

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 -2018

Statutul Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice București – AMRSP aprobat prin Hotărârea CGMB nr. 339/2009 și prin Hotărârea CGMB nr. 112 din 30.08.2012 prevede în Capitolul 4, la art.15 - "Activitatea de reglementare servicii energetice se desfășoară în cadrul Departamentului Reglementare Servicii Energetice și are următoarele obiective și atribuții:

l) prezentarea de propuneri privind indicatorii de performanță pentru operatorii locali participanți la piața de servicii comunale de utilități energetice, în vederea supunerii spre aprobare CGMB, conform legii;

m) aprobă sau respinge motivat, metodele de masurare și evaluare a indicatorilor de performanță propuși de operatori sau utilizatori;

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

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

În luna martie 2019, AMRSP, prin reprezentanții Compartimentului Energetic și Iluminat a desfășurat activitatea de monitorizare și verificare a indicatorilor de performanță realizați de operatorul RADET în trimestrul IV-2018 pentru activitatea de Transport la Divizia Rețea Primară Sector 6, pentru activitatea de Distribuție la Secția de Distribuție Sector 6, pentru activitatea de Furnizare la Serviciul Clienți și Serviciul Facturare și la Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul.

În data de **05.03.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Divizia Rețea Primară 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 specificate în Fișa de Monitorizare nr. 14/05.03.2019, semnată de reprezentanții Diviziei Rețea Primara Sector 6, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

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

- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a analizelor de laborator ale agentului termic primar
- 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

Indicatori de performanță Transport, Divizia Rețea Primară Sector 6
Trim. IV 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	92
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale (PT, MT)	130
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu o durată mai mare de 24 ore	6
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	13,11
T1.3	a) Numărul de întreruperi programate	4
	b) Durata medie a întreruperilor programate [ore]	34,75
	c) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate	11
	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 = 14,73%; T2, trim. IV 2017=11,13%

T3 = 2,50 mc/Gcal; T3, trim.IV 2017 =1,88 mc/Gcal

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2018 Divizia Rețea Primară Sector 6	
-	<i>Rețeaua termică de transport</i> Numărul de întreruperi accidentale, înregistrate în trim.IV 2018, a crescut cu aprox. 37%, de la 58 întreruperi în trim. IV 2017 la 92 întreruperi în trim. IV 2018. A scăzut în schimb numărul de utilizatori afectați, de la 235 (PT, MT) înregistrați în trim. IV 2017 la 130 utilizatori(PT, MT) înregistrați în trim. IV 2018. Numărul de întreruperi accidentale, cu durata mai mare de 24 ore, a rămas la aceeași valoare, 6 întreruperi și în trim.IV 2017 și în trim. IV 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut, de la 13,98 ore/avarie înregistrate în trim. IV 2017 la 13,11 ore/avarie înregistrate în trim. IV 2018.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Divizia Rețea Primară Sector 6	
-	La Divizia Retea Primara Sector 6, au fost verificate „Foile de manevră” ale întreruperilor accidentale aferente trim. IV 2018. În urma verificării celor 92 „Foi de manevră” din baza de date, s-a constatat că au fost înregistrate 6 întreruperi accidentale cu durata estimată mai mare de 24 ore. A fost analizată F.M. nr. 70894 din 16.10.2018. Întreruperea a constat în remedierea unei avarii prin înlocuirea unei lire de dilatare, montării unor vane și un by-pass la conducta cu Dn 600 aflată în str. Drumul Taberei. Aceasta a avut durata de 50,00 ore, lucrarea a fost efectuată de societatea care construiește metroul Drumul Taberei și a afectat 5 puncte termice. A fost analizată și FM nr.67662 din 02.10.2018. Lucrarea a constat în înlocuirea unui tronson de conductă având Dn 1000 și Dn 250, pe magistrala din str. Dezrobirii, a avut durata de 44 ore și a afectat 3 puncte termice. De asemenea FM nr.76647 din 07.11.2018 a fost întocmită pentru reînregistrarea unei conducte având Dn 800 pe str. Plevnei în incinta Baduc și a fost executată de terți. Întreruperea a avut durata de 71 ore afectând un agent economic. Totalul timpului de nefurnizare a energiei termice ca urmare a întreruperilor accidentale a fost de 669 ore.

În data de **07.03.2019**, 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 6 documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 15/07.03.2019, semnată de reprezentanții Secției Distribuție Sector 6, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

- documente primare, registrul și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al întreruperilor
- corespondența și baza de date în format electronic privind modul de înregistrare și rezolvare al reclamațiilor
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a parametrilor de funcționare
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a consumului de energie electrică, apă potabilă, etc
- baza de date în format electronic privind modul de înregistrare a 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 Distribuție, Secția Distribuție Sector 6

Trim. IV-2018

D1. Întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice		
D1.1	a) Numărul de întreruperi neprogramate	3
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate	183
D1.2	a) Numărul de întreruperi accidentale	290
	b) Numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	4078
	c) Numărul de întreruperi accidentale cu durata mai mare de 12 ore	5
	d) Durata medie a întreruperilor accidentale [ore]	3,80
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	879
	telefonice	910
D2.2	Numărul de reclamații care sunt din vina distribuitorului	210
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	10
	apă caldă de consum	5
D3.2	Pondere din numărul de reclamații menționate la punctul D3.1 care sunt justificate [%]	86,66
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 [%]	73,73
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) [%]	11,57
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) [m3/Gcal]	0,28

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. IV 2018, Secția Distribuție Sector 6	
-	<i>Rețeaua termică de distribuție</i> Numărul de întreruperi accidentale, în rețeaua termică de distribuție, a scăzut de la 332 în trim. IV 2017 la 290 în trim. IV 2018. A scăzut și numărul utilizatorilor afectați, de la 5417 în trim. IV 2017 la 4078 în trim. IV 2018. Numărul întreruperilor cu durată mai mare de 12 ore a scăzut de la 6 întreruperi înregistrate în trim. IV 2017 la 5 întreruperi în trim. IV 2018. Durata medie a întreruperilor accidentale a scăzut de la valoarea de 3,85 ore/avarie în trim. IV 2017 la 3,0 ore/avarie în trim. IV 2018. În perioada analizată, numărul reclamațiilor scrise privind calitatea energiei termice a crescut de la 518 reclamații în trim. IV 2017 la 879 în trim. IV 2018 iar numărul reclamațiilor telefonice a crescut de la 568 în trim. IV 2017 la 910 în trim. IV 2018. Au fost înregistrate 210 reclamații privind calitatea energiei termice acestea fiind din vina distribuitorului și reprezentând un procent de aprox. 12% din totalul reclamațiilor privind calitatea energiei termice. Pierderea de energie termică, în rețeaua de distribuție, a înregistrat o valoare de 11,57% în trim. IV 2018, aceasta fiind mai mică decât cea din trim. IV 2017 când a înregistrat o valoare de 14,96%. Pierderea specifică de apă de adaos a înregistrat o valoare de 0,28 mc/Gcal în trim. IV 2018, mai mare decât cea din trim. IV 2017 când a fost înregistrată o valoare de 0,027 mc/Gcal.
2. Verificarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET Secția Distribuție Sector 6	
-	La Secția Distribuție au fost verificate documentele primare privind întreruperile accidentale. Acestea, în număr de 290 sunt grupate astfel: 111 întreruperi cu durată mai mare de 4 ore (38%) și 179 întreruperi cu durată mai mică de 4 ore (62%). Au fost înregistrate 5 întreruperi cu durată mai mare de 12 ore. În data de 23.10.2018 a fost înregistrată o avarie la PT 14 Păcii pe circuitul de încălzire, a avut durată de 27 ore și a afectat 4 utilizatori. De asemenea, o întrerupere de 23 ore a fost înregistrată la modulul termic bl.OS4 în data de 07.11.2018 pe circuitul primar și a afectat 3 utilizatori. 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 2018, s-a constatat că numărul acestora este de 879 reclamații scrise și 910 reclamații telefonice. Cele 1789 reclamații, privind calitatea energiei termice, identificate de personalul AMRSP, sunt grupate astfel: lipsă temperatură – 1726 reclamații (96,5%), apă murdară – 8 reclamații (0,4%), lipsă presiune – 13 reclamații (0,7%), temperatură prea ridicată – 11 reclamații (0,6%), lipsă recirculație – 5 reclamații (0,3%) și alte cauze – 26 reclamații (1,5%). Din totalul reclamațiilor, privind calitatea energiei termice, 210 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 și numeroasele avarii în rețeaua pimară și secundară). Bilanțul de energie termică efectuat pe circuitul secundar în trim. IV 2018, la punctele și modulele termice, a scos în evidență pierderi mai mari, decât media pe secție, la SC 4/5, SC 11, SC 14 SC Locuințe ICPB, și PT 11 Liniei. Pierderi mari au fost înregistrate și la alte puncte termice, acestea fiind cauzate de: - scăderea consumurilor; - supradimensionarea conductelor; - variația masivă a parametrilor în rețeaua primară și a trecerii alternative la mai multe regimuri de funcționare; - montarea apometrelor și repartitoarelor cu efect în reducerea consumurilor de energie termică de către populație; - recirculația în funcționare astfel încât să nu apară reclamații cu „lipsă temperatură”; - debranșări parțiale sau totale ale utilizatorilor, având ca și consecință supradimensionarea instalațiilor (necesarul de energie a scăzut în timp); - vechimea conductelor de pe circuitul secundar, în special a recirculației, lipsa parțială sau totală a izolației conductelor din canalul de distanță. De asemenea au fost înregistrate pierderi masice peste medie la agentul termic pentru încălzire la PT 4/6, PT 5A Placare, PT 2/7, PT LOC.ICPB, PT 5 Apusului datorită avariilor din rețeaua secundară a RADET sau a utilizatorilor și a furtului de agent termic din instalațiile de încălzire ale utilizatorilor.

În data de **12.03.2019**, reprezentanții AMRSP au verificat la **Serviciul Clienti** și **Serviciul Facturare**, bazele de date ale activității de furnizare din cadrul Serviciului Public de Alimentare cu Energie Termică, care conțin informații relevante pentru evaluarea indicatorilor de performanță specifice acestei activități.

La această monitorizare au fost puse la dispoziție, de către Serviciul Clienti, documente care sunt specificate în Fișa de Monitorizare nr. 16/12.03.2019, semnată de reprezentanții Serviciului Clienti, Serviciului Facturare, Serviciului Secretariat General RADET și cei ai AMRSP și care este atașată „Raportului”.

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

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

Indicatori de performanță, Furnizare trim. IV-2018

F1. Contractarea energiei termice		
F1.1	Numărul de contracte încheiate	6
F1.2	Numărul de contracte menționate la punctul F1.1 încheiate în mai puțin de 15 zile calendaristice	6
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	108
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	57
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	55
F3.2	Numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice, realimentați în mai puțin de 3 zile calendaristice	35
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	736
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 [%]	96,67

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 garanției anuale de performanță, a căror nerespectare atrage sancțiuni sau reduceri tarifare		
F6.1	Numărul de cereri pentru acordarea de reduceri ale facturilor	106
F6.2	Numărul de cereri de la punctul F6.1 pentru care s-au acordat reduceri	37
F6.3	Cantitatea totală de energie termică diminuată ca urmare a reducerilor acordate [Gcal]	78,05

F6.4	Valoarea reducerilor acordate [lei]	13503,82
-------------	-------------------------------------	-----------------

Verificarea si evaluarea informațiilor din bazele de date ale operatorului RADET

-	La Serviciul Clienți și Serviciul Facturare au fost verificate documentele primare (contracte, corespondența, dispoziții de sistare, ordine de lucru) pentru indicatorii de performanță din activitatea „Furnizare” în trim.IV 2018, corespunzătoare celor 6 Secții. Numărul de reclamații, privind facturarea, a crescut de la valoarea de 24 reclamații înregistrate în trim.IV 2017 la 108 reclamații înregistrate în trim.IV 2018. Privind facturarea, a crescut numărul de reclamații rezolvate în 10 zile, de la 5 în trim.IV 2017 la 7 reclamații rezolvate în trim.IV 2018. Numărul reclamațiilor privind facturarea ce s-au dovedit a fi justificate, a crescut de la 6 reclamații în trim.IV 2017 la 57 în trim.IV 2018. Numărul utilizatorilor, cărora li s-a întrerupt furnizarea energiei termice pentru neplată, a crescut de la 4 în trim.IV 2017 la 55 în trim.IV 2018, fiind în schimb realimentați 35 utilizatori, mai mulți decât în trim.IV 2017 când au fost realimentați 33 utilizatori. Ca urmare, a nerespectării de către RADET a parametrilor privind calitatea agentului termic furnizat, în trim.IV 2018 au fost înregistrate 106 cereri de reducere a facturilor, mai multe decât în trim. IV 2017 când au fost înregistrate 77 cereri de acest tip. După efectuarea verificărilor la echipamentele de măsură din punctele de delimitare, un număr de 37 cereri au fost aprobate, efectuându-se reduceri corespunzătoare la facturarea cantităților de energie termică rezultate în urma calculelor, respectiv 78,05 Gcal, o cantitate cu aprox. 70% mai mică decât cea din trim.IV 2017.
---	---

În data de **14.03.2019**, 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 Relatii cu Publicul, documentele specificate în Fișa de Monitorizare nr. 17/14.03.2019, semnată de reprezentanții Serviciului Comunicare și Relatii 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 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 relația cu utilizatorii la Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul trim. IV - 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	7
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	4
	- 30 zile calendaristice	2
	- 60 zile calendaristice	1

2.Calitatea energiei termice

2.1. Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice

	scrise	2068
	telefonice	3528
2.2.	Numărul de reclamații care sunt din vina operatorului	704
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	7170
-------------	--	------

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	34
4.2. Ponderea din numărul de reclamații privind precizia echipamentelor de măsurare care sunt justificate [%]	82,35
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 [%]	82,35
4.4. Numărul anual de sesizări din partea agențiilor de protecție a consumatorului	1

5. Audiențe	
5.1. Număr audiențe	185
5.2. Timp mediu de rezolvare (zile)	7

1. Evaluarea Indicatorilor de Performanță aferenți trim. III - 2018 Serviciul Comunicare si Relații cu Publicul	
-	La Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul, numărul de solicitări ale utilizatorilor pentru un nou racord a înregistrat o valoare de 7 solicitări în trim. IV 2018, mai mare decât cea înregistrată în trim. IV 2017 când au fost înregistrate 5 solicitări. Cele 7 solicitări au fost rezolvate astfel: 4 în 15 zile, 2 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. 135%, de la 880 în trim. IV 2017 la 2068 în trim. IV 2018, iar numărul de reclamații telefonice a crescut de la 2228, reclamații înregistrate în trim. IV 2017, la 3528 reclamații înregistrate în trim. IV 2018. Numărul de reclamații, care sunt din vina operatorului, a crescut de la 550 în trim. IV 2017 la 704 în trim. IV 2018. Acestea reprezintă aprox. 13% din totalul reclamațiilor. Referitor la numărul de reclamații privind precizia aparatelor de măsură se constata ca acesta a crescut de la 15 în trim. IV 2017 la 34 în trim. IV 2018. Audiențele au cunoscut o creștere, de la 178 în trim. IV 2017 la 185 în trim. IV 2018 iar timpul mediu de rezolvare a acestora a scăzut de la 9 zile în trim. IV 2017 la 7 zile în trim. IV 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 185 audiențe înregistrate în trim. IV 2018 numai 46 cazuri au fost reclamații. Acestea sunt structurate după cum urmează: 36 reclamații privind lipsa temperaturii pentru încălzire, 4 reclamații privind facturarea, 4 reclamații privind alte cauze diverse, o reclamație privind mediu și una temperatura la a.c.c.

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

din partea RADET:

Manuela **NIMARA** – ing. Divizia Rețea Primară
Cătălin **BESLEAGĂ** – șef Secție Distribuție Sector 6
Diana **NIȚESCU** – Șef Serviciul Facturare
Mihaela **PARASCHIV** - Serviciul Comunicare și Relații cu Publicul
Mădălina **SMARANDA** – Serviciul Secretariat General

din partea AMRSP:

Relu **ILIE** –Șef compartiment
Marian **IONICI**– inginer
Carmen **STANCU**-inginer
Manuela **PĂUN** - inginer

Din partea RADET

Administrator Special
David-Alexandru **BURGHIU**

Director General Adjunct
Adrian **GÎTLAN**

Director economic
Ec. Maria **MITRAN**

Director Direcția Termoenergetică
Virgil **UNTEA**

Din partea AMRSP

Director Servicii
Ciprian **CARNUȚĂ**

Ing. Relu **ILIE**
Ing. Marian **IONICI**
Ing. Carmen **STANCU**
Ing. Manuela **PĂUN**

Serviciul Secretariat General
Mădălina SMARANDA

ANRSP