

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. IV -2017

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 oricărui informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor".*

În luna martie 2018, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului Energetic si Iluminat, a desfășurat activitatea de monitorizare și evaluare a indicatorilor de performanță ai Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică conform „Programului de Monitorizare” care a fost transmis anterior la RADET. S-au verificat și analizat documentele primare care au stat la baza completării bazei de date a operatorului, referitoare la indicatorii din trim. IV – 2017 pentru activitatea de Transport și Distribuție la Secțiile Termoficare Sector 4, Sector 5 și Sector 6 și pentru activitatea de Furnizare la Departamentul Furnizare Clienți și la Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul.

În data de **06.03.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 4**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție 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 Termoficare Sector 4, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 9/06.03.2018 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 4, Biroului de monitorizare activitate RADET și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)
-	documente primare, registru 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 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
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor

Indicatori de performanță Transport, Secția Termoficare Sector 4 Trim. IV 2017

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	27
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	131
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	9,54
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 cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	

T3. Pierdere 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: Pierdere de energie termică și pierdere de apă de adaos se calculează la nivelul întregului sistem de transport și are următoarele valori:*

T2 = 11,13%; T2, trim.IV 2016=10,73%

T3 = 1,88 mc/Gcal; T3, trim.IV 2016 =1,46 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Termoficare Sector 4 Trim.IV-2017

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	51
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1599
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	249
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	5923
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	10
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	4,28
D1.3	a) Numărul de întreruperi programate	2
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	6,50
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	7
	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>	116
	<i>telefonice</i>	331
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		68
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>încălzire</i>	2
	<i>apă caldă de consum</i>	4
D3.2 Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]		33,33
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 [%]		99,97

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) [%]	6,95
------------	---	-------------

D5.	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,09
------------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2017, Secția Termoficare Sector 4	
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.IV 2017 a crescut cu aprox. 4%, de la 26 întreruperi înregistrate în trim.IV 2016 la 27 întreruperi înregistrate în trim.IV 2017. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 123 (PT,MT) înregistrați în trim.IV 2016 la 131 utilizatori înregistrați în trim.IV 2017. Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a rămas constant la o singură întrerupere. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 8,36 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2016 la 9,54 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2017. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua termica de distribuție a crescut cu aprox. 10%, de la 225 în trim.IV 2016 la 249 în trim.IV 2017, a crescut și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 29%, de la 4212 în trim.IV 2016 la 5923 în trim.IV 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a crescut de la 5 întreruperi înregistrate în trim.IV 2016 la 10 întreruperi în trim.IV 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,79 ore/avarie în trim.IV 2016 la 4,28 ore/avarie în trim.IV 2017. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 89 reclamații în trim.IV 2016 la 116 reclamații în trim.IV 2017, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 345 în trim.IV 2016 la 331 în trim.IV 2017. Au fost înregistrate 68 reclamații privind calitatea, acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 15% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 6,95% în trim.IV 2017 fiind mai mică decât cea din trim.IV 2016 când a avut o valoare de 7,47%. Pierdere masică de apă de adaos a crescut de la 0,077m³/Gcal în trim.IV 2016 la 0,09 m³/Gcal în trim.IV 2017.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Termoficare Sector 4	
-	La Secția Termoficare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. IV 2017. Dintre cele 27 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că a fost înregistrată o singură întrerupere accidentală cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 76754 din 10.10.2017. Avaria a fost depistată în data de 10.10.2017 și a fost atacată în aceeași zi la ora 23,00 când a fost întreruptă furnizarea energiei termice. Lucrarea a constat în înlocuirea unui tronson de conductă cu Dn 600 în lungime de 1,0 m situată în Calea Văcărești și a avut durata de 32,50 ore, afectând 5 PT. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 267 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și

	s-a constatat că au fost înregistrate 249 întreruperi accidentale care sunt grupate astfel: 91 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (36,50%) și 158 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (63,50%). Au fost înregistrate 10 întreruperi cu durată mai mare de 12 ore, reprezentând 11% din numărul întreruperilor cu durată 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.IV 2017, s-a constatat că numărul acestora este de 116 reclamații scrise și 331 reclamații telefonice. Cele 447 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdara – 6 reclamații (1,3%), alte cauze – 2 reclamații (0,4%), lipsă presiune – 5 reclamații (1,1%), lipsă temperatură – 426 reclamații (95,3%), temperatură prea ridicată – 5 reclamații (1,1) și lipsa recirculație – 3 reclamații (0,8%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 68 de reclamații au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 15%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport) precum și „apa murdară”, cauzele fiind remedierea avariilor pe circuitul de a.c.c. al RADET și circuitul de apă potabilă al ApaNova, spălarea insuficientă a conductelor înainte de punerea în funcțiune. Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim.IV 2017, a scos în evidență pierderi mai mari decât media la punctele termice PT1 Zona II (13,95%) și PT8 Brâncoveanu (14,38%). Cauzele care au dus la pierderile de energie termică au fost: - izolația deteriorată pe canalul distanță; - canal distanța nemodernizat, cu o vechime mai mare de 25 ani; - supradimensionarea conductelor pe canalul distanța, urmare a scăderii consumurilor de energie termică datorită reabilitării termice a clădirilor; De asemenea, au fost înregistrate pierderi masice de agent termic în rețeaua de distribuție mai mari decât media la punctele termice PT2 Zona 1 (0,36 m³/Gcal), PT4 Zona 1 (0,22 m³/Gcal) și PT Prașilei (0,39 m³/Gcal). Cauzele pierderilor masice în rețeaua de distribuție au fost: - apariția avariilor, în special a celor la care este necesară efectuarea de săpături cu grad mare de dificultate (carosabil, trotuar); - vechimea conductelor de pe canal distanță; - goliri frecvente ale instalațiilor de încălzire efectuate de către locatari pentru remedierea avariilor proprii (fără anunțarea RADET).
--	---

În data de **13.03.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 5**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție 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 Termoficare Sector 5, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 10/13.03.2018, semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 5, Biroului de monitorizare activitate RADET și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)
-	documente primare, registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
-	Correspondența 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
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor

Indicatori de performanță Transport, Secția Termoficare Sector 5
Trim. IV 2017

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	28
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	77
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	22,40
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 cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	-
--	----------

T3. Pierdere 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) [m³/Gcal]	-
---	----------

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

T2 = 11,13%; T2, trim.IV 2016=10,73%

T3 = 1,88 mc/Gcal; T3, trim.IV 2016 =1,46 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Termoficare Sector 5
Trim.IV-2017

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	1
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	4
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	241
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	2280
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3,14
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	
	<i>scrise</i>	35
	<i>telefonice</i>	45
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
D2.3	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate	
D3. Măsurarea energiei termice		
D3.1	Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare pe tipuri de agent termic	
	<i>încălzire</i>	0
	<i>apă caldă de consum</i>	0
D3.2	Pondere 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 [%]		99,22
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) [%]	9,14
D5.	Pierdere masică de agent termic în rețeaua de distribuție (cantitatea de apă de adaos introdusă în rețeaua termică de distribuție, raportată la energia termică vândută) [m ³ /Gcal]	0,07

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2017, Secția Termoficare Sector 5	
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.IV 2017 a crescut cu aprox. 39%, de la 17 întreruperi înregistrate în trim.IV 2016 la 28 întreruperi înregistrate în trim.IV 2017. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 44 (PT,MT) înregistrați în trim.IV 2016 la 77 utilizatori înregistrați în trim.IV 2017. Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 24 ore a crescut de la 4 întreruperi înregistrate în trim.IV 2016 la 6 întreruperi înregistrate în trim.IV 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a avut o evoluție crescătoare, de la 02,30 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2016 la 22,40 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2017. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua termică de distribuție a crescut cu aprox. 23%, de la 185 în trim.IV 2016 la 241 în trim.IV 2017, a scăzut în schimb numărul utilizatorilor afectați cu aproape 39%, de la 3170 în trim.IV 2016 la 2280 în trim.IV 2017. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore a scăzut de la 6 întreruperi înregistrate în trim.IV 2016 la 2 întreruperi în trim.IV 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 4,45 ore/avarie în trim.IV 2016 la 3,14 ore/avarie în trim.IV 2017. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 69 reclamații în trim.IV 2016 la 35 în trim.IV 2017 iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 52 în trim.IV 2016 la 45 în trim.IV 2017. Au fost înregistrate 3 reclamații privind calitatea, acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 4% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 9,14% în trim.IV 2017, fiind mai mare decât cea din trim.IV 2016 când a înregistrat o valoare de 8,44%. Pierdere masică de apă de adaos a scăzut de la 0,08 m³/Gcal în trim.IV 2016 la 0,07 m³/Gcal în trim.IV 2017.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Termoficare Sector 5	
-	La Secția Termoficare Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. IV 2017. Dintre cele 28 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 6 întreruperi accidentale cu durată estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 97022 din 24.12.2017. Întreruperea a constat în înlocuirea unui tronson de conductă cu Dn700 în B-dul Geniului. Aceasta a avut durată de 115,00 ore, afectând Parohia Cotroceni. Lucrarea propriu-zisă a avut durată de 14 ore la care s-au adăugat 5,30 ore săpătura. Diferența până la 115 ore fiind alocată golirii și umplerii instalației după remedierea avariei. A fost analizată și F.M. nr. 75304 din 04.10.2017. Această întrerupere de 28 ore a constat în înlocuirea unui tronson de conductă cu Dn 400, lucrarea fiind în str. Izvor și care a afectat 12 agenți economici. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 635 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție, constatându-se că a fost înregistrată o singură întrerupere din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 241, sunt grupate astfel: 101 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (42%) și 140 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (58%). Au fost înregistrate 2 întreruperi cu durată mai mare de 12 ore. O întrerupere a fost înregistrată la PT Tribunal în data de 14.11.2017 cu durată de 14 ore și o altă întrerupere la PT 1 Drumul Taberei, în data de 04.12.2017, cu durată de 14 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.IV 2017, s-a constatat că numărul acestora este de 35 reclamații scrise și 45 reclamații telefonice. Cele 80 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdara – 6 reclamații (7,50%), alte cauze – o reclamație (1,25%), lipsă presiune – o reclamație (1,25%), lipsă temperatură – 71 reclamații (88,75%) și lipsă recirculație – o reclamație (1,25%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 3 au fost din vina distribuitorului, acestea reprezentând un procent de 4%. Se observă că procentul cel mai mare

	de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport) precum și „apa murdară” cauzele fiind remedierea avariilor pe circuitul de a.c.c. al RADET și circuitul de apă potabilă al ApaNova fără spălarea suficientă a conductelor înainte de punerea în funcțiune. Bilanțul de energie termică efectuat la punctele și modulele termice în trim.IV 2017, a scos în evidență pierderi mai mari decât media, la PT 3 Sebastian (22,2%) și PT Marinescu Pierderile mari înregistrate sunt cauzate de: avarii repetate din cauza vechimii RTS, canal distanță nemodernizat și cu o vechime mai mare de 25 ani, izolația deteriorată pe canalul distanță, supradimensionarea conductelor pe canalul distanță. De asemenea au fost înregistrate pierderi de apă de adaos peste medie din cauza avariilor la PT1 Drumul Sării (0,14 mc/Gcal) și PT 3 Petre Ispirescu (0,18 mc/Gcal).
--	---

În data de **20.03.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Termoficare Sector 6**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distribuție 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 Termoficare Sector 6, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 11/20.03.2018 semnată de reprezentanții Secției Termoficare Sector 6, Biroului de monitorizare activitate RADET și cei ai AMRSP, care este atașată Raportului.

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

-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor (Foi de manevră și Ordine de Lucru)
-	documente primare, registru 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 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
-	registru și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor

Indicatori de performanță Transport, Secția Termoficare Sector 6 Trim. IV 2017

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	58
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	235
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	13,98
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	11
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	16,00
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	48
	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 cea înregistrată de contoarele de la intrarea în punctul termic) [%]	-
--	---

T3. Pierdere 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 = 11,13%; T2, trim.IV 2016=10,73%

T3 = 1,88 mc/Gcal; T3, trim.IV 2016 =1,46 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Termoficare Sector 6

Trim.IV-2017

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	2
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	2
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	332
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	5417
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3,85
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	
	<i>scrise</i>	518
	<i>telefonice</i>	568
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	
		427
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>încălzire</i>	2
	<i>apă caldă de consum</i>	0
D3.2	Ponderea din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	
		100
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 [%]	
		97,95

D4.	Pierderea de energie termică în rețeaua de distribuție (diferența procentuală între energia termică intrată în punctul termic și cea înregistrată de contoarele de la bransamente) [%]	14,96
------------	--	--------------

D5.	Pierderea masică 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]	0,27
------------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2017, Secția Termoficare Sector 6	
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim.IV 2017, a crescut cu aprox. 36%, de la 37 întreruperi înregistrate în trim.IV 2016 la 58 întreruperi înregistrate în trim.IV 2017. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 118 (PT,MT) înregistrați în trim.IV 2016 la 235 utilizatori înregistrați în trim.IV 2017. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a scăzut de la 8 întreruperi înregistrate în trim.IV 2016 la 6 întreruperi înregistrate în trim.IV 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 16,33 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2016 la 13,98 ore/avarie înregistrate în trim.IV 2017. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua termica de distribuție a crescut cu aprox. 5%, de la 317 în trim.IV 2016 la 332 în trim.IV 2017, de asemenea a crescut și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 29%, de la 3865 în trim.IV 2016 la 5417 în trim.IV 2017. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de

	12 ore a crescut de la 3 întreruperi înregistrate în trim.IV 2016 la 6 întreruperi în trim.IV 2017. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la valoarea de 3,33 ore/avarie în trim.IV 2016 la 3,85 ore/avarie în trim.IV 2017. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 149 reclamații în trim.IV 2016 la 518 în trim.IV 2017 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 246 în trim.IV 2016 la 568 în trim.IV 2017. Au fost înregistrate 427 reclamații privind calitatea, acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 39% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 14,96% în trim.IV 2017 fiind mai mare decât cea din trim.IV 2016 când a înregistrat o valoare de 8,54%. Pierdere masică de apă de adaos a crescut de la 0,16 m³/Gcal în trim.IV 2016, la 0,27 m³/Gcal în trim.IV 2017.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Termoficare Sector 6	
-	La Secția Termoficare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. IV 2017. Dintre cele 58 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 6 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 71092 din 19.09.2017. Întreruperea a constat în înlocuirea unui tronson de conductă cu Dn 1000 din str. Moinești, a avut durata de 54,00 ore, aceasta afectând un singur punct termic (PT 12 Liniei). A fost analizată și F.M. nr. 85427 din 06.11.2017. Această întrerupere de 36 ore a constat în remedierea unei avarii la conductă cu Dn 1000, lucrarea fiind în carosabil, str. Dezrobirii și care a afectat 6 PT. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 811 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 2 întreruperi din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 332, sunt grupate astfel: 141 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (42%) și 191 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (58%). Au fost înregistrate 6 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore, adică un procent de 4% 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.IV 2017, s-a constatat că numărul acestora este de 518 reclamații scrise și 568 reclamații telefonice. Cele 1086 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: apă murdara – 10 reclamații (0,9%), alte cauze – 14 reclamații (1,3%), lipsă presiune – 5 reclamații (0,5%), lipsă temperatură – 1043 reclamații (96,0%) și temperatură prea ridicată – 9 reclamații (0,8%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 427 au fost din vina distribuitorului, acestea reprezentând un procent de 39%. Se observă că procentul cel mai mare de reclamații este la „lipsa temperatură”, cauzele fiind obiective (lipsa parametrilor energiei termice din rețeaua de transport) precum și „apa murdară” cauzele fiind remedierea avariilor pe circuitul de a.c.c. al RADET și circuitul de apă potabilă al ApaNova fără spălarea suficientă a conductelor înainte de punerea în funcțiune. Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim.IV 2017, a scos în evidență pierderi mai mari decât media la PT 7 Giulești (25,72%), SC 4/5 (31,98%), PT 5 Placare (35,57%) și PT 4 Roșia Montana (27,28%). Aceste pierderi sunt cauzate de: avarii repetate din cauza vechimii RTS, canal distanță nemodernizat și cu o vechime mai mare de 25 ani, izolația deteriorată pe canalul distanță, supradimensionarea conductelor pe canalul distanță. De asemenea au fost înregistrate pierderi de apă de adaos în rețeaua secundară de încălzire peste medie la: PT B Giulești (0,36 mc/Gcal), PT Prunaru (0,35 mc/Gcal), PT 3 Placare (0,47 mc/Gcal), PT 5/5 (1,71), PT 7/5 (1,22) și PT 1/7 (0,71 mc/Gcal).

În data de **22.03.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Departamentul Furnizare Clienti**, 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 Departamentul Furnizare Clienti, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 12/22.03.2018 semnată de reprezentanții Departamentului Furnizare Clienti, Biroului Monitorizare Activitate 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
-	Correspondența și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor

-	Correspondență și baza de date electronică reduceri facturi
-	Baza de date electronică facturi emise

**Indicatori de performanta, Furnizare
trim. IV-2017**

F1. Contractarea energiei termice		
F1.1	Numărul de contracte încheiate	2
F1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	1
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	24
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	5
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	1

F3. Întreruperile datorită nerespectării clauzelor contractuale		
F3.1	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplata facturii	4
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	27
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	217
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 [%]	100

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 garanțai 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	19
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	18,89
F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	3084,00

Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET	
-	La Departamentul Furnizare Clienți au fost verificate documentele primare (contracte, corespondența, dispoziții sistare, ordine de lucru) pentru indicatorii de performanță din activitatea „Furnizare” în trim.IV 2017, corespunzătoare celor 6 Secții de Termoficare. Comparativ cu trim.IV 2016, numărul de contracte noi încheiate în trim.IV 2017 a fost același – 2 contracte, de asemenea numărul de reclamații privind facturarea a ramas constant la valoarea de 24

	reclamații. A scăzut în schimb numărul de reclamații, privind facturarea, rezolvate în 10 zile, de la 23 în trim.IV 2017 la 5 reclamații în trim.IV 2017. Numărul utilizatorilor cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplată a scăzut de la 34 în trim.IV 2016 la numai 4 în trim.IV 2017, fiind în schimb realimentați un număr de 27 utilizatori, mai mulți decât în trim.IV 2016 când au fost realimentați doar 14 utilizatori. Ca urmare a nerespectării de către RADET a parametrilor privind calitatea agentului termic furnizat, în trim.IV 2017 au fost înregistrate 28 cereri de reducere a facturilor, mai multe decât în trim. IV 2016 când au fost înregistrate numai 19 cereri de acest tip. După efectuarea verificărilor la echipamentele de măsură din punctele de delimitare, un număr de 19 cereri au fost aprobate, efectuându-se reduceri corespunzătoare la facturarea cantităților de energie termică rezultate în urma calculelor efectuate, respectiv 18,89 Gcal, o cantitate mai mică cu aprox. 42% decât cea din trim.IV 2016.
--	---

În data de **27.03.2018**, 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. 13/27.03.2018, semnată de reprezentanții Serviciului Comunicare și Relații cu Publicul, Biroului Monitorizare Activitate 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 si baza de date electronică evidență reclamații privind calitatea energiei termice
-	documente primare si baza de date electronică evidență reclamații privind instalațiile de măsură
-	documente primare si baza de date electronică evidență audiențe

Indicatori de performanță Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul trim. IV 2017

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	5
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	3
	- 60 zile calendaristice	1
2. Calitatea energiei termice		
Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice		
	scrise	880
	telefonice	2228
Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului		550
Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate		0
3. Soluționarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor		
Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către furnizori a obligațiilor din licență		4501
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		
Numărul anual de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare		15
Ponderea din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate [%]		60,00
Procentul de solicitări 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 [%]		93,33
Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului		0

5. Audiențe	
Număr audiențe	178
Timp mediu de rezolvare (zile)	9

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV – 2017 Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul	
-	La Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a înregistrat o valoare de 5 solicitări în trim. IV 2017, mai mică decât cea înregistrată în trim. IV 2016 când au fost înregistrate 6 solicitări. Cele 5 solicitări au fost rezolvate, una în 15 zile, 3 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 crescut cu aprox. 27%, de la 693 în trim. IV 2016 la 880 în trim. IV 2017, iar numărul de reclamații telefonice a scăzut de la 2278, reclamații înregistrate în trim. IV 2016, la 2228 reclamații înregistrate în trim. IV 2017. Numărul de reclamații, care sunt din vina operatorului, a crescut de la 347 în trim. IV 2016 la 550 în trim. IV 2017. Acestea reprezintă aprox. 18% din totalul reclamațiilor. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a scăzut de la 20 în trim. IV 2016 la 15 în trim. IV 2017. Audiențele au cunoscut o creștere, de la 84 în trim. IV 2016 la 178 în trim. IV 2017 iar timpul mediu de rezolvare a acestora a scăzut de la 11 zile în trim. IV 2016 la 9 zile în trim. IV 2017.
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 178 audiențe înregistrate în trim. IV 2017 numai 28 cazuri au fost reclamații. Dintre acestea, 22 au reclamat lipsa temperaturii, 2 alte cauze facturare, una lipsă contori, una alte cauze diverse și 2 funcționare instalații RADET în subsolul blocurilor. Din cele 28 reclamații, prezentate în audiență, 14 au fost justificate din care numai una a fost din vina operatorului. De asemenea, am constatat că în tabelul bază de date privind racordările, sunt înregistrate 6 solicitări pentru un nou racord însă valoarea indicatorului transmis în tabel are valoarea 5. Din cele 6 solicitări, una era în lucru la data de 31.12.2017.

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

din partea RADET:

Ilie **MATEI** – Sef Secție Termoficare Sector 4
Marian **SIMA** – Sef Secție Termoficare Sector 5
Dumitru **STANCIU** - Sef Secție Termoficare Sector 6
Diana **NITESCU** – Sef Departament Furnizare Clienți
Paula **STAN** – ec. Departament Furnizare Clienți
Codruța **CRISTESCU** – ing. Serviciul Comunicare și
Relații cu Publicul
Romeo **TUDOR**– ing. Biroul Monitorizare Activitate
Constantin **PETRIU**–ing. Biroul Monitorizare Activitate

din partea AMRSP:

Relu **ILIE** –Sef 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 Termoenergetică
Virgil UNTEA

Șef Birou Monitorizare Activitate
Feldioara POPESCU

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian CARNUȚĂ

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

AMRSP