

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. II -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 oricăror informații cu caracter public, necesare pentru aprecierea serviciilor".

În luna **septembrie 2018**, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului Energetic si Iluminat a desfășurat activitatea de monitorizare si verificarea a indicatorilor de performanta realizati de operatorul RADET in trimestrul II-2018 pentru activitatea de Distributie la Sectiile de Distributie Sector 4, Sector 5, Sector 6 si pentru activitatea de Transport la Divizia Retea Primara, Sector 4, Sector 5, Sector 6, pentru activitatea de Furnizare la Serviciul Clienti si la Serviciul Comunicare si Relatii cu Publicul.

În data de **04.09.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distributie Sector 4 si Divizia Retea Primara Sector 4**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport și distributie 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 Distributie Sector 4 si Divizia Retea Primara Sector 4, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 43/04.09.2018, semnată de reprezentanții Secției Distributie Sector 4 si Diviziei Retea Primara Sector 4, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP si 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)
- 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 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, Divizia Rețea Primara Sector 4

Trim. II 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	21
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	91
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	15,4
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 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 = 47,24%; T2, trim.II 2017=39,95%

T3 = 9,88 mc/Gcal; T3, trim.II 2017 =6,59 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 4

Trim.II-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	21
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	1269
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	173
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	5195
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	1
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3,11
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	109
	<i>scrise</i>	35
	<i>telefonice</i>	74
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	8
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	
	<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 [%]	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 [%]	0
D3.4	Numărul 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) [%]	17,25
------------	---	--------------

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]	0,10
------------	---	-------------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II 2018, Secția Distribuție Sector 4 si Divizia Retea Primara Sector 4

-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.II 2018 a crescut cu aprox. 5%, de la 20 întreruperi înregistrate în trim.II 2017 la 21 întreruperi înregistrate în trim.II 2018. A scăzut în schimb numărul de utilizatori afectați, de la 108 (PT,MT) înregistrați în trim.II 2017 la 91 utilizatori înregistrați în trim.II 2018. Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 24 ore a crescut de la o întrerupere înregistrată în trim.II 2017 la 2 întreruperi înregistrate în trim.II 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut de la 10,70 ore/avarie înregistrate în trim.II 2017 la 15,40 ore/avarie înregistrate în trim.II 2018. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale în rețeaua termica de distribuție a scăzut cu aprox. 36%, de la 272 în trim.II 2017 la 173 în trim.II 2018, scăzând și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 37%, de la 8293 în trim.II 2017 la 5195 în trim.II 2018. Numărul întreruperilor, cu durata mai mare de 12 ore, a scăzut de 5 întreruperi în trim.II 2017 la o întrerupere în trim.II 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,38 ore/avarie în trim.II 2017 la 3,11 ore/avarie în trim.II 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 100 reclamații în trim.II 2017 la 35 reclamații în trim.II 2018, iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 289 în trim.II 2017 la 74 în trim.II 2018. Au fost înregistrate 8 reclamații privind calitatea din vina distribuitorului, reprezentând 7% din totalul reclamațiilor. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 17,25% în trim.II 2018 fiind mai mare decât cea din trim.II 2017 când a înregistrat o valoare de 15,03%. Pierdere masică de apă de adaos a scăzut de la 0,14 m³/Gcal în trim.II 2017, la 0,1 m³/Gcal în trim.II 2018.
---	---

2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 4 si Divizia Retea Primara Sector 4

-	La Secția Termoficare Sector 4 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. II 2018. Urmare a verificării a 21 „Foi de manevră” s-a constatat că au fost înregistrate 2 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 31575 din 07.05.2018. Lucrarea a constatat înlocuirea unui tronson de 2,50 m de conductă cu Dn 700 situată în Soseaua Oltenitei, în carosabil și a avut durata de 31,00 ore aceasta afectând 3 puncte termice. A fost analizată și F.M. nr. 40037 din 12.06.2018. Această întrerupere de 51,50 ore a constatat în sudarea unui petec la o conductă tur cu Dn 1100 situată în Soseaua Vitan-Barzesti, în sptiu verde și care nu a afectat nici un consumator. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 323,50 ore.
---	---

	La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile neprogramate în rețeaua de distribuție și s-a constatat că au fost înregistrate 21 întreruperi, 19 din cauza nefurnizării apei potabile de către ANB, una din cauza avariei la instalația interioară a unei Asociații de proprietari și una din cauza întreruperii furnizării energiei electrice de către ENEL. Întreruperile accidentale, în număr de 173 conform bazei de date, sunt grupate astfel: 46 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (27%) și 127 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (73%). A fost înregistrată o singură întrerupere cu durată mai mare de 12 ore, aceasta reprezentând 4,8% din numărul întreruperilor cu durată mai mare de 4 ore. Conform Ordinului de lucru nr. 3202 din 03.04.2018 aceasta întrerupere a avut durată de 14,50 ore și s-a datorat avariei de pe conductă de a.c.c. din subsolul unui bloc aferent PT 1 Tineretului. 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.II 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 35 reclamații scrise și 74 reclamații telefonice. Cele 109 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 95 reclamații (87,1%), lipsă presiune – 6 reclamații (5,5%), apă murdară – 5 reclamații (4,6%), alte cauze – 3 reclamații (2,8%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 8 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 7%. 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 rece al ApaNova, fără spălarea suficientă a conductelor înainte de punerea în funcțiune. Bilanțul de energie termică, efectuat la punctele și modulele termice în trim.II 2018, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media pe secție, 17,25%, la punctele termice PT 2 Vifornita, PT 4 Nitu Vasile, PT 12 Giurgiu și PT 9 Brancoveanu. Cauzele principale care au dus la pierderile de energie termică au fost: - avariile de pe conductele de distribuție, acestea având o vechime mare de exploatare; - deteriorarea sau lipsa izolației de pe conductele de distribuție; - supradimensionarea conductelor pe canalul de distanță, acest fapt datorându-se scăderii consumurilor de energie termică ca urmare a reabilitării blocurilor.
--	---

În data de **06.09.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 5** și **Divizia Rețea Primară 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 Distribuție Sector 5 și Divizia Rețea Primară Sector 5, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 44/06.09.2018, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 5 și Diviziei Rețea Primară Sector 5, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și 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, registrul 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 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 Transport, Divizia Rețea Primara Sector 5

Trim. II 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	31
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	105
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	11
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	37,1
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 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) [m³/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 = 47,24%; T2, trim.II 2017=39,95%

T3 = 9,88 mc/Gcal; T3, trim.II 2017 =6,59 mc/Gcal

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 5

Trim.II-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	0
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	0
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	158
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	1801
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durată mai mare de 12 ore	2
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	2,99
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	13
	telefonice	19
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	2
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	1
	apă caldă de consum	0
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	0
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 [%]	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) [%]	22,46
------------	---	--------------

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
------------	---	----------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II 2018, Secția Distribuție Sector 5 și Divizia Rețea Primară Sector 5	
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim.II 2018, a scăzut cu aprox. 3%, de la 32 întreruperi înregistrate în trim.II 2017 la 31 întreruperi înregistrate în trim.II 2018. A crescut în schimb numărul de utilizatori afectați, de la 99 (PT,MT) înregistrați în trim.II 2017 la 105 utilizatori înregistrați în trim.II 2018. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la 6 întreruperi înregistrate în trim.II 2017 la 11 întreruperi în trim.II 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a crescut, de la 17,00 ore/avarie înregistrate în trim.II 2017 la 37,10 ore/avarie înregistrate în trim.II 2018. <i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut de la 215 în trim.II 2017 la 158 în trim.II 2018. A scăzut și numărul utilizatorilor afectați, de la 2420 în trim.II 2017 la 1801 în trim.II 2018. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a crescut de la nicio întrerupere înregistrată în trim.II 2017 la 2 întreruperi în trim.II 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,26 ore/avarie în trim.II 2017 la 2,99 ore/avarie în trim.II 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a scăzut de la 253 reclamații în trim.II 2017 la 13 în trim.II 2018 iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 214 în trim.II 2017 la 19 în trim.II 2018. Au fost înregistrate 2 reclamații privind calitatea energiei termice acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 6% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică, în rețeaua de distribuție, a înregistrat o creștere cu 2,79%, respectiv de la 19,67% în trim.II 2017 la 22,46% în trim.II 2018.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 5 și Divizia Rețea Primară Sector 5	
-	La Secția Termoficare Sector 5 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. II 2018. În baza celor 31 „Foi de manevră” verificate s-a constatat că au fost înregistrate 11 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 33964 din 15.05.2018. Întreruperea a constat în remedierea unei avarii prin înlocuirea unui tronson de 1,22 m conductă cu Dn 700 prin sudarea unor petice și prin înlocuirea unei goliri cu Dn80 pe aceeași conductă aflată în carosabilul strzii Nutu Ion. Aceasta a avut durata de 24,00 ore afectând 4 puncte termice. Fișa tehnică a avariei are completată gresit coloana 5 (P.I.F.) cu aceeași dată și ora cu cea de la „Oprise” și „Atacare”. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 1150 ore. La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind intreruperile accidentale. Acestea, în numar de 158 sunt grupate astfel: 62 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (39%) și 96 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (61%). Au fost înregistrate 2 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore, reprezentand 3,2% 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.II 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 13 reclamații scrise și 19 reclamații telefonice. Cele 32 reclamații, privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 23 reclamații (71,8%), apa murdara – 5 reclamații (15,6%), lipsă presiune – 2 reclamatii(6,3%), și lipsă recirculație – 2 reclamații (6,3%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 2 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 6%. 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.II 2018, la punctele și modulele termice, a scos în evidență pierderi mai mari, decat media, la PT 2 Ferentari, PT 1 Panduri și PT Vicina . Pierderi mari au fost înregistrate și la alte puncte termice, acestea fiind cauzate de: -numarul avariilor:

	-scaderea consumurilor de energie termica ca urmare a debransării parțiale sau totale a imobilelor individuale din condominii, anveloparea acestora; -supradimensionarea instalatiilor, consecinta a scaderii necesarului de energie termica; - variatia masiva a parametrilor in rețeaua primara si a trecerii alternative la mai multe regimuri de variatie a presiunii si temperatura (CET Sud , CET Vest, CET Progresu , CET Grozavesti); -montarea apometrelor, cu efect in reducerea consumurilor de energie termică de către populație; -vechimea conductelor de termoficare pe parte de secundar; - lipsa partiala sau totala a izolatiei de pe conductelor de termoficare. Pentru a reduce pierderile, operatorul a intreprins o serie de masuri care au condus la o utilizare mai eficienta a potentialului termic al agentului termic primar. Astfel de masuri intreprinse au fost: -verificarea , spalarea si purjarea schimbatoarele de acc; - reglarea reglatoarelor de presiune din punctele termice in functie de configuratia CET; - echilibrarea hidraulica pe rețeaua secundara; -verificarea buclei de contorizare la blocurile unde s-a înregistrat temperatura diminuată la baza blocului; - verificarea functionarii si reantregirea recirculatiei, incercand sa se asigure temperatura acc la capetele de coloana conform contractului de furnizare; -efectuarea reglajelor corespunzatoare la punctele neautomatizate, monitorizarea temperaturii returului primar.
--	---

În data de **11.09.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Divizia Rețea Primara Sector 6**, documentele primare și bazele de date ale activității de transport 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 cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 45/11.09.2018, semnată de reprezentanții Diviziei Rețea Primara Sector 6, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP si 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)*
- *documente primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor*
- *baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a bilanșurilor energetice*

Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primara Sector 6 Trim. II 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	67
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	211
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	13
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	15,53
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	4
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	38
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	7
	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:** Pierderea de energie termică și pierderea de apă de adaos se calculează la nivelul întregului sistem de transport și are următoarele valori:

T2 = 47,24%; T2, trim.II 2017=39,95%

T3 = 9,88 mc/Gcal; T3, trim.II 2017 =6,59 mc/Gcal

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II 2018, Divizia Retea Primara Sector 6	
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale înregistrate în trim.II 2018 a crescut cu aprox. 168%, de la 25 întreruperi înregistrate în trim.II 2017 la 67 întreruperi înregistrate în trim.II 2018. A crescut și numărul de utilizatori afectați, de la 83 (PT,MT) înregistrați în trim.II 2017 la 211 utilizatori înregistrați în trim.II 2018. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a crescut de la 10 întreruperi înregistrate în trim.II 2017 la 13 întreruperi înregistrate în trim.II 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la 23,00 ore/avarie, înregistrate în trim.II 2017, la 15,53 ore/avarie înregistrate în trim.II 2018.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Divizia Retea Primara Sector 6	
-	La Secția Termoficare Sector 6 au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. II 2018. Urmare a verificării unui număr de 67 „Foi de manevră” s-a constatat că în baza de date transmisă de operator au fost înregistrate 63 întreruperi accidentale și 4 întreruperi programate. În cadrul întreruperilor accidentale au fost înregistrate 13 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 30590 din 02.05.2018. Întreruperea a constat în remedierea mai multor avarii la conducta cu Dn 800 mm din zon Dreptatii, Dezrobirii, Orsova, a avut durata de 53,00 ore și a afectat 5 PT și bl.R3. Foaia de Manevră are completată Fișa tehnică a avariei conform procedurii. A fost analizată și F.M. nr. 37676 din 30.05.2018. Această întrerupere de 48 ore a constat în înlocuirea a 75 m conductă cu Dn 200, lucrarea executându-se în Splaiul Independenței, în incinta ISCH și a afectat loc. ISCH. Foaia de Manevră are completate informațiile cu privire la data, ora începerii și încheierii reale a întreruperii furnizării serviciului de furnizare a energiei termice și de asemenea nu este completată Fișa tehnică a avariei. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 1045 ore.

În data de **13.09.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Secția Distribuție Sector 6**, documentele primare și bazele de date ale activității de 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 Distribuție Sector 5, documente care sunt cuprinse în Fișa de Monitorizare nr. 46/13.09.2018, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 5, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

- 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

Indicatori de performanță Distribuție, Secția Distribuție Sector 6 Trim.II-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	9
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	357
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	301
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4201
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	4

	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3,22
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>	43
	<i>telefonice</i>	66
D2.2 Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului		1
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		
	<i>încălzire</i>	0
	<i>apă caldă de consum</i>	1
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 [%]		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) [%]	20,70
------------	---	-------

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]	0,30
------------	---	------

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. II 2018, Secția Distribuție Sector 6	
-	<i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a crescut cu aprox. 41%, de la 214 în trim.II 2017 la 301 în trim.II 2018. A crescut și numărul utilizatorilor afectați cu aproape 46%, de la 2869 în trim.II 2017 la 4201 în trim.II 2018. Numărul întreruperilor cu durata mai mare de 12 ore a crescut de la o singură întrerupere înregistrată în trim.II 2017 la 4 întreruperi în trim.II 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,34 ore/avarie și în trim.II 2017 la 3,22 ore/avarie în trim.II 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 34 reclamații în trim.II 2017 la 43 în trim.II 2018 iar numărul reclamațiilor telefonice a scăzut de la 90 în trim.II 2017 la 66 în trim.II 2018. Au fost înregistrate 13 reclamații privind calitatea ca fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 12% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierdere de energie termică în rețeaua de distribuție a înregistrat o valoare de 20,70% în trim.II 2018 fiind mai mare decât cea din trim.II 2017 când a înregistrat o valoare de 18,30%. Pierdere masică de apă de adaos a crescut ușor de la valoarea de 0,29 m³/Gcal înregistrată în trim.II 2017 la 0,30 m³/Gcal în trim. II 2018.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 6	
-	La aceeași secție, au fost verificate documentele primare privind întreruperile în rețeaua de distribuție. S-a constatat că au fost înregistrate 9 întreruperi neprogramate, toate din cauza nefurnizării apei reci de către ANB. Întreruperile accidentale, în număr de 301, sunt grupate astfel: 100 întreruperi cu durata mai mare de 4 ore (33%) și 201 întreruperi cu durata mai mică de 4 ore (67%). Au fost înregistrate 4 întreruperi cu durata mai mare de 12 ore. A fost verificat Ordinul de lucru din 18.04.2018 întocmit pentru remedierea avariei de la Modulul bl.G4/2 pe CD circuitul de a.c.c. Întreruperea pentru remedierea avariei a avut durata de 21,50 ore și a afectat un consumator. 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.II 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 43 reclamații scrise și 66 reclamații telefonice. Cele 109 reclamații privind calitatea energiei termice identificate de personalul AMRSP sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 73 reclamații (66,9%), lipsă presiune – 10 reclamații(9,2%), apă murdara – 9 reclamații (8,3%), temperatură prea ridicată – 7 reclamații(6,4%), lipsă recirculație – 5 reclamații (4,6%) și alte cauze – 5 reclamații (4,6%). Din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice, 13 au fost din vina distribuitorului, reprezentând un procent de 12%. 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 rece al ApaNova, fără spălarea suficientă a conductelor înainte de punerea în funcțiune.
--	--

În data de **18.09.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul 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 Serviciul Clienti, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 47/18.09.2018 semnată de reprezentanții Serviciului Clienti, 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 performanță, Furnizare trim. II-2018

F1. Contractarea energiei termice		
F1.1	Numărul de contracte încheiate	1
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	38
F2.2	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 rezolvate în termenul de 10 zile	1
F2.3	Numărul de reclamații de la punctul F2.1 ce s-au dovedit a fi justificate	35
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	17
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	2
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	194

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 garanți anuali de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare

F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	35
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	8
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	17,79
F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	2903,14

Verificarea și evaluarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET

-	La Serviciul Clienți au fost verificate documentele primare (contracte, corespondența, dispoziții sistare, ordine de lucru) pentru indicatorii de performanță din activitatea „Furnizare” în trim.II 2018, corespunzătoare celor 6 Secții. În trim.II 2018, a fost înregistrat un singur contract nou care a fost încheiat în mai puțin de 15 zile de la data solicitării, în trim.II 2017 fiind înregistrat de asemenea tot un singur contract. Numărul de reclamații privind facturarea a scăzut de la valoarea de 64 reclamații înregistrate în trim.II 2017 la 38 reclamații înregistrate în trim.II 2018. A scăzut, de asemenea, numărul de reclamații privind facturarea rezolvate în 10 zile, de la 2 în trim.II 2017 la o singură reclamație în trim.II 2018. Numărul reclamațiilor privind facturarea ce s-au dovedit a fi justificate, a scăzut de la 59 reclamații în trim.II 2017 la 35 în trim.II 2018. Numărul utilizatorilor, cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplată, a scăzut de la 27 în trim.II 2017 la numai 17 în trim.II 2018, fiind în schimb realimentați 2 utilizatori, mai puțin decât în trim.II 2017 când au fost realimentați 3 utilizatori. Ca urmare, a nerespectării de către RADET a parametrilor privind calitatea agentului termic furnizat, în trim.II 2018 au fost înregistrate 35 cereri de reducere a facturilor, mai puține decât în trim. II 2017 când au fost înregistrate 59 cereri de acest tip. După efectuarea verificărilor la echipamentele de măsură din punctele de delimitare, un număr de 8 cereri au fost aprobate, efectuându-se reduceri corespunzătoare la facturarea cantităților de energie termică rezultate în urma calculelor, respectiv 17,79 Gcal, o cantitate cu aprox. 47% mai mică decât cea din trim.II 2017.
---	--

În data de **20.09.2018**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Comunicare și 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 și Relații cu Publicul, documentele specificate în Fișa de Monitorizare nr. 48/20.09.2018, 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 Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul trim. II – 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	9

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	5

2. Calitatea energiei termice

2.1. Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

	<i>scrise</i>	233
	<i>telefonice</i>	483
2.2.	Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului	103
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	1534
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	11
4.2.	Ponderea din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate [%]	81,81
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 [%]	81,81
4.4.	Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului	0

5. Audiențe

5.1.	Număr audiențe	116
5.2.	Timp mediu de rezolvare (zile)	6

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. I – 2018 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 9 solicitări în trim. II 2018, mai mare decât cea înregistrată în trim. II 2017 când au fost înregistrate doar 2 solicitări. Cele 9 solicitări au fost rezolvate, una în 15 zile, 3 în 30 de zile și 5 în 60 de zile. Numărul de reclamații scrise, privind calitatea energiei termice la nivelul sistemului de termoficare al Municipiului București, a scăzut cu aprox. 63%, de la 625 în trim. II 2017 la 233 în trim. II 2018, iar numărul de reclamații telefonice a scăzut de la 1547, reclamații înregistrate în trim. II 2017, la 483 reclamații înregistrate în trim. II 2018. Numărul de reclamații, care sunt din vina operatorului, a scăzut de la 231 în trim. II 2017 la 103 în trim. II 2018. Acestea reprezintă aprox. 14% din totalul reclamațiilor. Numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură a cescut de la 8 în trim. II 2017 la 11 în trim. II 2018. Audiențele au cunoscut o creștere, de la 72 în trim. II 2017 la 116 în trim. II 2018 iar timpul mediu de rezolvare a acestora a scăzut de la 12 zile în trim. II 2017 la 6 zile în trim. II 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 116 audiențe înregistrate în trim. II 2018 numai 10 cazuri au fost reclamații. Dintre acestea, 3 au reclamat lipsa parametrilor la a.c.c., una de facturare, una defecțiuni la instalațiile de măsură și 5 alte cauze diverse.
---	---

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

din partea RADET:

Ilie **MATEI** - Șef Secție Distribuție Sector 4

Iulian **CAZACU** – Adj. Șef Secție Distribuție Sector 5

Stelian **COTRUT** – ing. Divizia Rețea Primară Sector 6

din partea AMRSP:

Relu **ILIE** – Șef compartiment

Marian **IONICI** – inginer

Carmen **STANCU** – inginer

Catalin **BESLEAGA** – Sef Sectie Distributie Sector 6
Paula **STAN** – Serviciul Clienti
Doina **BALAN** – Serviciul Comunicare si Relatii cu Publicul
Madalina **SMARANDA** – ing. Serviciul Secretariat General

Din partea RADET
Administrator Special
David-Alexandru BURGHIU

Director General Adjunct
Adrian GÎTLAN

Director economic
Ec. Maria MITRAN

Director Direcția Termoelectrică
Virgil UNTEA

Serviciul Secretariat General
Madalina SMARANDA

Din partea AMRSP
Director Servicii
Ciprian CARNUȚĂ

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