

RAPORT

PRIVIND REALIZAREA
INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ PENTRU
SERVICIUL DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE
2003

ANRE

ANRE

DEPARTAMENTUL DEZVOLTAREA PIETEI DE ENERGIE

DIRECTOR GENERAL

ALEXANDRU SĂNDULESCU

ÎNTOCMIT

GEORGETA STANCIULESCU

RAPORT PRIVIND REALIZAREA INDICATORII DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE

1. INTRODUCERE

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice a fost emis prin Decizia președintelui ANRE nr. 34/1999. Conform prevederilor standardului, anual, furnizorii de energie electrică transmit ANRE valorile înregistrate pentru indicatorii de performanță ai serviciului de furnizare a energiei electrice. Urmărirea acestor indicatori s-a realizat începând cu anul 2000.

Anul 2003 este al doilea an pentru care s-au primit raportări ale indicatorilor de performanță defalcați pe cele opt societăți de distribuție/furnizare rezultate în urma restructurării S.C. „Electrica” S.A. Astfel, a fost posibilă și o analiză comparativă a performanțelor realizate între filialele S.C. „Electrica” S.A.

Indicatorii de performanță cuantifică calitatea serviciului de furnizare prestat de furnizori către clienții săi și se referă la fiecare dintre componentele activității de furnizare, respectiv: racordare, contractare, măsurare și facturare, întreruperi ale furnizării (întreruperi accidentale, întreruperi planificate, întreruperi pentru neplata energiei furnizate), calitatea energiei furnizate, răspunsul la sesizările scrise adresate de clienți.

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice emis de ANRE cuprinde două categorii de indicatori: indicatorii de performanță generali și indicatorii de performanță garantați.

În practica europeană calitatea serviciului de furnizare este cuantificată cu ajutorul a trei categorii de indicatori care reflectă, respectiv:

- calitatea comercială;
- continuitatea în alimentare;
- calitatea energiei.

Indicatorii de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice din standardul românesc se regăsesc printre cei urmăriți în țările membre ale Uniunii Europene doar că sunt altfel structurați, diferențe înregistrându-se, în principal, la nivelul termenelor standard.

La nivelul Consiliului European al Reglementatorilor în Energie (CEER), Grupul de lucru constituit pentru calitatea furnizării (Working Group on Quality of Supply) a dat publicității în cursul anului 2003 celui de-al doilea raport asupra calității furnizării energiei electrice, focalizat pe calitatea comercială și continuitatea în alimentare.

În noiembrie 2003 membrii grupului au fost invitați la întâlnirea periodică a Grupului de lucru EU Accession din cadrul Energy Regulators Regional Association (ERRA) pe tema “Calitatea furnizării energiei electrice și modalități de monitorizare în țările membre” cu care ocazie s-a stabilit ca și țările candidate UE să completeze chestionarele utilizate de statele membre CEER privind calitatea furnizării energiei electrice. România prin reprezentanții ANRE a completat aceste chestionare, rezultatele urmând să fie publicate în cursul anului 2004.

2. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI

Indicatorii de performanță generali au rolul de a cuantifica calitatea relației și serviciului prestat de furnizor pentru clienții săi. Pentru acești indicatori standardul de performanță prevede valori orientative, realizarea acestora nefiind obligatorie.

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare, emis de ANRE cuprinde activitățile și termenele standard cuprinse în tabelul 1.

Datele prezentate în raport reprezintă o sinteză a rezultatelor, obținută de ANRE în procesul de monitorizare a pieței de energie, pe baza prelucrării datelor transmise de către furnizorii de energie electrică ai consumatorilor captivi, în conformitate cu prevederile din Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice, pentru anul 2003.

În cursul anului 2003 cele opt filiale de distribuție și furnizare ale S.C. Electrica S.A. au alimentat cu energie electrică un număr de **8 491 388** consumatori racordați, pe niveluri de tensiune, astfel: **99,70%** pe joasă tensiune, **0,30%** pe medie tensiune și **0,003%** pe înaltă tensiune. Cantitatea de energie electrică furnizată a fost de **35 205,8 GWh** repartizată pe cele trei niveluri de tensiune astfel: **42,0%** pe joasă tensiune, **33,2%** pe medie tensiune și **24,8%** pe înaltă tensiune.

Din totalul consumatorilor captivi consumatorii casnici reprezintă 93,6%, în timp ce **6,4%** reprezintă consumatorii industriali. Ponderea energiei electrice furnizată consumatorilor casnici a fost de **22,7%** față de **77,3%** furnizată consumatorilor industriali.

Pentru anul 2003 consumul mediu anual al unui consumator casnic a fost de **999 kWh**, cu **5%** mai mare decât cel realizat în 2002. Acest consum a variat între **803 kWh** la filiala Oltenia și **1425 kWh** la filiala Muntenia Sud.

Tabelul 1 Termene standard

Nr. crt	Activitate	Termen standard pentru:
1.	Racordare consumatori	30 zile – prezentare oferta
2.	Contractare energie electrica	15 zile de la depunerea completa documentație – încheiere contract
3.	Măsurarea și gestiunea energiei electrice	10 zile lucrătoare – răspuns cereri 10 zile lucrătoare – răspuns reclamații 30 zile - răspuns reclamații care necesită verificări BRML
4.	Citire, facturare, încasare facturi	10 zile lucrătoare – răspuns reclamații
5.	Înteruperi accidentale	1 oră – sosire echipa de intervenție în marile orașe; 3 ore - sosire echipa de intervenție în restul orașelor 24 ore - sosire echipa de intervenție în mediul rural
6.	Înteruperi planificate	
7.	Înteruperi pentru neplata facturii	24 ore începând cu ora zero a zilei următoare celei achitării facturii - reconectare
8.	Calitatea energiei	15 zile – răspuns reclamații
8.	Răspuns sesizări	30 zile – răspuns sesizări

Din totalul consumatorilor captivi consumatorii casnici reprezintă 93,6%, în timp ce **6,4%** reprezintă consumatorii industriali. Ponderea energiei electrice furnizată consumatorilor casnici a fost de **22,7%** față de **77,3%** furnizată consumatorilor industriali.

Pentru anul 2003 consumul mediu anual al unui consumator casnic a fost de **999 kWh**, cu **5%** mai mare decât cel realizat în 2002. Acest consum a variat între **803 kWh** la filiala Oltenia și **1425 kWh** la filiala Muntenia Sud.

În cadrul **activității de racordare** în cursul anului 2003 au fost înregistrate **105852** solicitări de racordare la rețelele de distribuție, cu **21%** mai mult decât în anul 2002, cel mai mare număr înregistrându-se la filiala Moldova **21,0%** și cele mai puține, respectiv **4,8 %** la filiala Banat. Cu o medie de **94%** cererile de racordare au fost rezolvate în termenul standard de 30 de zile, acest procent variind între **89,7%** la filiala Muntenia Sud și **100%** la filiala Banat, **99,9%** la filiala Oltenia și **99,8%** la filiala Dobrogea.

În cadrul **activității de contractare** în cursul anului 2003 au fost înregistrate **384096** solicitări de contracte de furnizare a energiei electrice, cel mai mare număr înregistrându-se la filiala Transilvania Sud **21,7 %**, solicitarile din restul filialelor variind între **1,9%** la filiala Muntenia Sud și **17,2 %** la filiala Transilvania Nord. Cu o medie de **97,0%** cererile de contractare au fost

rezolvate în termenul standard de 15 de zile, acest procent variind între **86,5%** la filiala Moldova și **100%** la filialele Oltenia, Dobrogea și Banat.

În cadrul **activității de măsurare** a energiei electrice consumate, în cursul anului 2003 au fost înregistrate **152409** cereri de modificare de tarif, cu **15,46%** mai puține decât în anul 2002. Astfel s-au înregistrat 1,2 solicitări la o sută de consumatori. Această valoare a variat între **0,31** la filiala Muntenia Sud și **2,67** la filiala Muntenia Nord. Cu o medie de **97,6 %** aceste solicitări au fost rezolvate în termenul standard de 10 de zile, procentul variind între **87,7%** la filiala Muntenia Sud și **100%** la filiala Oltenia. Tot în cadrul activității de măsurare s-au înregistrat **26744** reclamații privind precizia grupurilor de măsurare, cu **35,9%** mai puține decât în anul 2002. Astfel s-au înregistrat **0,31** reclamații la o sută de consumatori, această valoare variind între **0,16** la filiale Moldova și Dobrogea, și **0,69** la filiala Muntenia Nord. Reclamațiile au fost rezolvate în termenul standard de 10 de zile în proporție de **97,4%**, acest procent variind între **89,1%** la filiala Muntenia Sud și **100%** la filialele Banat și Oltenia.

Pentru activitate de măsurare în anul 2003 față de anul 2002 s-a înregistrat o scădere semnificativă, a numărului de solicitări de modificare de tarif și a numărului de reclamații și o creștere a promptitudinii de rezolvare a reclamațiilor primite din partea consumatorilor.

În cadrul **activității de facturare** a energiei electrice în cursul anului 2003 au fost înregistrate **74397** reclamații față de **66810** înregistrate în 2002 din care **44,1%** s-au dovedit a fi justificate față de 70,9% în 2002. Cele mai multe reclamații, justificate au fost înregistrate la filiala Transilvania Sud. Cu o medie de **99,2%** aceste reclamații au fost rezolvate în termenul standard de 10 de zile, procentul variind între **96,1%** la filiala Muntenia Sud și **100%** la filialele Oltenia și Dobrogea. Pentru această activitate au făcut reclamații în medie **0,9%** dintre consumatori, procentul variind între **0,2%** la filiala Muntenia Sud și Moldova și **3,9%** la filiala Transilvania Nord.

În ce privește indicatorii privind **continuitatea în alimentare** prin standardul în vigoare se monitorizează trei categorii de întreruperi: întreruperi neplanificate (accidentale), întreruperi planificate și întreruperi pentru neachitarea facturii pentru energia electrică consumată.

La nivelul unor țări din Uniunea Europeană, deși se înregistrează datele atât pentru întreruperile planificate cât și cele privind întreruperile neplanificate, în unele cazuri sunt reglementate numai cele neplanificate în sensul fie al duratei, fie a numărului de întreruperi. În ce privește durata de la care o întrerupere se consideră de lungă durată, valorile standard diferă de la un minut la trei minute.

În cursul anului 2003 au fost înregistrate **547630 întreruperi neplanificate** afectând **15053033** consumatori ceea ce înseamnă că un consumator a fost afectat în medie de **1,77** ori, aceasta valoare variind între **0,97** ori la filiala Muntenia Sud și **2,73** ori la filiala Moldova. Numărul întreruperilor neplanificate raportat la numărul consumatorilor a fost în medie de **6,4%** acest procent variind între **4,7%** la filiala Transilvania Sud și **8,1%** la filiala Banat. Dintre consumatorii afectați **72,9%** au fost reconectați în mai puțin de patru ore, procent variind între **61,6%** la filiala Transilvania Nord și **89,1%** la filiala Transilvania Sud și în proporție de **96%** în

mai puțin de 24 de ore, procentul variind între 83,9% la filiala Banat și 100% la filiala Dobrogea.

Numărul de **întreruperi planificate** înregistrate în cursul anului 2003 a fost **124573** (cu 9,4% mai puțin decât în 2002) afectând **8437960** consumatori (cu **21,6%** mai puțin decât în 2002) ceea ce înseamnă că un consumator a fost afectat în medie de **0,99** ori, valoarea variind între de **0,32** ori la filiala Muntenia Sud și de **1,42** ori la filiala Oltenia. Numărul întreruperilor planificate raportat la numărul consumatorilor a fost în medie de **1,47%** acest procent variind între **0,79%** la filiala Transilvania Nord și **2,7%** la filiala Muntenia Nord. Durata medie a unei întreruperi a fost de **4,8 ore**, valoarea variind între **2,1 ore** la filiala Muntenia Sud și **7,08 ore** la filiala Transilvania Sud.

În ce privește **întreruperile pentru neplata energiei electrice** în cursul anului 2003 au fost deconectați **497057** consumatori cu **20,6%** mai puțin decât 2002 și reprezentând în medie un procent de **5,85%** din totalul consumatorilor. Acest procent a variat între **2,87%** la filiala Transilvania Nord și **8,15%** la filiala Dobrogea. Dintre consumatorii deconectați **72,1%** au fost reconectați în mai puțin de 24 ore (cu **3,2%** mai mult decât în 2002) de la achitarea obligațiilor de plată, procentul variind între **48,1%** la filiala Muntenia Sud și **100%** la filiala Oltenia.

Majoritatea întreruperilor, în proporție de peste **85%**, se înregistrează la consumatorii casnici.

Pentru comparație, în unele țări europene timpul de reconectare a consumatorilor pentru neplată după achitarea facturii este fie garantat, de exemplu în Spania – 24 de ore după achitarea facturii, în Italia în intervalul unei zile lucrătoare inclusiv sâmbăta, în Portugalia – pentru consumatorii racordați la joasă tensiune până la ora 17 a zilei următoare, iar pentru consumatorii racordați la medie tensiune în intervalul a 8 ore, fie orientativ așa cum este în Marea Britanie 100% până la sfârșitul zilei.

În aprecierea continuității în alimentare există o serie de factori care pot fi afecta calitatea rezultatelor, fie induc anumite variabilități pe care este necesar ca reglementatorul să-i aibă în vedere:

- corectitudinea datelor;
- cauzele care produc întreruperile;
- întreruperile care se datorează unor fenomene naturale deosebite;
- diferențieri geografice sau de tipologie a rețelelor electrice.

Referitor la **calitatea energiei electrice** furnizate în cursul anului 2003 au fost înregistrate un număr de **3764** reclamații privind nivelul tensiunii, numărul maxim de **1121** înregistrându-se la filiala Oltenia, iar cel minim **127** la filiala Banat. Cu o medie de **98,7%** aceste reclamații au fost rezolvate în termenul standard de 15 zile calendaristice, procentul variind între **95,2%** la filiala Transilvania Sud și **100%** la filialele Oltenia, Muntenia Sud, Dobrogea și Banat. Pentru calitatea energiei electrice furnizate au făcut reclamații în medie **0,04%** dintre consumatori, procentul variind între **0,02%** la filiala Banat și **0,8%** la filiala Oltenia.

În anul 2003 se constată o scădere a numărului reclamațiilor privind nivelul tensiunii față de anul 2002 cu 15,1% și o creștere a promptitudinii în rezolvarea reclamațiilor în termenul impus de standard în proporție cu 0,9%. Majoritatea reclamațiilor se înregistrează la consumatorii casnici cca. 90%.

Tot în anul 2003 au fost înregistrate un număr de **22355 de sesizări scrise** din partea consumatorilor, altele decât cele la care se referă Standardul de performanță, cu **66%** mai mult decât în 2002, rezolvate în proporție de **98,1%** în termenul standard de 30 de zile; acest procent variind între **88,9%** la filiala Transilvania Nord și **100%** la filialele Dobrogea, Oltenia, Muntenia Nord și Banat. În medie au făcut astfel de sesizări **0,26%** dintre consumatori procentul variind între **0,09%** la filiala Transilvania Sud și **0,42%** la filiala Moldova.

Pentru comparație în unele țări europene timpul de rezolvare a sesizărilor din partea consumatorilor este orientativ precum în standardul românesc și prevăd, de exemplu în Marea Britanie rezolvarea 100% din sesizări în 10 zile, în Portugalia rezolvarea a 90% din sesizări în 20 zile lucrătoare, în Italia 90% pentru consumatorii racordați la joasă tensiune și 95% pentru consumatorii racordați la medie tensiune în termen de 20 de zile lucrătoare și în Olanda rezolvarea 100% în 10 zile lucrătoare.

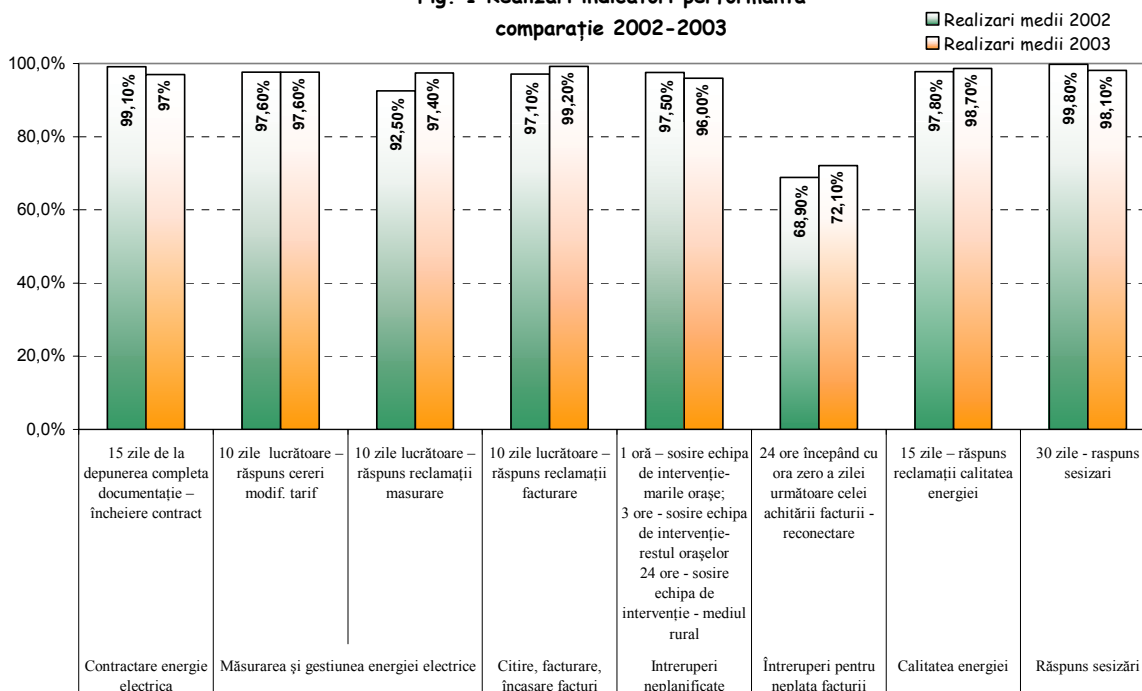
În tabelul 2 se prezintă o sinteză a rezultatelor obținute în ce privește realizare a indicatorilor de performanță și încadrarea în termenele standard. O reprezentare grafică a acestor rezultate este dată în figura 1.

Având în vedere rezultatele obținute în îndeplinirea indicatorilor de performanță pentru serviciul de furnizare se poate realiza o ierarhizare a filialelor S.C. Electrica S.A.

Tabelul 2 Realizari ale indicatorilor de performanță

Nr. crt	Activitate	Termen standard:	Realizari - valori medii 2002	Realizari - valori medii 2003	Realizari - Valori minime 2003	Realizari -valori maxime 2003
1.	Racordare consumatori	30 zile – prezentare oferta	94,0%	95.8%	89,7% Muntenia Sud	100% Banat, 99,9%Oltenia
2.	Contractare energie electrica	15 zile de la depunerea completa documentație – încheiere contract	99,1%	97%	86,5% Moldova	100% Oltenia, Banat
3.	Măsurarea și gestiunea energiei electrice	10 zile lucrătoare – răspuns cereri modif. tarif 10 zile lucrătoare – răspuns reclamații 30 zile - răspuns reclamații care necesită verificări BRML	97,6% 92,5%	97,6% 97,4%	87,7% Muntenia Sud 89,1% Muntenia Sud	100% Oltenia 100% Oltenia, Banat
4.	Citire, facturare, încasare facturi	10 zile lucrătoare – răspuns reclamații	97,1%	99,2%	96,1% Muntenia Sud	100% Oltenia, Dobrogea
5.	Înteruperi neplanificate	24 ore – de la sosirea echipei de intervenție - reconectare	97,5%	96,0%	83,9% Banat	100% Dobrogea
6.	Înteruperi planificate	Durata medie înterupere - ore		4,8	2,01 Muntenia Sud	9,06 Moldova
7.	Înteruperi pentru neplata facturii	24 ore începând cu ora zero a zilei următoare celei achitării facturii	68,9%	72,1%	48,1% Muntenia Sud	100% Oltenia
8.	Calitatea energiei	15 zile – răspuns reclamații	97,8%	98,7%	95,2% Transilvania Sud	100% Dobrogea, Oltenia, Banat, Muntenia Sud
9.	Răspuns sesizări	30 zile	99,8%	98,1%	88,9% Transilvania Nord	100% Oltenia, Banat, Dobrogea, Muntenia Nord

**Fig. 1 Realizari indicatori performanță
comparație 2002-2003**



3. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI

Valorile înscrise în standarde pentru indicatorii de performanță garanțați sunt obligatorii, nerealizarea lor ducând la sancțiuni aplicate furnizorului în cauză. De regulă aceste prevederi sunt dublate de clauze similare ale contractului-cadru de furnizare sau de prevederi ale licenței de furnizare, documente ce indică și modul de sancționare în caz de nerealizare a prevederilor respective.

Urmărirea realizării acestor indicatori se efectuează atât prin rapoarte ale furnizorilor cât și direct de către ANRE, odată cu monitorizarea respectării condițiilor din licență. Indicatori de performanță garanțați pe care furnizorii de energie electrică trebuie să-i asigure sunt:

- acordarea de reduceri tarifare pentru furnizarea energiei electrice cu abateri ale tensiunii față de limitele standard. Reducerile tarifare pentru consumatorii casnici sunt de 1% pentru fiecare 1% abatere iar pentru consumatorii industriali sunt negociabile, valoarea stabilită fiind înscrisă în contractul de furnizare. În cursul anului 2003, nu a beneficiat de astfel de reduceri tarifare nici un consumator datorită, în principal dificultăților în probarea acestor abateri;
- acordarea de despăgubiri (limitate) pentru daunele dovedite produse de întreruperile în alimentarea cu energie. În anul 2003 numai la filiala Dobroea s-au înregistrat pagube la

consumatorii casnici în valoare de 10980462 lei, consumatorii afectați beneficiind de aceleași despăgubiri;

- organizarea de centre de relații cu clienții în număr suficient pentru a deservi consumatorii la care se asigură furnizarea energiei electrice;
- asigurarea măsurării energiei electrice, ceea ce presupune existența contoarelor în toate punctele de decontare;
- obligația alimentării oricărui solicitant aflat pe teritoriul deservit de furnizor.

4. STIMULAREA CRESTERII CALITĂȚII SERVICIULUI DE FURNIZARE

Din experiența de până acum s-a constatat că una dintre cele mai importante consecințe ale procesului de liberalizare a pieței de energie electrică este scăderea prețului la energia electrică, scădere care uneori este posibil să fie însoțită de scăderea calității serviciului de furnizare, apărând astfel necesitatea stimulării creșterii calității serviciului de furnizare. Aceasta poate fi realizată prin mai multe mijloace precum:

- impunerea unor niveluri garantate pentru indicatorii de performanță;
- plata de penalități în cazul abaterilor de la valorile impuse prin standard;
- ajustarea prețurilor în corelare cu calitatea serviciului;
- creșterea acurateții datelor și impunerea de sancțiuni pentru furnizarea de date eronate;
- acordarea de recompense în cazul furnizării de servicii care depășesc nivelurile minime stabilite prin standarde;
- introducerea auditării la nivelul prestatorilor de servicii.

5. CONCLUZII

Standardele de performanță pentru activitatea de furnizare constituie un instrument de bază în asigurarea calității serviciului prestat, cu efect direct în gradul de satisfacție al consumatorilor.

La nivelul anului 2003 se constată o îmbunătățire a gradului de încadrare în termenele standard față de 2002;

Din analiza valorilor realizate de filialele SC Electrica SA în anul 2003 privind indicatorii definiți în standard, constatăm încadrarea în valori medii de peste 94.5 %, ceea ce demonstrează calitatea ridicată a serviciului de furnizare asigurat consumatorilor din România.

Indicatorii de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice din standardul românesc sunt similari celor din alte țări europene, diferențe înregistrându-se la nivelul termenelor standard.

Din experiența țărilor CEER privind reglementarea și monitorizarea calității furnizării au reieșit câteva elemente necesar a fi avute în vedere cu referire la monitorizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de furnizare precum:

- revizia standardului de performanta o data la trei ani;
- introducerea indicatorilor CAIDI, CAIFI, SAIDI, SAIFI utilizați în comparațiile internaționale,
- introducerea de penalizări si compensații pentru neîndeplinirea parametrilor de calitate respectiv depășirea acestora ;
- introducerea auditării informațiilor transmise de furnizori.

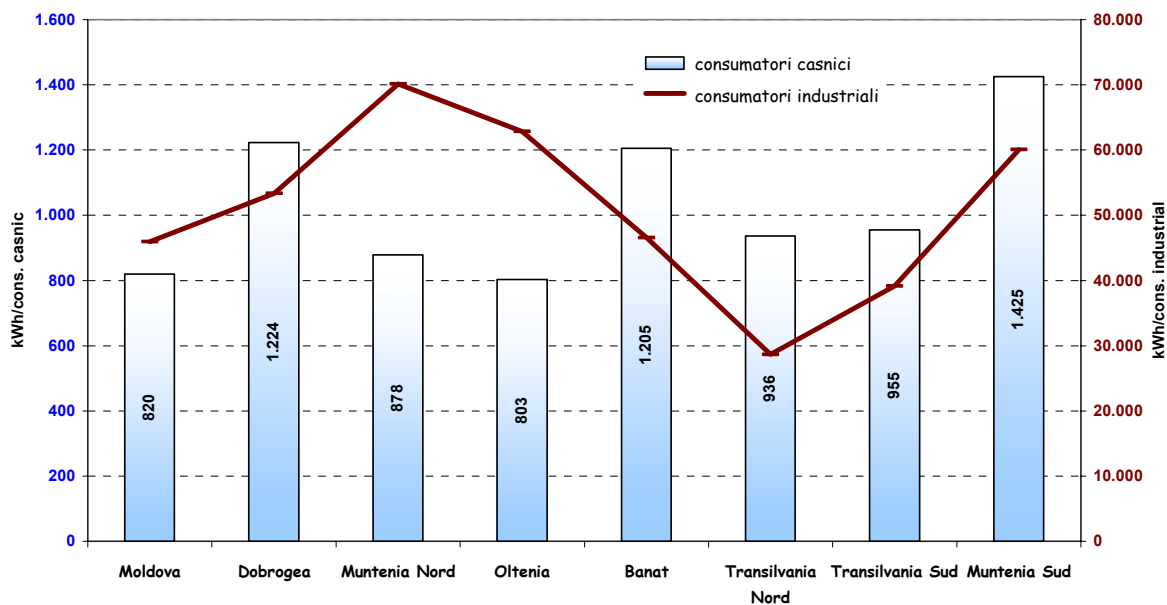
Date generale 2003 (1)

	Număr consumatori	Consum energie electrică	Consum energie electrică/ consumator kWh	Pondere piață filiale	Consum casnic MWh	Consum industrial	Număr consumatori casnici	Consum casnic (kWh/cons)
Moldova	1.287.307	3.933.549	3.056	11,2%	1.002.895	2.930.654	1.223.497	820
Dobrogea	594.958	3.200.296	5.379	9,1%	669.887	2.530.409	547.511	1.224
Muntenia Nord	1.224.591	6.306.840	5.150	17,9%	1.009.262	5.297.578	1.149.037	878
Oltenia	1.365.181	6.605.936	4.839	18,8%	1.024.395	5.581.541	1.276.406	803
Banat	815.871	3.589.373	4.399	10,2%	914.122	2.675.251	758.437	1.205
Transilvania Nord	1.101.880	3.272.115	2.970	9,3%	955.423	2.316.692	1.020.962	936
Transilvania Sud	1.033.770	3.911.398	3.784	11,1%	913.797	2.997.601	957.212	955
Muntenia Sud	1.067.830	4.386.270	4.108	12,5%	1.452.426	2.933.845	1.018.994	1.425
Electrica	8.491.388	35.205.777	4.146	100,0%	7.942.207	27.263.571	7.952.056	999

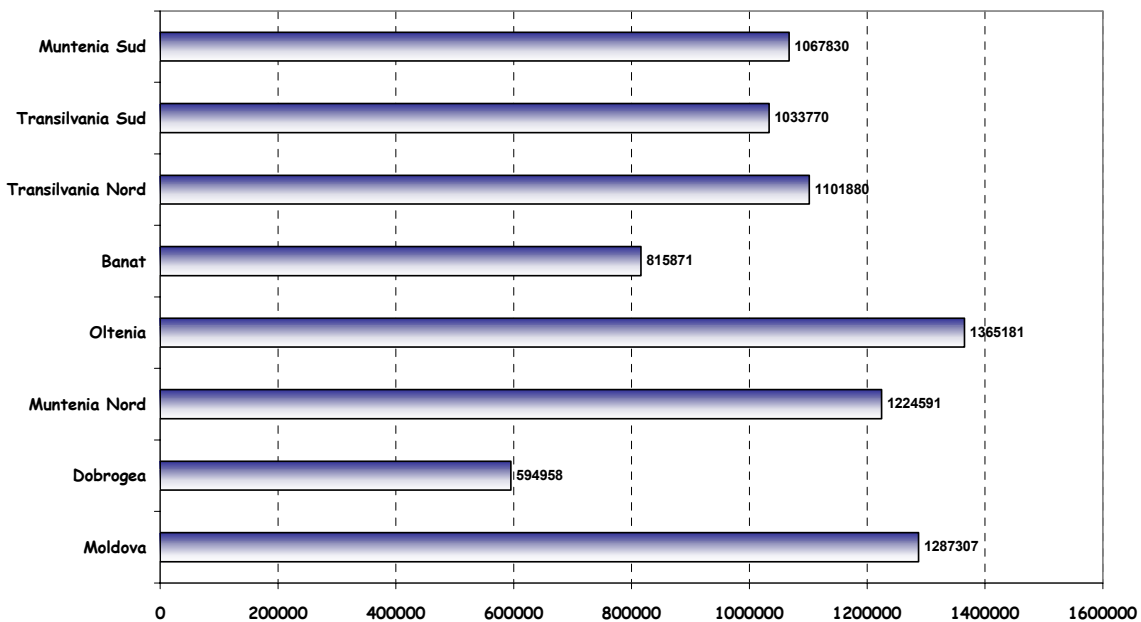
Date generale 2003 (2)

	Număr consumatori			Consum (MWh)		
	Joasă tensiune	Medie tensiune	Înaltă tensiune	Joasă tensiune	Medie tensiune	Înaltă tensiune
Moldova	1.283.401	3.876	30	1.986.718	933.014	1.013.817
Dobrogea	593.157	1.787	14	1.369.809	944.461	886.026
Muntenia Nord	1.222.121	2.443	27	1.923.327	1.706.548	2.676.965
Oltenia	1.362.492	2.618	71	1.710.278	2.376.792	2.518.866
Banat	813.301	2.549	21	1.685.312	1.366.623	537.438
Transilvania Nord	1.093.265	8.566	49	1.690.192	1.506.254	75.669
Transilvania Sud	1.031.777	1.965	28	1.710.026	1.398.957	802.415
Muntenia Sud	1.066.510	1.311	9	2.701.327	1.457.004	227.939
Electrica	8.466.025	25.115	249	14.776.989	11.689.653	8.739.135

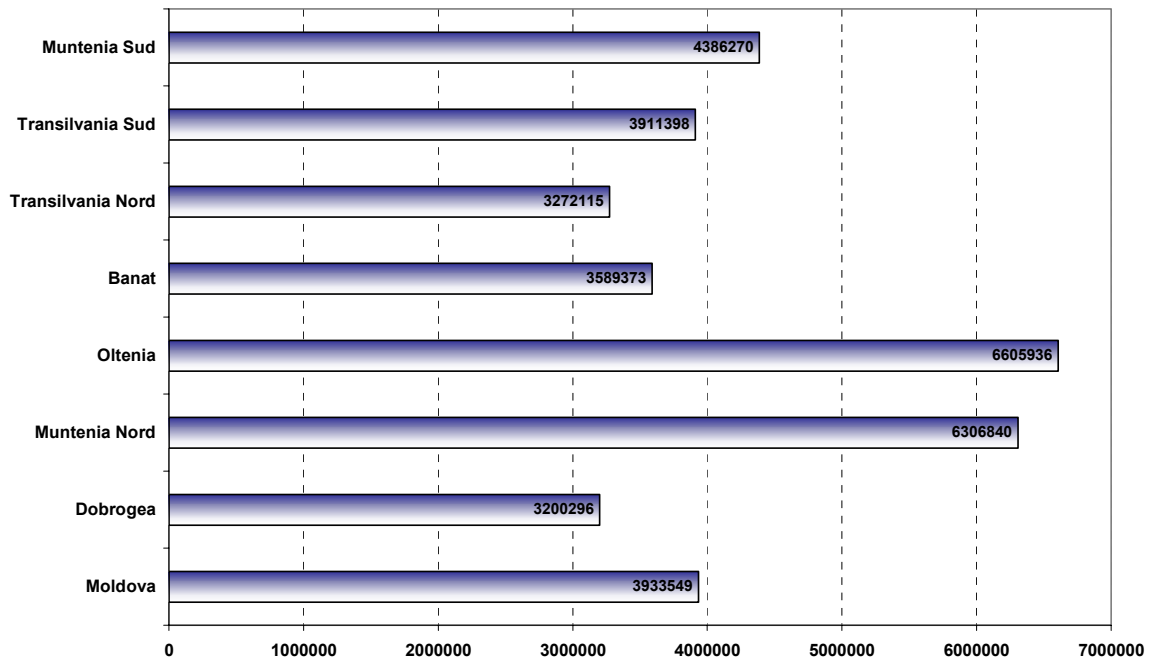
Consum anual de energie electrică pe tip de consumator



Numărul de consumatori captivi alimentați cu energie electrică



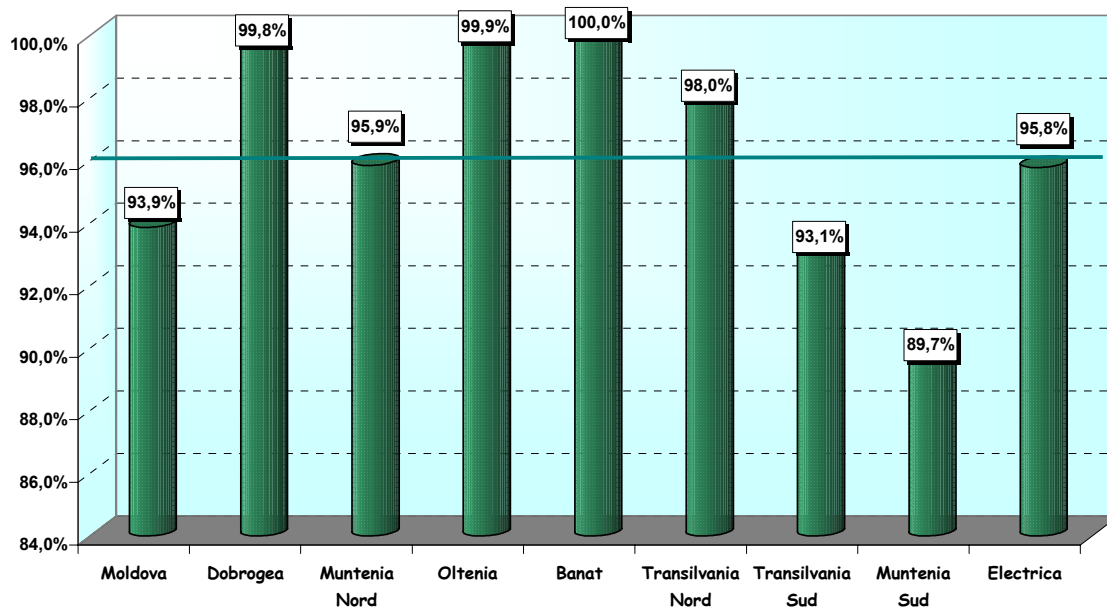
Consumul de energie electrica kWh



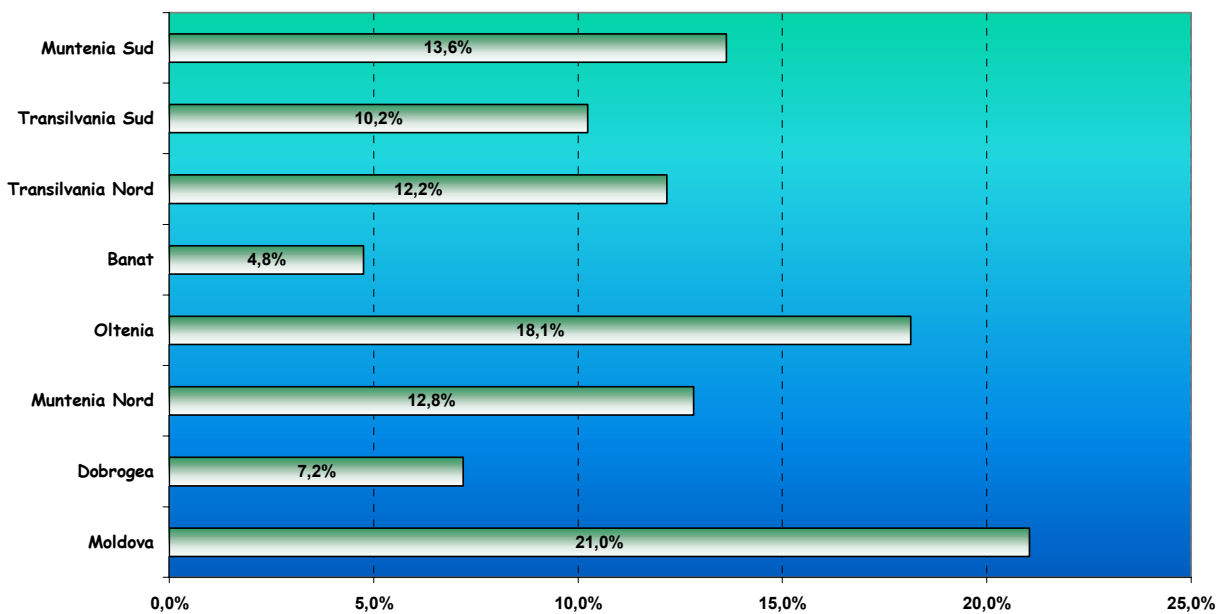
Indicatori de performanță pentru activitatea de racordare - 2003

Racordare	număr solicitari racordare	număr de solicitari rezolvate în 30 zile	număr de solicitari rezolvate in 30 zile %	Pondere solicitări racordare pe filiala din total solicitări
Moldova	22.278	20914	93,9%	21,0%
Dobrogea	7.617	7599	99,8%	7,2%
Muntenia Nord	13.575	13013	95,9%	12,8%
Oltenia	19.204	19183	99,9%	18,1%
Banat	5.029	5029	100,0%	4,8%
Transilvania Nord	12.888	12629	98,0%	12,2%
Transilvania Sud	10.830	10088	93,1%	10,2%
Muntenia Sud	14.431	12943	89,7%	13,6%
Electrica	105852	101398	95,8%	100,0%

Ponderea solicitărilor de racordare rezolvate în mai puțin de 30 zile



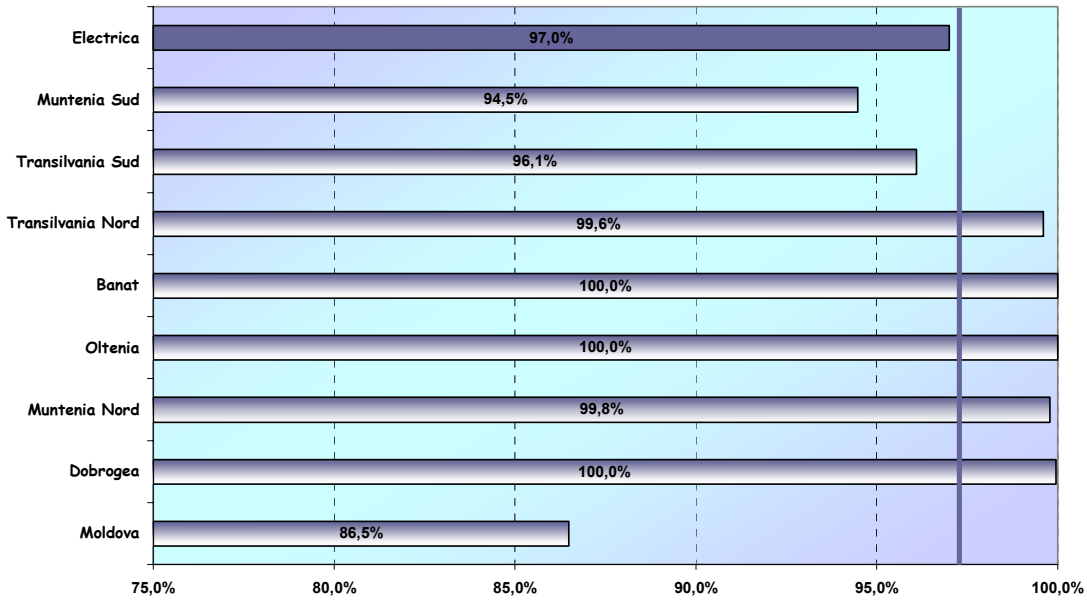
Ponderea solicitărilor de racordare la rețelele de distribuție pe filialele S.C. Electrica S.A.



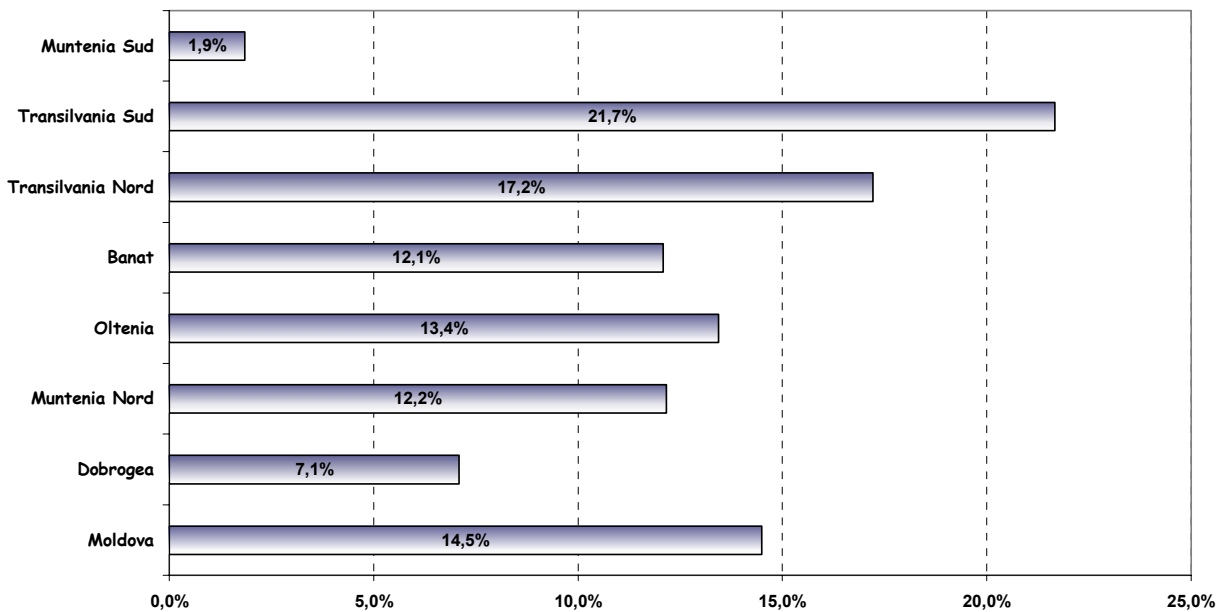
Indicatori de performanță pentru activitatea de contractare - 2003

Contractare	număr solicitari contracte de furnizare	solicitări rezolvate in termen de 15 zile calendaristice	solicitari rezolvate in termen de 15 zile calendaristice %	Pondere solicitari contracte pe filiala din total solicitari
Moldova	55.654	48.135	86,5%	14,5%
Dobrogea	27.235	27.224	100,0%	7,1%
Muntenia Nord	46.721	46.622	99,8%	12,2%
Oltenia	51.620	51.620	100,0%	13,4%
Banat	46.396	46.398	100,0%	12,1%
Transilvania Nord	66.138	65.876	99,6%	17,2%
Transilvania Sud	83.225	79.979	96,1%	21,7%
Muntenia Sud	7.107	6.714	94,5%	1,9%
Electrica	384.096	372.568	97,0%	100,0%

**Ponderea solicitărilor de contractare
rezolvate în mai puțin de
15 zile lucrătoare**



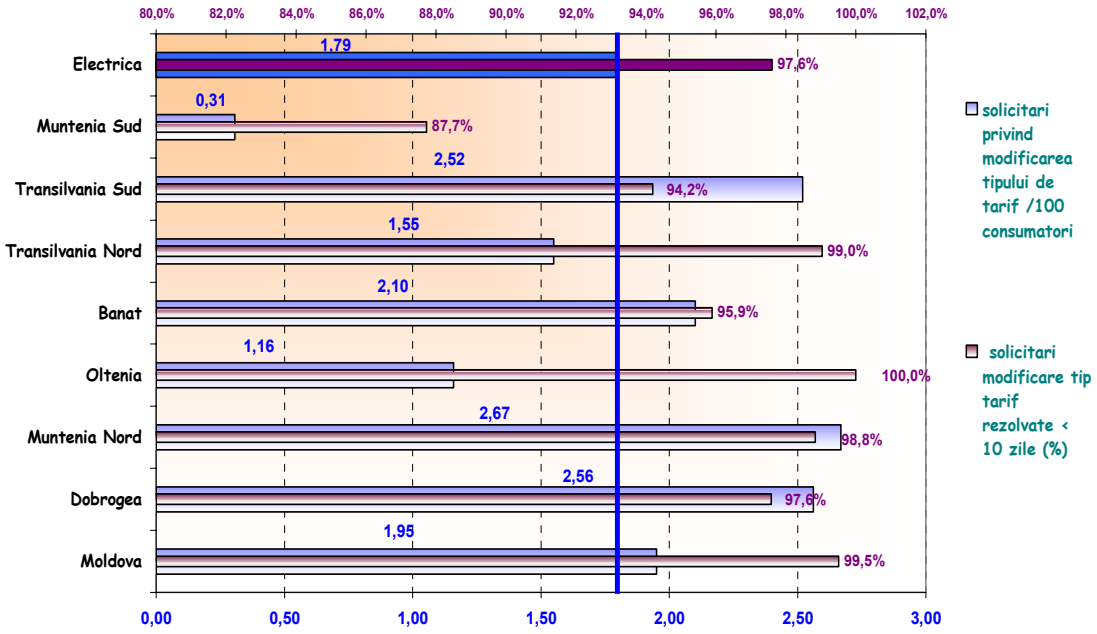
**Ponderea solicitărilor de contractare
pe filialele S.C. Electrica S.A.**



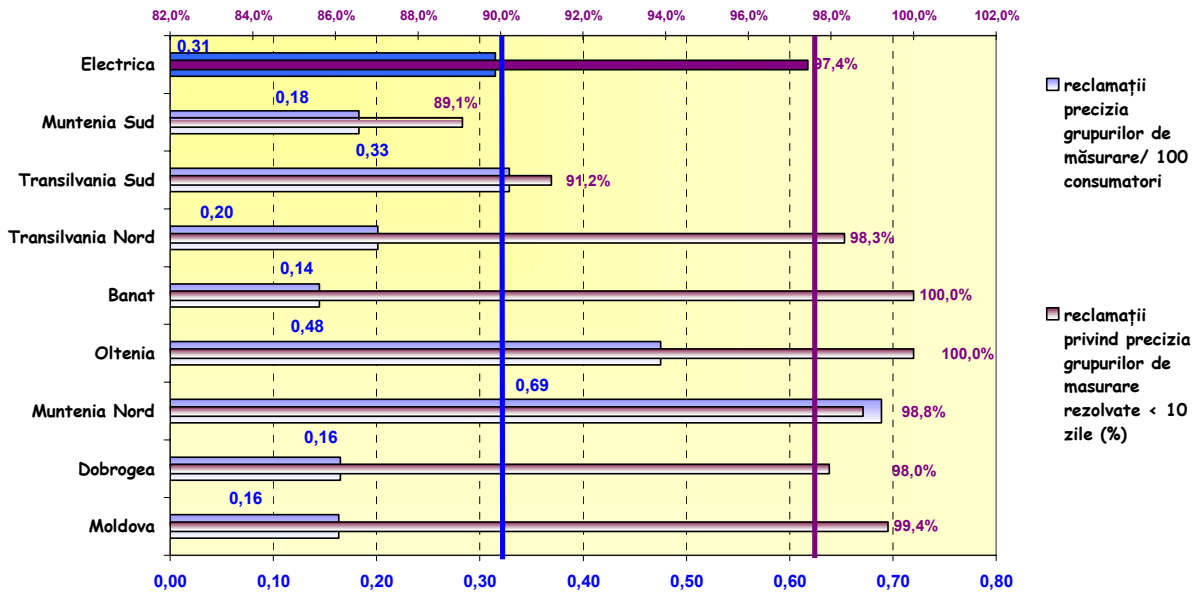
Indicatori de performanță pentru activitatea de măsurare - 2003

Masurare	număr solicitări modificarea tip tarif	solicitări modificare tip tarif rezolvate < 10 zile	număr reclamații privind precizia grupurilor de masurare	reclamații privind precizia grupurilor de măsurare rezolvate < 10 zile	solicitari modificare tip tarif rezolvate < 10 zile (%)	reclamații privind precizia grupurilor de masurare rezolvate < 10 zile (%)	solicitari privind modificarea tipului de tarif /100 consumatori	reclamații precizia grupurilor de măsurare/ 100 consumatori
Moldova	25.108	24.985	2.103	2.090	99,5%	99,4%	1,95	0,16
Dobrogea	15.243	14.875	980	960	97,6%	98,0%	2,56	0,16
Muntenia Nord	32.688	32.309	8.435	8.332	98,8%	98,8%	2,67	0,69
Oltenia	15.823	15.823	6.485	6.485	100,0%	100,0%	1,16	0,48
Banat	17.139	16.434	1.178	1.178	95,9%	100,0%	2,10	0,14
Transilvania Nord	17.076	16.911	2.217	2.180	99,0%	98,3%	1,55	0,20
Transilvania Sud	26.058	24.547	3.396	3.098	94,2%	91,2%	2,52	0,33
Muntenia Sud	3.274	2.872	1.950	1.737	87,7%	89,1%	0,31	0,18
Electrica	152.409	148.756	26.744	26.060	97,6%	97,4%	1,79	0,31

Solicități și rezolvare solicitări de modificare a tipurilor de tarife



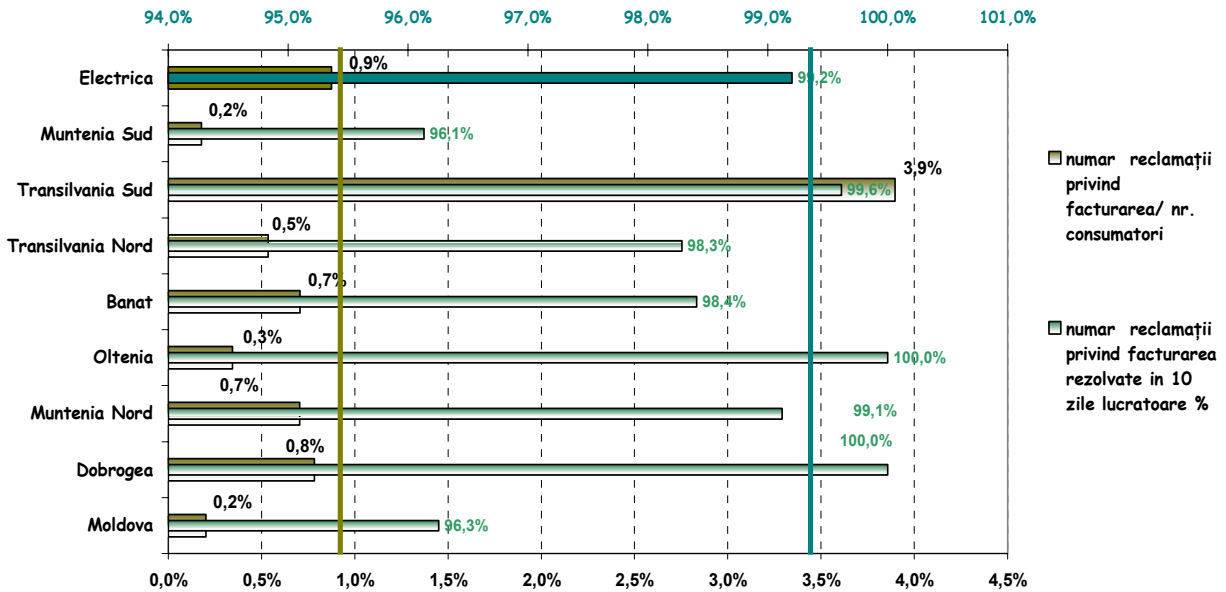
Solicități și rezolvare solicitări privind precizia grupurilor de măsurare



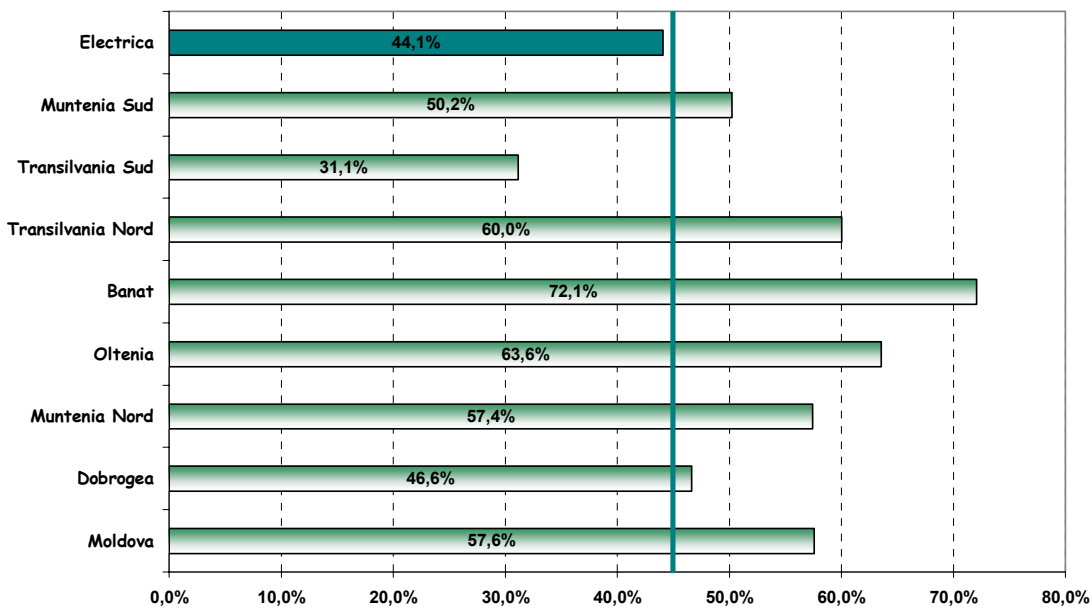
Indicatori de performanță pentru activitatea de facturare - 2003

Facturare	numar reclamații privind facturarea	numar reclamații privind facturarea rezolvate in 10 zile lucratoare	numar reclamații privind facturarea justificate	numar consumatori decupați pentru neplata facturilor	numar reclamații privind facturarea rezolvate in 10 zile lucratoare %	numar reclamații privind facturarea justificate %	nr. cons. decupați / nr. consumatori	numar reclamații privind facturarea/ nr. consumatori
Moldova	2.590	2.493	1.491	64.504	96,3%	57,6%	5,0%	0,2%
Dobrogea	4.654	4.654	2.171	4.627	100,0%	46,6%	0,8%	0,8%
Muntenia Nord	8.623	8.547	4.951	74.714	99,1%	57,4%	6,1%	0,7%
Oltenia	4.694	4.694	2.984	2.520	100,0%	63,6%	0,2%	0,3%
Banat	5.772	5.680	4.161	58.272	98,4%	72,1%	7,1%	0,7%
Transilvania Nord	5.888	5.787	3.535	51.313	98,3%	60,0%	4,7%	0,5%
Transilvania Sud	40.289	40.134	12.549	63.281	99,6%	31,1%	6,1%	3,9%
Muntenia Sud	1.887	1.814	948	47.336	96,1%	50,2%	4,4%	0,2%
Electrica	74.397	73.803	32.790	366.567	99,2%	44,1%	4,3%	0,9%

Reclamații și rezolvare reclamații privind facturarea



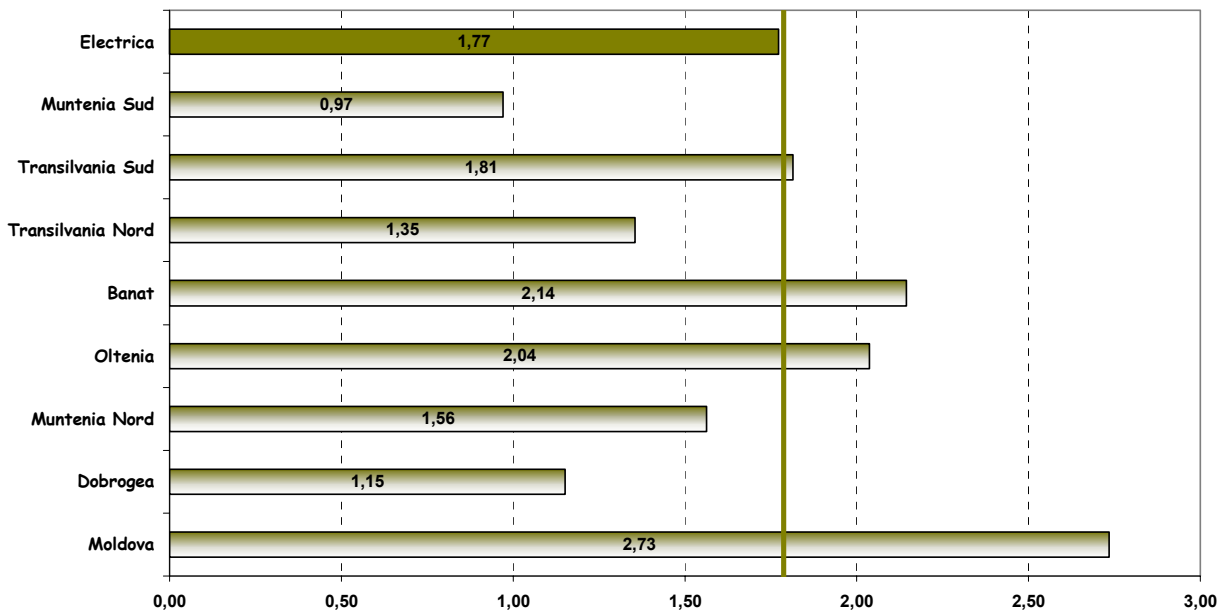
Numarul de reclamații justificate privind facturarea



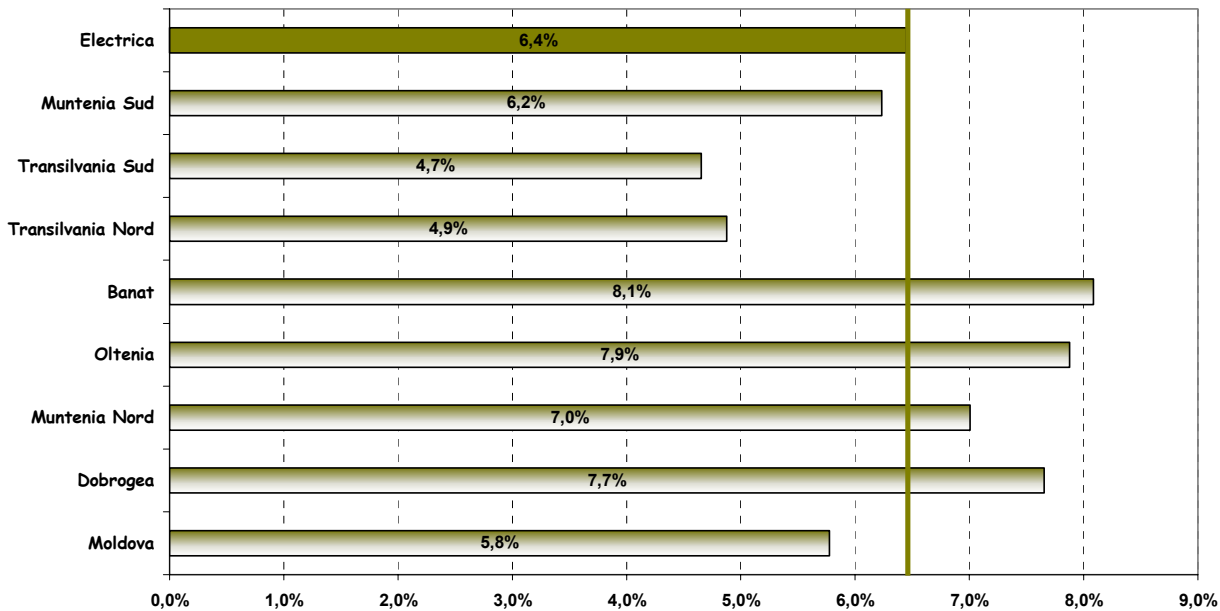
Intreruperi neplanificate - 2003

Intreruperi neplanificate	număr intreruperi neplanificate	număr consumatori afectați de intreruperi neplanificate	număr consumatori reconecțați în < 4 ore	consumatori reconecțați în < 24 ore	valoarea despăgubirilor plătite datorate intreruperilor în alimentare	valoarea pagubelor produse la consumatori de intreruperi neplanificate	nr. intreruperi neplanificate / numărul de consumatori %	numar consumatori reconecțați în < 4 ore %	număr consumatori reconecțați în < 24 ore %
Moldova	74.372	3.519.236	2.378.056	3.464.300	0	0	5,8%	67,6%	98,4%
Dobrogea	45.540	684.824	541.878	684.824	10.980.462	10.980.462	7,7%	79,1%	100,0%
Muntenia Nord	85.796	1.913.810	1.438.401	1.812.204	0	0	7,0%	75,2%	94,7%
Oltenia	107.563	2.780.849	1.979.973	2.775.243	0	0	7,9%	71,2%	99,8%
Banat	65.970	1.749.412	1.270.062	1.467.191	53.917	53.917	8,1%	72,6%	83,9%
Transilvania Nord	53.733	1.492.280	919.334	1.429.079	0	0	4,9%	61,6%	95,8%
Transilvania Sud	48.098	1.875.908	1.684.136	1.850.027	0	0	4,7%	89,8%	98,6%
Muntenia Sud	66.558	1.036.714	763.355	968.016	0	0	6,2%	73,6%	93,4%
Electrica	547.630	15.053.033	10.975.195	14.450.884	11.034.379	11.034.379	6,4%	72,9%	96,0%

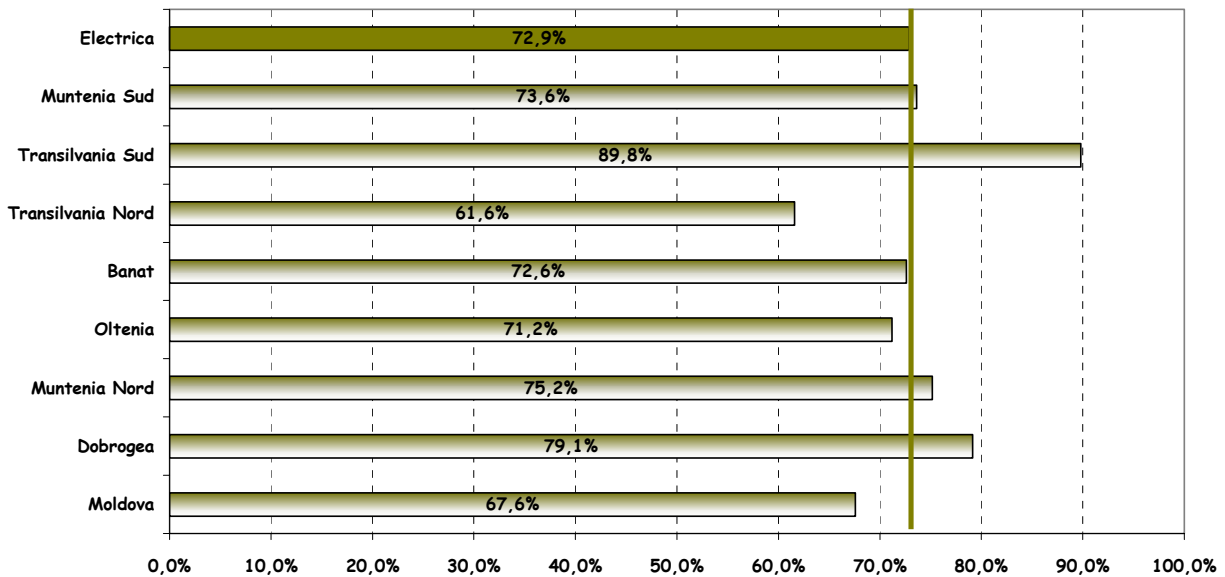
**Consumatori afectați de întreruperile neplanificate
raportați la total consumatori**



**Numărul întreruperilor neplanificate
raportat la numărul consumatorilor**



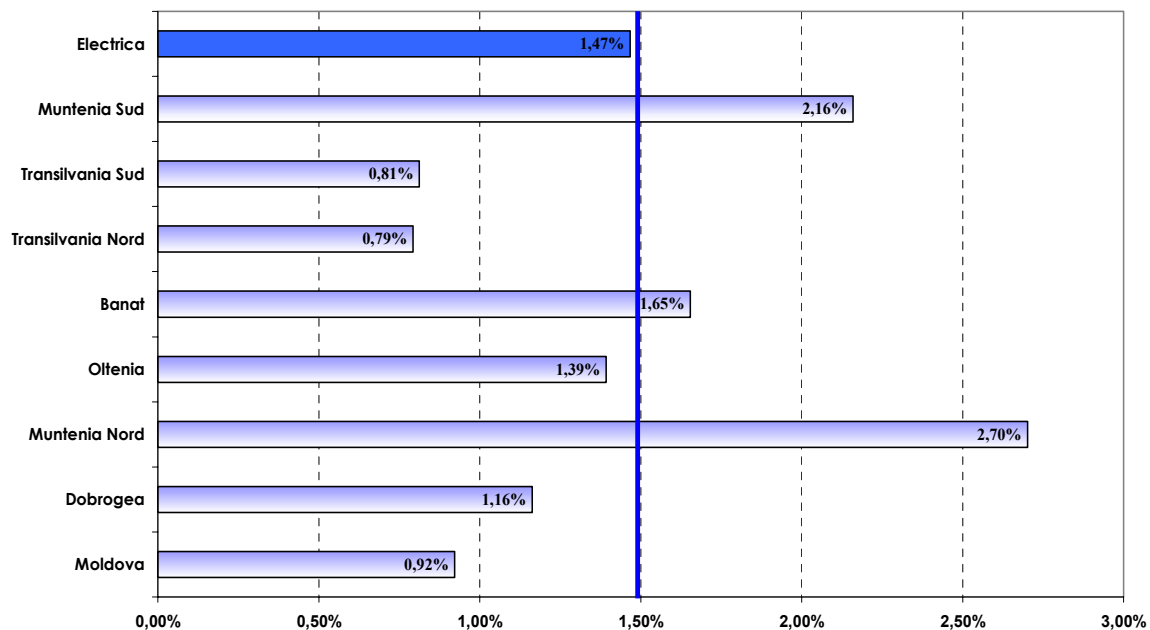
Pondereea consumatorilor reconectați în mai puțin de 4 ore după întreruperi accidentale



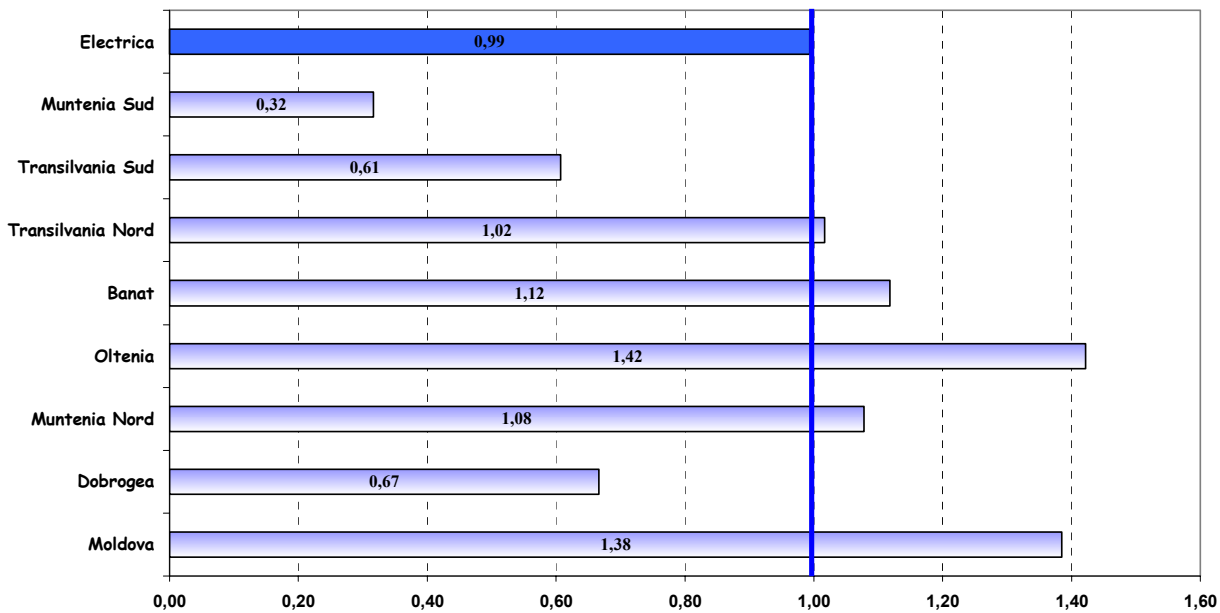
Intreruperi planificate - 2003

Intreruperi programate	număr întreruperi programate	durată totală întreruperi programate (ore)	număr consumatori afectați de întreruperi programate	număr întreruperi programate / număr consumatori %	durată medie întrerupere	nr. cons afectați / nr. consumatori
Moldova	11.874	107.625	1.782.704	0,92%	9,06	1,38
Dobrogea	6.918	35.919	396.539	1,16%	5,19	0,67
Muntenia Nord	33.084	101.414	1.319.778	2,70%	3,07	1,08
Oltenia	19.016	122.658	1.941.145	1,39%	6,45	1,42
Banat	13.492	78.375	912.222	1,65%	5,81	1,12
Transilvania Nord	8.730	46.046	1.120.041	0,79%	5,27	1,02
Transilvania Sud	8.400	59.466	627.597	0,81%	7,08	0,61
Muntenia Sud	23.059	46.431	337.934	2,16%	2,01	0,32
Electrica	124.573	597.934	8.437.960	1,47%	4,80	0,99

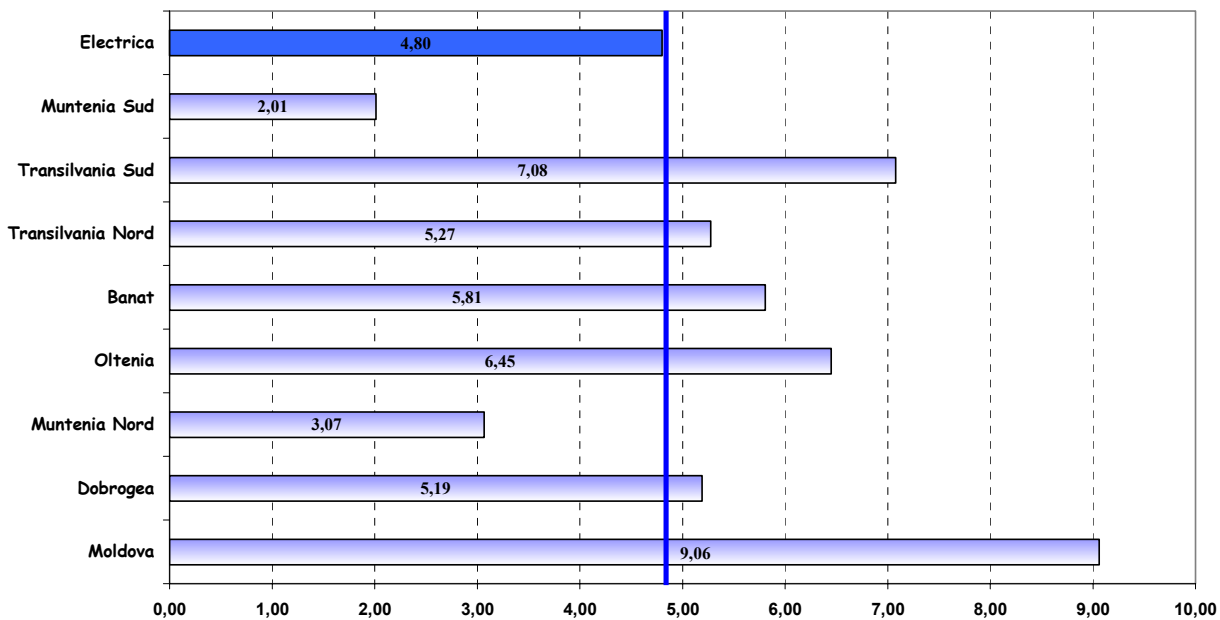
Numărul întreruperilor planificate raportat la numărul de consumatori



**Numărul consumatorilor afectați
de întreruperile planificate raportat la numărul consumatorilor**



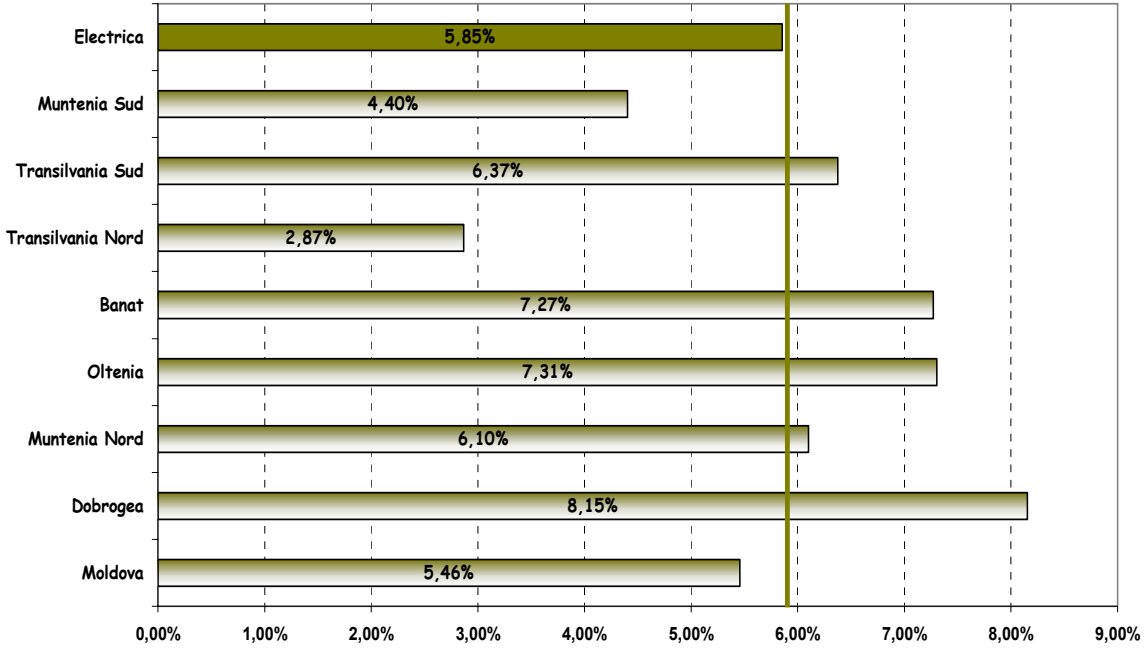
Durata medie a întreruperilor planificate - ore



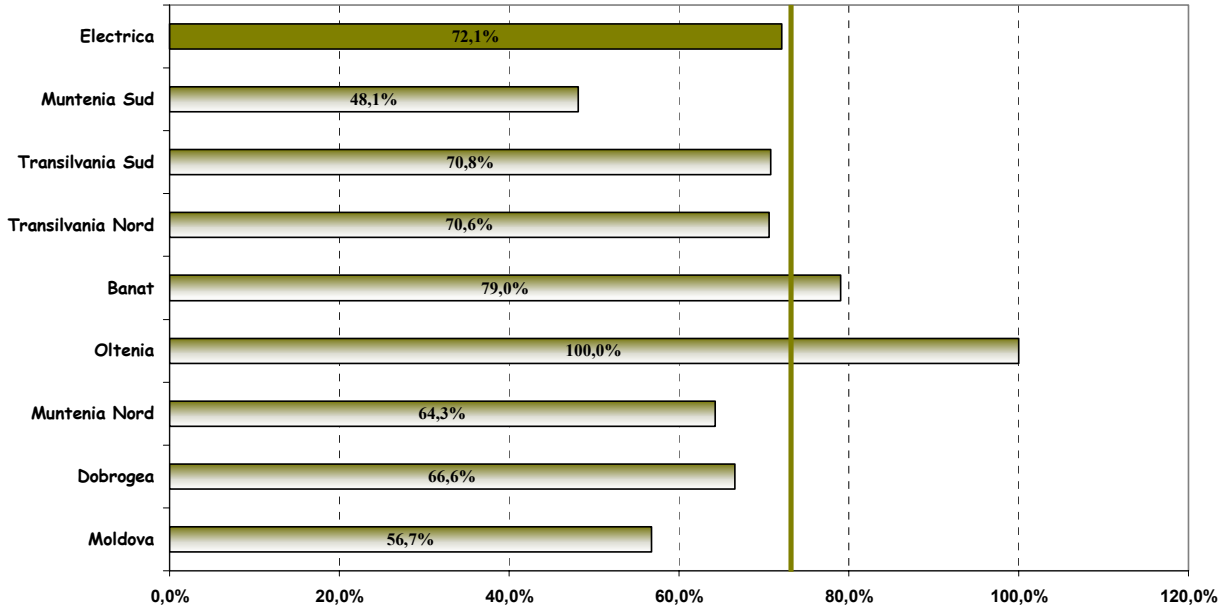
Înteruperi pentru neplata energiei electrice - 2003

Intreruperi pentru neplata	număr consumatori deconectați anual pentru neplata energiei electrice consumate	număr consumatori deconectați și reconectați în mai puțin de 24 ore de la onorarea obligațiilor de plată	nr. cons deconectați / nr. consumatori	număr consumatori deconectați și reconectați în mai puțin de 24 ore de la onorarea obligațiilor de plată (%)
Moldova	70.262	39.869	5,46%	56,7%
Dobrogea	48.506	32.295	8,15%	66,6%
Muntenia Nord	74.714	48.023	6,10%	64,3%
Oltenia	99.727	99.727	7,31%	100,0%
Banat	59.322	46.883	7,27%	79,0%
Transilvania Nord	31.611	22.312	2,87%	70,6%
Transilvania Sud	65.886	46.661	6,37%	70,8%
Muntenia Sud	47.029	22.639	4,40%	48,1%
Electrica	497.057	358.409	5,85%	72,1%

**Ponderea consumatorilor deconectați pentru neplată
din total consumatori**



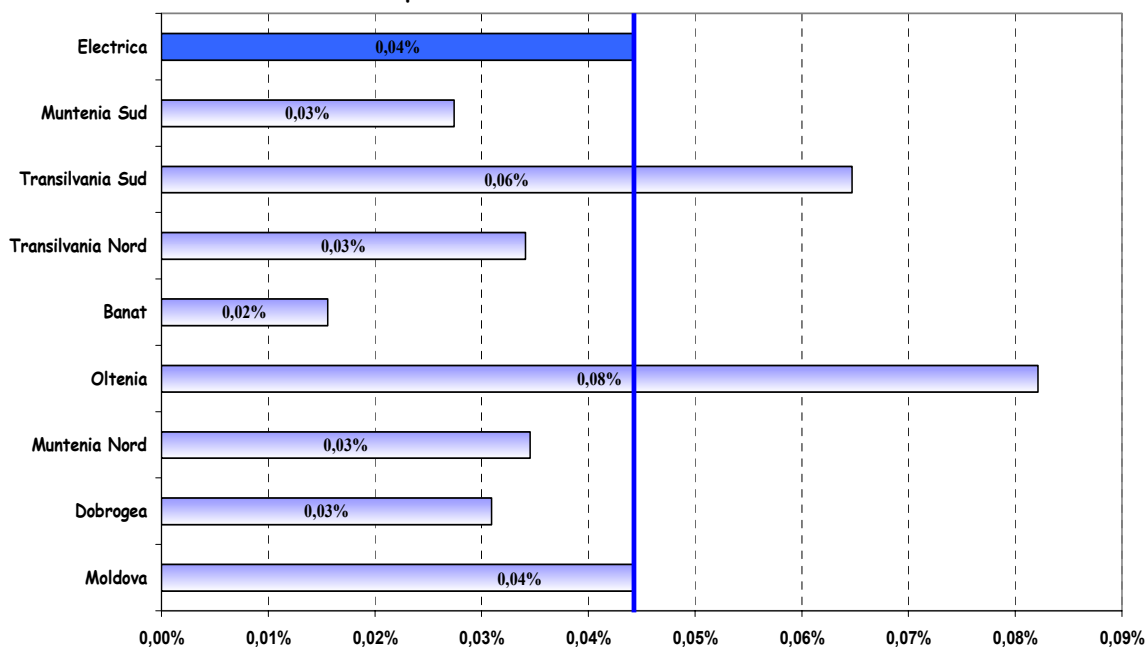
**Ponderea consumatorilor deconectați pentru
neplata facturii și reconectați în 24 ore după plata facturii**



Indicatori de performanță privind calitatea energiei - 2003

Calitate	număr reclamații privind nivelul tensiunii	număr reclamații rezolvate în termenul de 15 zile calendaristice	număr reclamații care nu au putut fi rezolvate	nr. reclamații / nr. consumatori	număr reclamații rezolvate în termenul de 15 zile calendaristice %	număr reclamații care nu au putut fi rezolvate %
Moldova	571	569	84	0,04%	99,6%	14,7%
Dobrogea	184	184	0	0,03%	100,0%	0,0%
Muntenia Nord	423	418	7	0,03%	98,8%	1,7%
Oltenia	1121	1121	0	0,08%	100,0%	0,0%
Banat	127	127	0	0,02%	100,0%	0,0%
Transilvania Nord	376	367	0	0,03%	97,6%	0,0%
Transilvania Sud	669	637	9	0,06%	95,2%	1,3%
Muntenia Sud	293	293	0	0,03%	100,0%	0,0%
Electrica	3764	3716	100	0,04%	98,7%	2,7%

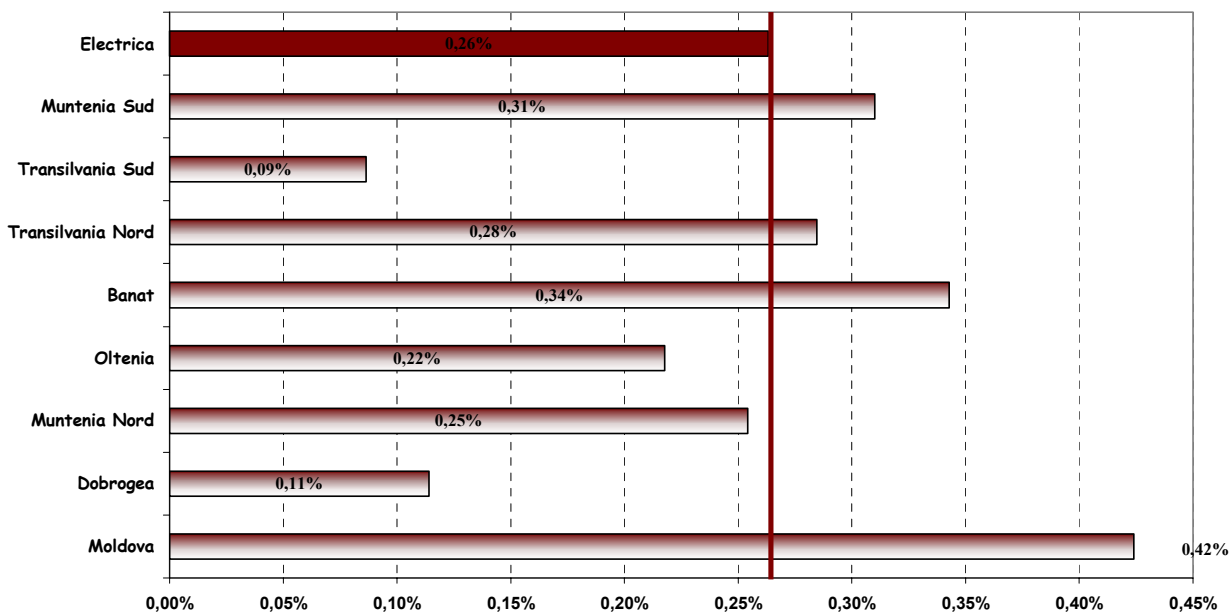
Numarul reclamații privind calitatea energiei electrice furnizate raportat la numărul consumatorilor



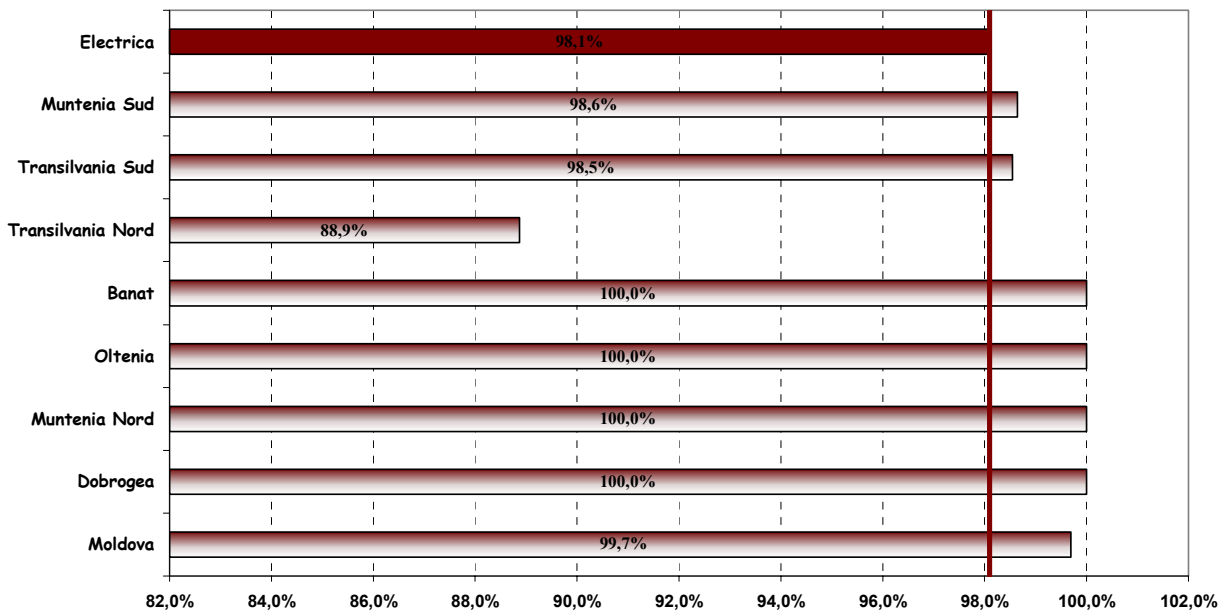
Indicatori de performanță privind activitatea de rezolvare a sesizărilor 2003

Sesizari	număr sesizari scrise, altele decât cele la care se referă standardul de performanță	număr sesizări la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	nr. sesizari / nr. consumatori (%)	număr sesizări la care s-a raspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice (%)
Moldova	5.457	5.440	0,42%	99,7%
Dobrogea	679	679	0,11%	100,0%
Muntenia Nord	3.113	3.113	0,25%	100,0%
Oltenia	2.971	2.971	0,22%	100,0%
Banat	2.796	2.796	0,34%	100,0%
Transilvania Nord	3.135	2.786	0,28%	88,9%
Transilvania Sud	894	881	0,09%	98,5%
Muntenia Sud	3.310	3.265	0,31%	98,6%
Electrica	22.355	21.931	0,26%	98,1%

Numărul sesizari
raportate la numărul de consumatori



Răspunsul la sesizari în mai puțin de 30 zile calendaristice



Realizari indicatori performanță comparație 2002-2003

