decât cea din trim. III 2017 când a înregistrat o valoare de 29,01%.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 6	
-	La această secție au fost verificate documentele primare privind întreruperile neprogramate în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 8 întreruperi din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB. Au fost verificate, de asemenea, documentele primare privind întreruperile accidentale. Acestea, în număr de 232 sunt grupate astfel: 81 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (35%) și 151 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (65%). Au fost înregistrate 2 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore, reprezentând 2% din numărul întreruperilor cu durata mai mare de 4 ore. În ceea ce privește indicatorul D2 „Calitatea energiei termice” au fost verificate documentele primare și baza de date cu reclamațiile utilizatorilor, înregistrate de operator. În urma verificărilor reclamațiilor privind calitatea energiei termice pentru a.c.c. și încălzire înregistrate în baza de date a operatorului, în trim. III 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 16 reclamații scrise și 16 reclamații telefonice. Cele 32 reclamații, privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 27 reclamații (84,3%), apă murdară – 2 reclamații (6,3%), lipsă presiune – 2 reclamații (6,3%), și lipsă recirculație – o reclamație (3,1%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 6 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 19%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport). Bilanțul de energie termică efectuat pe secundar în trim. III 2018, la punctele și modulele termice, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media, la PT Răzoare(67,82%), PT 8 Virtuții(56,83%) și PT 5A Placare(51,22%) . Pierderi mari au fost înregistrate și la alte puncte termice, acestea fiind cauzate de: - scăderea consumurilor; - supradimensionarea instalațiilor; - variația masivă a parametrilor în rețeaua primară și a trecerii alternative la mai multe regimuri de funcționare a presiunii și temperaturii (CET Progresu, CET Sud, CET Grozavesti, CET Vest). - montarea apometrelor, cu efect în reducerea consumurilor de energie termică de către populație . - recirculații în funcționare astfel încât să nu apară reclamații cu lipsă temperatură; - debransări parțiale sau totale ale locatarilor – având ca și consecință supradimensionarea instalațiilor (necesarul de energie a scăzut în timp) . - vechimea conductelor din canalul de distanță, în special a recirculației, lipsa parțială a izolației pe canalul de distanță.

În data de **11.12.2018 și 18.12.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Clienti și Serviciul Facturare**, bazele de date ale activității de furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Serviciul Clienti, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 70/11.12.2018 și 72/18.12.2018, semnată de reprezentanții Serviciului Clienti, Serviciul Facturare, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

- Documente primare și baza de date electronică aprobare contracte
- Documente primare și baza de date electronică evidență sistari și realimentări furnizare agent termic
- Corespondența și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
- Corespondență și baza de date electronică reduceri facturi
- Baza de date electronică facturi emise

**Indicatori de performanta, Furnizare
trim. III-2018**

F1. Contractarea energiei termice		
F1.1	Numărul de contracte încheiate	0
F1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0
F1.3	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale	0
F1.4	Numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în mai puțin de 15 zile calendaristice	0

F2. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate		
F2.1	Numărul de reclamații privind facturarea	21
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	2
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	5
F2.4	Numărul de acțiuni aflate pe rol în instanță privind facturarea	0
F2.5	Numărul de acțiuni pierdute în instanță privind facturarea	0
F2.6	Numărul de acțiuni câștigate în instanță privind facturarea	0

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	15
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	4
F3.3	Numărul de contracte suspendate parțial sau total pentru neplata energiei termice	0
F3.4	Numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0
F3.5	Numărul de utilizatori care au fost alimentați în regim de restricții	0

F4. Răspunsurile la solicitările, sesizările sau reclamațiile utilizatorilor		
F4.1	Numărul de sesizări scrise	171
F4.2	Procentul din totalul de la punctul F4.1 la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice [%]	82

F5. Îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate		
F5.1	Numărul de reclamații privind daunele provocate utilizatorilor din cauza nerespectării parametrilor din contract	0
F5.2	Numărul de reclamații de la F5.1 care s-au dovedit întemeiate	0
F5.3	Valoarea daunelor plătite utilizatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea contractului [lei]	0

F6. Indicatorii garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	28
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	9
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	15,10
F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	2461,60

Verificarea și evaluarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET		
-	La Serviciul Clienți și Serviciul Facturare au fost verificate documentele primare (contracte, corespondența, dispoziții sistare, ordine de lucru) pentru indicatorii de performanță din activitatea „Furnizare” în trim.III 2018, corespunzătoare celor 6 Secții. Numărul de reclamații privind facturarea a crescut de la valoarea de 6 reclamații înregistrate în trim.III 2017 la 21 reclamații înregistrate în trim.III 2018. A crescut numărul de reclamații privind facturarea rezolvate în 10 zile, de la 0 în trim.II 2017 la două reclamații în trim.III 2018. Numărul reclamațiilor privind facturarea ce s-au dovedit a fi justificate, a crescut de la 2 reclamații în trim.III 2017 la 5 în trim.III 2018. Numărul utilizatorilor, cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplată, a scăzut	

	de la 21 în trim.III 2017 la numai 15 în trim.III 2018, fiind în schimb realimentați 4 utilizatori, mai puțin decât în trim.III 2017 când au fost realimentați 11 utilizatori. Ca urmare, a nerespectării de către RADET a parametrilor privind calitatea agentului termic furnizat, în trim.III 2018 au fost înregistrate 28 cereri de reducere a facturilor, mai multe decât în trim. III 2017 când au fost înregistrate 17 cereri de acest tip. După efectuarea verificărilor la echipamentele de măsură din punctele de delimitare, un număr de 9 cereri au fost aprobate, efectuându-se reduceri corespunzătoare la facturarea cantităților de energie termică rezultate în urma calculelor, respectiv 15,10 Gcal, o cantitate cu aprox. 37% mai mare decât cea din trim.III 2017.
--	--

În data de **13.12.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul**, bazele de date ale activității din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifici acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul, documentele specificate în Fișa de Monitorizare nr. 71/13.12.2018, semnată de reprezentanții Serviciului Comunicare și Relații cu Publicul, Serviciului Secretariat General RADET și de cei ai AMRSP și care este atașată Raportului.

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

- *documente primare, registrul și baza de date electronică evidență cereri racorduri noi*
- *documente primare și baza de date electronică evidență reclamații privind calitatea energiei termice*
- *documente primare și baza de date electronică evidență reclamații privind instalațiile de măsură*
- *documente primare și baza de date electronică evidență audiențe*

Indicatori de performanță relația cu utilizatorii Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul trim. III - 2018

1.Racordarea utilizatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică		
1.1	Numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord termic sau pentru modificarea racordului termic existent	3
1.2	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea utilizatorului până la primirea de către acesta a ofertei de racordare este mai mic de 15/30/60 de zile:	
	- 15 zile calendaristice	1
	- 30 zile calendaristice	1
	- 60 zile calendaristice	1

2.Calitatea energiei termice		
2.1. Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	<i>scrise</i>	214
	<i>telefonice</i>	518
2.2. Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		108
2.3. Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0

3. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
3.1.	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență	1485
3.2.	Numărul de încălcări ale obligațiilor furnizorului rezultate din analizele autorității de reglementare competente și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte	0

4. Măsurarea energiei termice		
4.1.	Numărul anual de sesizări privind precizia echipamentelor de măsurare	12
4.2.	Ponderea din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate [%]	75,75
4.3.	Procentul de sesizări de la punctul 4.1 care au fost rezolvate în mai puțin de 5 zile lucrătoare, care nu includ și durata verificării metrologice în laboratorul autorizat [%]	33,33
4.4.	Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului	0

5. Audiențe		
--------------------	--	--

5.1. Număr audiențe	157
5.2. Timp mediu de rezolvare (zile)	5
1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III – 2018 Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul	
-	La Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a înregistrat o valoare de 3 solicitări în trim. III 2018, mai mică decât cea înregistrată în trim. III 2017 când au fost înregistrate 13 solicitări. Cele 3 solicitări au fost rezolvate, una în 15 zile, una în 30 de zile și una în 60 de zile. Numărul de reclamații scrise, privind calitatea energiei termice la nivelul sistemului de termoficare al Municipiului București, a scăzut cu aprox. 56%, de la 491 în trim. III 2017 la 214 în trim. III 2018, iar numărul de reclamații telefonice a scăzut de la 609, reclamații înregistrate în trim. III 2017, la 518 reclamații înregistrate în trim. III 2018. Numărul de reclamații, care sunt din vina operatorului, a scăzut de la 206 în trim. III 2017 la 108 în trim. III 2018. Acestea reprezintă aprox. 15% din totalul reclamațiilor. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a cescut de la 9 în trim. III 2017 la 12 în trim. III 2018. Audiențele au cunoscut o creștere, de la 77 în trim. III 2017 la 157 în trim. III 2018 iar timpul mediu de rezolvare a acestora a scăzut de la 8 zile în trim. III 2017 la 5 zile în trim. III 2018.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul, au fost verificate documentele primare aferente reclamațiilor scrise și audiențelor privind calitatea energiei termice. Din cele 157 audiențe înregistrate în trim. III 2018 numai 14 cazuri au fost reclamații. Dintre acestea, 5 au reclamat lipsa parametrilor la a.c.c., 3 de facturare și 6 alte cauze diverse.

La verificarea indicatorilor de performanță, din partea RADET a participat următorul personal:

din partea RADET:

Manuela **NIMARA** – ing. Divizia Rețea Primară
Claudiu **ȘOTRIN** – ing. Secția Distribuție Sector 6
Paula **STAN** – Serviciul Clienți
Mihaela **PARASCHIV** – Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul
Diana **NIȚESCU** – Serviciul Facturare
Romeo **TUDOR** – ing. Serviciul Secretariat General

Din partea RADET

Administrator Special
David-Alexandru BURGHUI

Director General Adjunct
Adrian GÎTLAN

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Termoenenergetică
Virgil UNTEA

Serviciul Secretariat General
Romeo TUDOR

din partea AMRSP:

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

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUȚĂ

Ing. Relu ILIE
Ing. Marian IONICI
Ing. Carmen STANCU