

**RAPORT
PRIVIND REALIZAREA
INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL DE
FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE
2004**

ANRE

ANRE

DEPARTAMENTUL FUNCȚIONARE ȘI DEZVOLTARE PIAȚĂ DE ENERGIE

**DIRECTOR GENERAL
ALEXANDRU SĂNDULESCU**

**ÎNTOCMIT
MARIN CRĂCIUN**

RAPORT
PRIVIND REALIZAREA
INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL DE
FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE
2004

1. INTRODUCERE

Calitatea serviciului de furnizare este analizată pornind de la indicatorii de performanță definiți în “Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate”, aprobat prin Decizia președintelui ANRE nr. 34/1999.

Conform prevederilor standardului, furnizorii consumatorilor captivi transmit la ANRE anual valorile realizate ale indicatorilor de performanță.

Având în vedere faptul că pentru consumatorii captivi, furnizorii sunt și operatori de distribuție, nu a mai fost necesară o separare a indicatorilor care se referă la activitatea de distribuție de cei care se referă la activitățile specifice furnizării, mai ales că, în conformitate cu reglementările în vigoare, furnizorul consumatorilor captivi este privit ca o interfață între consumator și toate celelalte entități care contribuie la activitățile din Sistemul Electroenergetic Național: operator de distribuție, operator de transport etc. El plătește consumatorilor despăgubiri pentru pagubele provocate acestora în cazul nerespectării prevederilor contractuale privind continuitatea în alimentare sau calitatea energiei electrice, despăgubiri pe care le recuperează ulterior de la cei vinovați (operatori de rețea, consumatori etc.).

Indicatorii de performanță asigură o cuantificare a calității serviciului de furnizare prestat de furnizor și se referă la:

- calitatea comercială a serviciului de furnizare,
- continuitatea în alimentare,
- calitatea energiei electrice.

Din punct de vedere al efectului asupra furnizorului (respectiv asupra consumatorilor), indicatorii de performanță se diferențiază în două categorii:

- indicatori generali, care oferă o imagine de ansamblu asupra activității desfășurate de furnizor. În cazul acestora, nu este posibilă garantarea unor valori pentru fiecare consumator în parte, prin urmare nu implică acordarea unor sume de bani consumatorilor;
- indicatori de performanță garantați, pentru care se stabilesc niveluri minime care trebuie respectate în fiecare caz individual în parte. Nerespectarea acestor indicatori obligă furnizorul la plata unor sume de bani fiecărui consumator afectat.

O mare parte din indicatorii de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice din Standardul de performanță românesc se regăsesc printre cei utilizați în analizele comparative realizate la nivelul Uniunii Europene. Este totuși de remarcă că, în ultima perioadă se manifestă tendința de a se utiliza un număr tot mai mare de indicatori de performanță garantați.

2. DATE GENERALE

Consumatorii captivi au fost deserviți în principal de 8 furnizori - cele 8 filiale ale SC DFEE Electrica SA. Excepții le constituie consumatorii racordați direct la barele unor producători, însă aceștia au o pondere nesemnificativă și nu au fost luați în considerare în prezentul raport.

În anul 2004 numărul total de consumatori captivi a fost de **8.569.458**, iar energia furnizată acestora a fost de aproximativ **33.618.844 MWh**. Rezultă o medie de consum de **3,92 MWh/consumator**.

Structura consumului

Consumatorii casnici reprezintă **93,56%** ca număr, iar energia consumată de aceștia reprezintă **23,6%** din total. Consumatorii industriali reprezintă **6,44%** ca număr și consumă **76,4%** din total energie furnizată consumatorilor captivi.

Pe nivele de tensiune, situația se prezintă ca în Tabelul 1:

Tabelul 1 Repartiția consumatorilor și a energiilor consumate pe niveluri de tensiune

	Joasa T	Medie T	Înaltă T	Total
Nr.	8550295	18968	195	8569458
% din total	99,77638	0,22134	0,00228	100
MWh	14951598	10841439	7825807	33618844
% din total	44,47	32,25	23,28	100

Consumul mediu anual al consumatorilor casnici, respectiv industriali este prezentată în Tabelul 2.

Tabelul 2 Repartiția pe tipuri de consumatori

	casnici	Industriali	Total
Energie consumata [MWh]	7.941.599	25.677.245	33.618.844
% din total	23,62	76,38	100
Consum mediu anual [MWh/consumator]	0,99	46,55	3,92
Număr consumatori	8.017.819	551.639	8.569.458
% din total	93,56	6,44	100

În Tabelul 3 sunt prezentate, pentru fiecare filială și pe total, consumurile medii ale consumatorilor casnici , ale consumatorilor industriali, precum și consumul mediu raportat la numărul total de consumatori din filială.

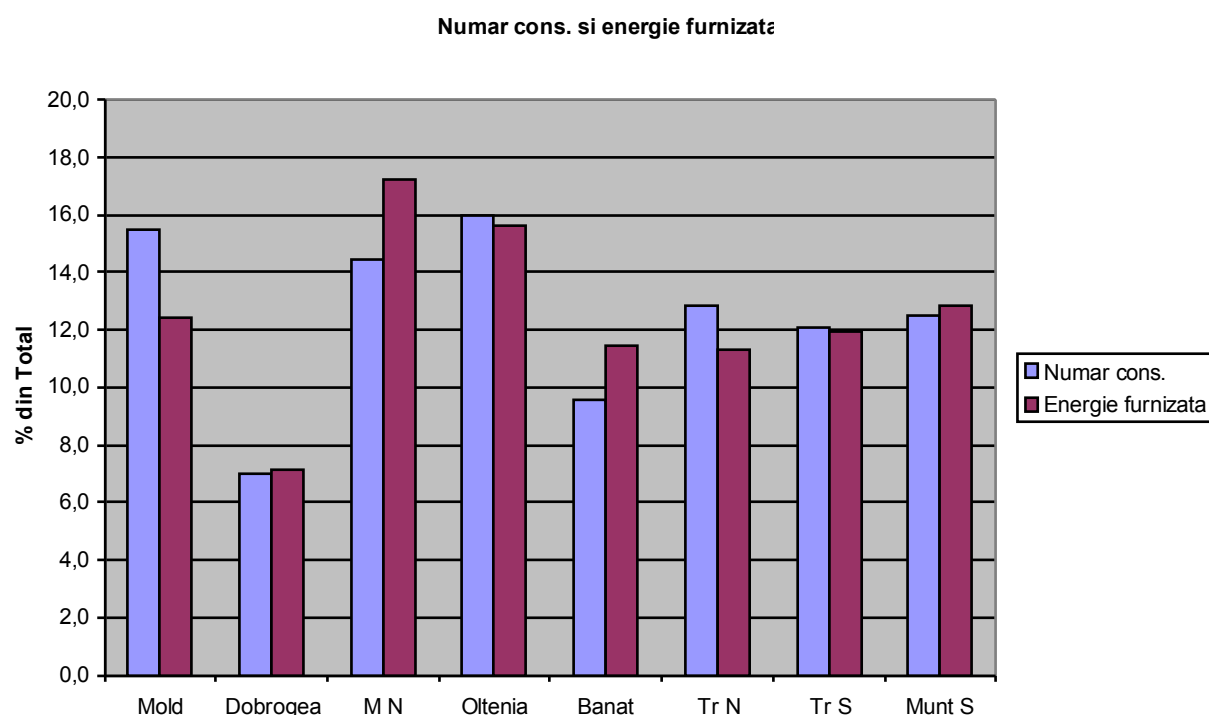
Tabelul 3. Consumuri medii [MWh/consumator]

	Mold.	Dobrogea	Munt. Nord	Olteni a	Banat	Trans N	Trans S	Munt. Sud	Total
Casnici	0,82	1,09	0,88	0,80	1,31	0,90	0,94	1,40	0,99
Ind.	37,38	38,56	62,25	48,81	49,06	38,16	40,04	62,86	46,55
Total Filiala	3,15	4,02	4,68	3,84	4,69	3,46	3,86	4,01	3,92

Tabelul 4 prezintă energiilor consumate si numărul de consumatori pe fiecare filială și pe total, aceleași informații fiind reprezentate (ca procente din total Electrica) în graficul de mai jos.

Tabelul 4. Energii furnizate și număr consumatori pe filiale

	Mold.	Dobrogea	Munt. Nord	Oltenia	Banat	Trans N	Trans S	Munt. Sud	Total
En. [MWh]	4186879	2412773	5784319	5260996	3847719	3808911	4008028	4309219	33618844
Nr. cons	1328454	599735	1236244	1371398	820728	1101715	1037668	1073516	8569458
Mwh/ cons.	3,15	4,02	4,68	3,84	4,69	3,46	3,86	4,01	3,92



3. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI

Prezentul raport este întocmit pe baza valorilor indicatorilor de performanță, transmise de fiecare furnizor pentru anul 2004, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare și cu Condițiile Licenței de furnizare.

În continuare, valorile indicatorilor sunt analizate prin comparație cu valorile realizate de ceilalți furnizori, sau cu cele realizate în anul precedent.

Activitățile din cadrul serviciului de furnizare care fac obiectul Standardului de performanță sunt prezentate în Tabelul 5, unde mai sunt precizate atât termenele limită pentru aceste operații precum și reglementările în care sunt prevăzute aceste termene.

Tabelul 5

Nr. crt.	Activitatea	Termenul limită prevăzut	Reglementarea
1	Racordare consumatorilor	15 zile – prezentare ofertă	Standard de perform.
		30 zile – prezentare ofertă	Legea 318/03
		90 zile – prezentare ofertă	Reg. de racordare
2	Contractarea energiei electrice	15 zile – încheiere contract	Standardul de performanță
3	Măsurarea și gestiunea energiei electrice	- 10 zile – înlocuire contor defect	Reg. furnizare
		- 10 zile – răspuns la reclamații	Standard de perform.
		- 15 zile – răspuns reclamații casnici	Standard de perform.
		- 30 zile – înlocuire contor la schimbarea tipului de tarif	Licența de furnizare (cond 23.5)
4	Citirea, facturarea și încasarea facturilor	- 10 zile – răspuns reclamații	Regulamentul de furnizare
5	Întreruperi accidentale	- 4 ore -reconectare	Standard de perform.
		- 24 ore -reconectare	Standard de perform.
		- 1 oră – sosire echipă de intervenție în marile orașe	
		- 3 ore - sosire echipă de intervenție în celelalte orașe	
		- 24 ore - sosire echipă de intervenție în mediul rural	
6	Întreruperi planificate		
7	Întreruperi pentru neplata facturii	- reconectarea – ziua lucrătoare imediat următoare plății	Contractul-cadru de furnizare
8	Calitatea energiei	- 15 zile – răspuns reclamații	Standard de perform.
9	Răspuns sesizări (altele decât cele nominalizate)	- 30 zile - răspuns	Legislația primară

3.1. Racordarea consumatorilor

În cursul anului 2004 au fost înregistrate **131.785** solicitări de racordare la rețelele de distribuție, cu **24%** mai mult decât în anul 2003.

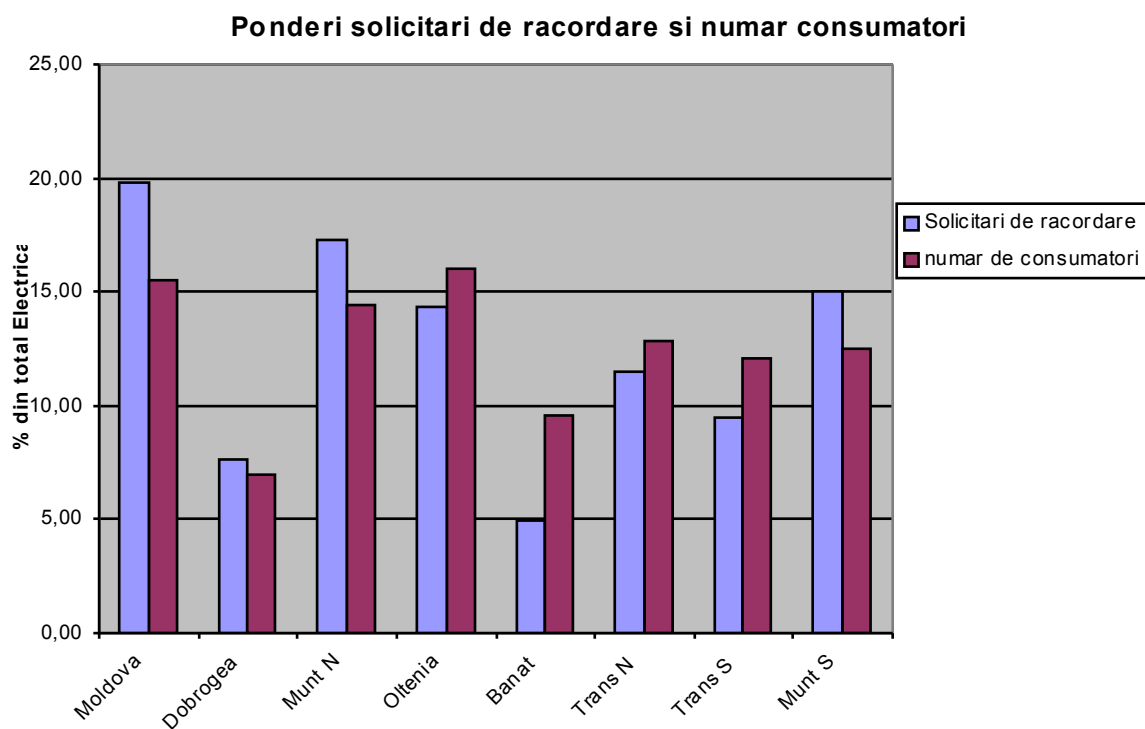
Solicitățile de racordare la care s-a răspuns cu o ofertă de racordare într-un timp mai mic decât termenul limită de 30 zile reprezintă **97,75%** din total solicitări, cu variații de la o filială la alta între **94,65%** la filiala Muntenia Sud și **100%** la filialele Dobrogea și Banat.

Este de menționat că, în conformitate cu prevederile Regulamentului de racordare la rețelele electrice de interes public, termenul de prezentare a ofertei de racordare este de 30 de zile pentru joasă și medie tensiune, respectiv de 90 de zile, în cazul racordării la înaltă tensiune. Tabelul 6 prezintă, pentru fiecare filială: solicitările de racordare exprimate atât ca număr cât și ca procente din numărul de racordări al tuturor filialelor, numărul de solicitări de racordări la care s-a răspuns cu o ofertă de racordare în 15, 30, respectiv 60 de zile.

Tabelul 6 Racordarea consumatorilor

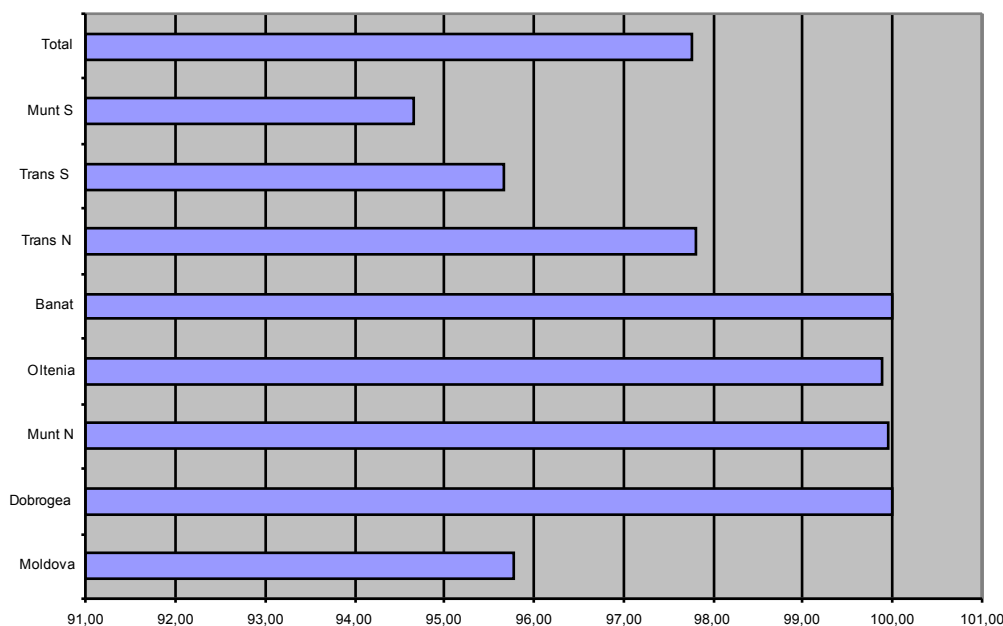
Filiala	Solicitări de racordare		Solicitări la care s-a răspuns în mai puțin de:			
	Număr	% din total	15 zile	30 zile	15z+30z %	60 zile
Moldova	26090	19,8	18365	5011	95,78	1029
Dobrogea	10056	7,6	2861	7195	100,00	0
Munt N	22757	17,3	16361	5897	99,94	14
Oltenia	18933	14,4	8325	10585	99,88	23
Banat	6538	5,0	2325	4213	100,00	0
Trans N	15150	11,5	6748	7824	97,80	328
Trans S	12515	9,5	6695	3757	95,66	474
Munt S	19746	15,0	2335	14693	94,65	963
Total	131785	100,0	64015	59175	97,75	2831

Graficul de mai jos prezintă comparativ, pe filiale, procentul de solicitări de racordare alături



de procentul de consumatori deserviți (raportările s-au făcut la total Electrica).

Ponderi solicitări racordare la care s-a răspuns în mai puțin de 30 zile



3.2. Contractarea energiei electrice

Tabelul 7 prezintă numărul de solicitări de contractare pe fiecare filială, numărul de astfel de solicitări la care s-a răspuns în cel mult 15 zile și procentul pe care îl reprezintă numărul de solicitărilor de contractate al fiecărei filiale din numărul total de solicitări.

În cadrul **activității de contractare** în cursul anului 2004 au fost înregistrate **420.963**, solicitări de contracte de furnizare a energiei electrice, cu **9,6%** mai multe decât în anul 2003. Graficul de mai jos prezintă procentul corespunzător fiecărei filiale din numărul total (pe toate filialele) de contracte noi, alături de procentul din numărul total de consumatori corespunzător filialei respective.

Cel mai mare număr de contracte noi s-a înregistrat la filiala Transilvania Sud (**94.740** de solicitări de noi contracte, reprezentând **22,51%** din total Electrica), iar cel mai mic, la filiala Muntenia Sud (**8165**, reprezentând **1,94%** din total).

Cu o medie de **93,73%**, cererile de contractare au fost rezolvate în termenul standard de 15 de zile, acest procent variind între **74,5%** la filiala Transilvania Sud și **100%** la filialele Oltenia, și Banat.

Pentru comparație, în anul 2003 procentul de solicitări rezolvate în 15 zile a fost de **97%** din total.

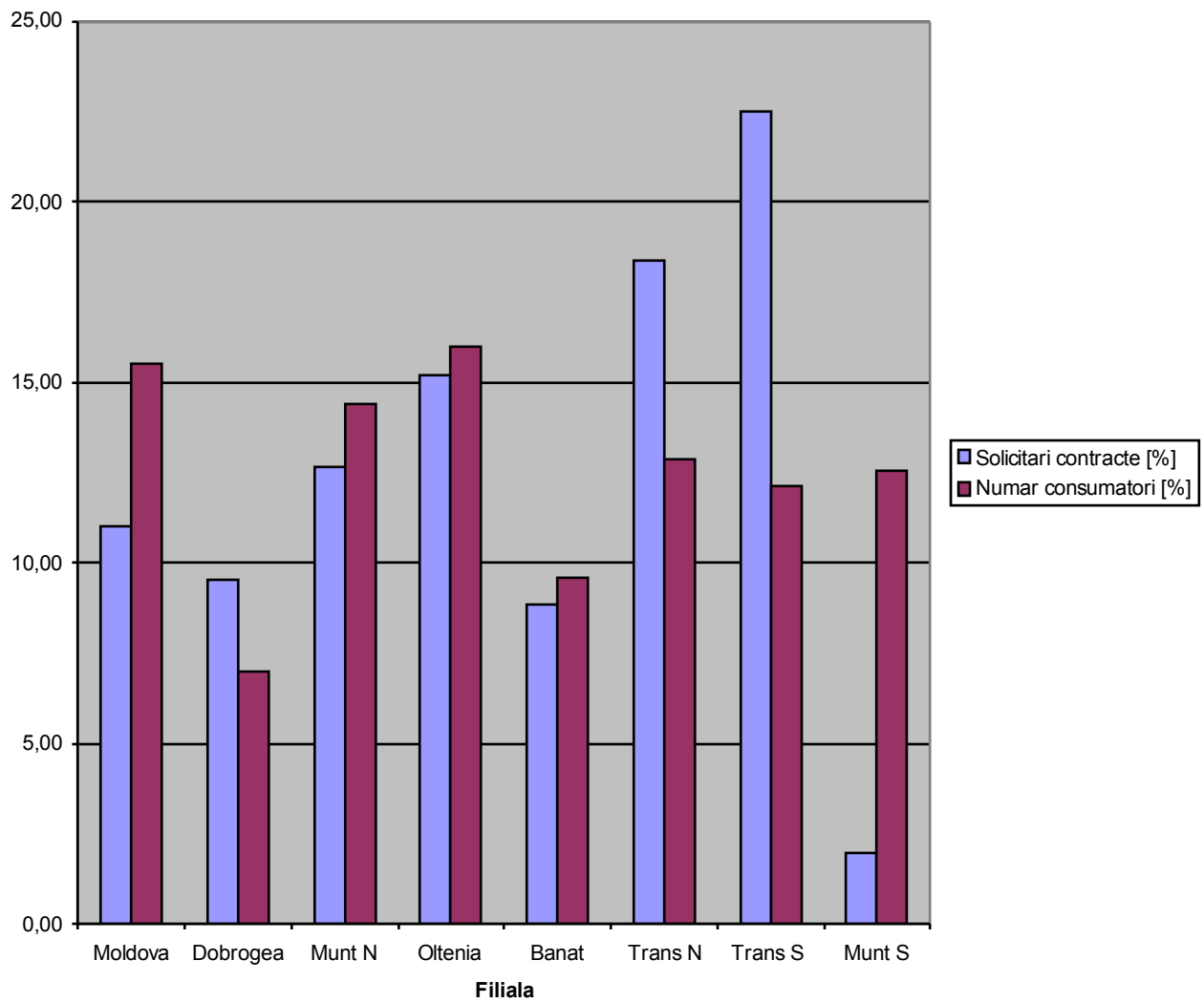
În graficele care urmează sunt reprezentate:

- repartizarea pe furnizori a numărului de solicitări de contractare și
- procentul de solicitări la care s-a încheiat contract în mai puțin de 15 zile.

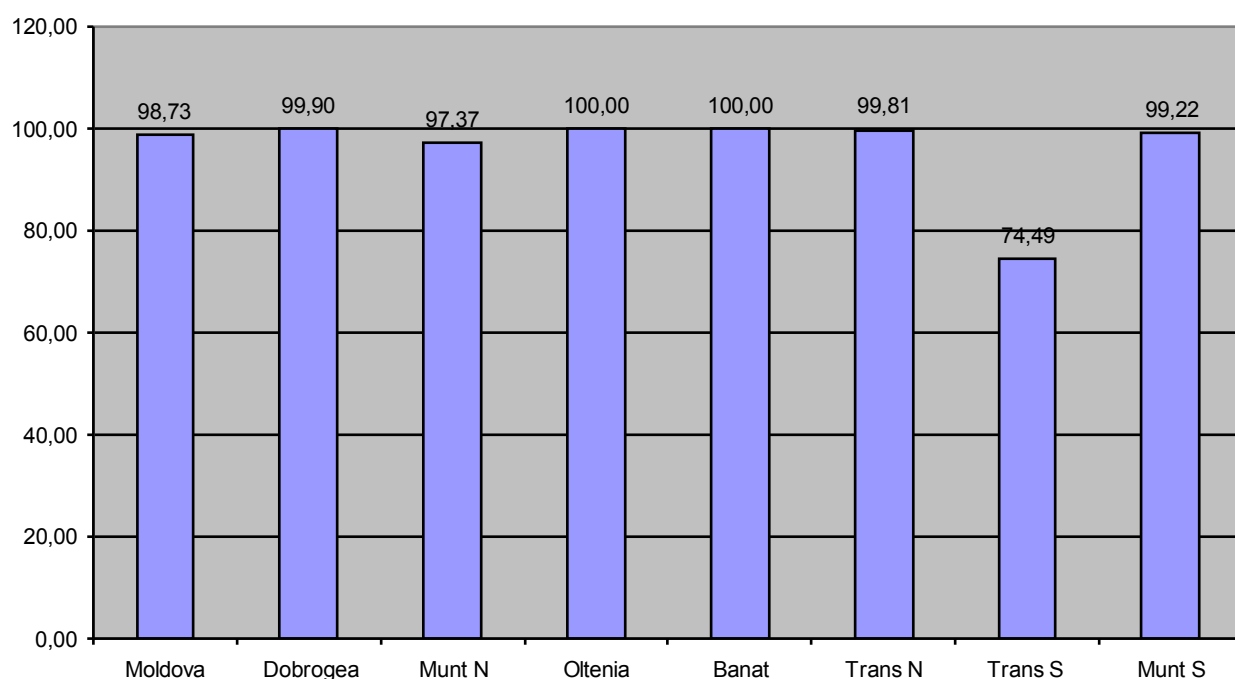
Tabelul 7 Contractarea energiei electrice

Filiala	Numar consumatori	Numar solicitari contractare	solicitari rezolvate in 15 zile		Pondere solicitari din total Electrica
			Numar	% din solicitari	
Moldova	1328454	46231	45646	98,73	10,98
Dobrogea	599735	40200	40160	99,90	9,55
Munt N	1236244	53141	51741	97,37	12,62
Oltenia	1371398	64003	64003	100,00	15,20
Banat	820728	37205	37205	100,00	8,84
Trans N	1101715	77278	77132	99,81	18,36
Trans S	1037668	94740	70569	74,49	22,51
Munt S	1073516	8165	8101	99,22	1,94
Total	8569458	420963	394557	93,73	100,00

Repartizarea pe filiale a numarului de solicitari contracte



Solicitari rezolvate in mai putin de 15 zile



3.3. Măsurarea și gestiunea energiei electrice

Solicități privind modificarea tipului de tarif

În anul 2004 au fost înregistrate **188.693** solicitări de modificare a tipului de tarif, față de **152.409** solicitări în anul 2003 (deci, o creștere cu 23,8%). Din numărul total de solicitări, aproape **99%** aparțin consumatorilor casnici.

Ca medie, numărul de solicitări de modificare tarif a fost de **22** solicitări la mia de consumatori, cu variații între **36,5** solicitări la mia de consumatori pentru filiala Tansilvania Sud și **1,4** pentru filiala Muntenia Sud.

Solicitățile de modificare tarif au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile în **98,4%** din cazuri, cu variații nesemnificative între filiale.

Reclamații privind precizia grupurilor de măsurare

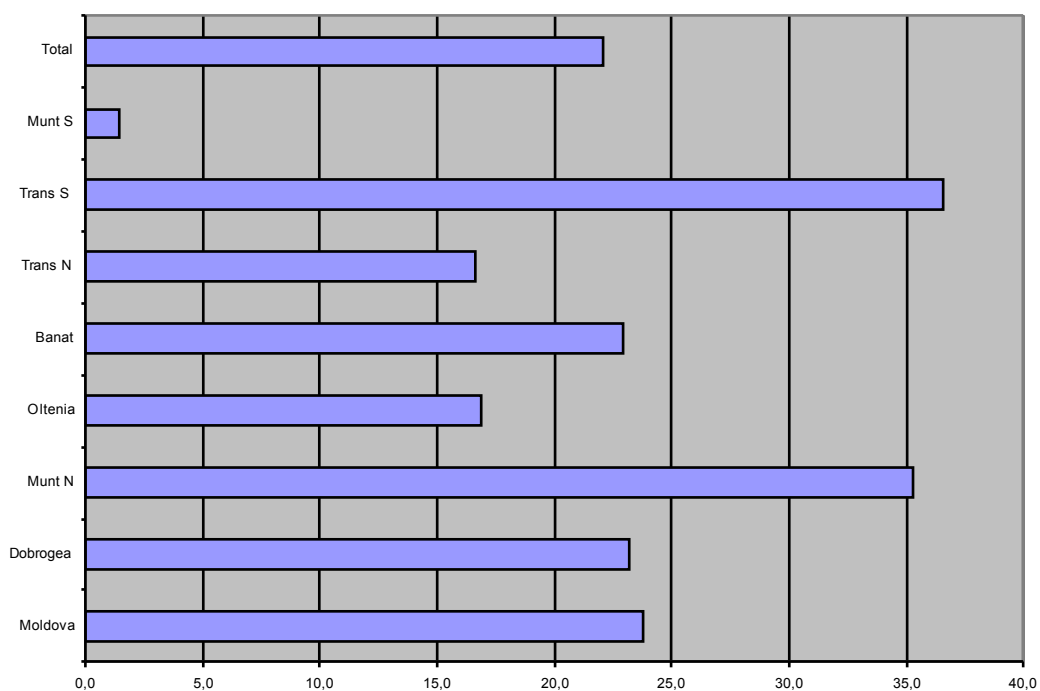
Numărul total de reclamații privind grupurile de măsurare a fost de **23.994**, cu **11,5%** mai puține decât în anul 2003, când s-au înregistrat **26.774** reclamații. Pe filiale, numărul de reclamații privind grupurile de măsurare a fost, în medie, de **2,8** reclamații la mia de consumatori, cu valori mai mici la Electrica Dobrogea (**1,17**), respectiv mai mari la Electrica Muntenia Nord (**6,62**).

Și aceste reclamații au fost rezolvate în marea majoritatea a cazurilor (**96,1%**) în mai puțin de 10 zile.

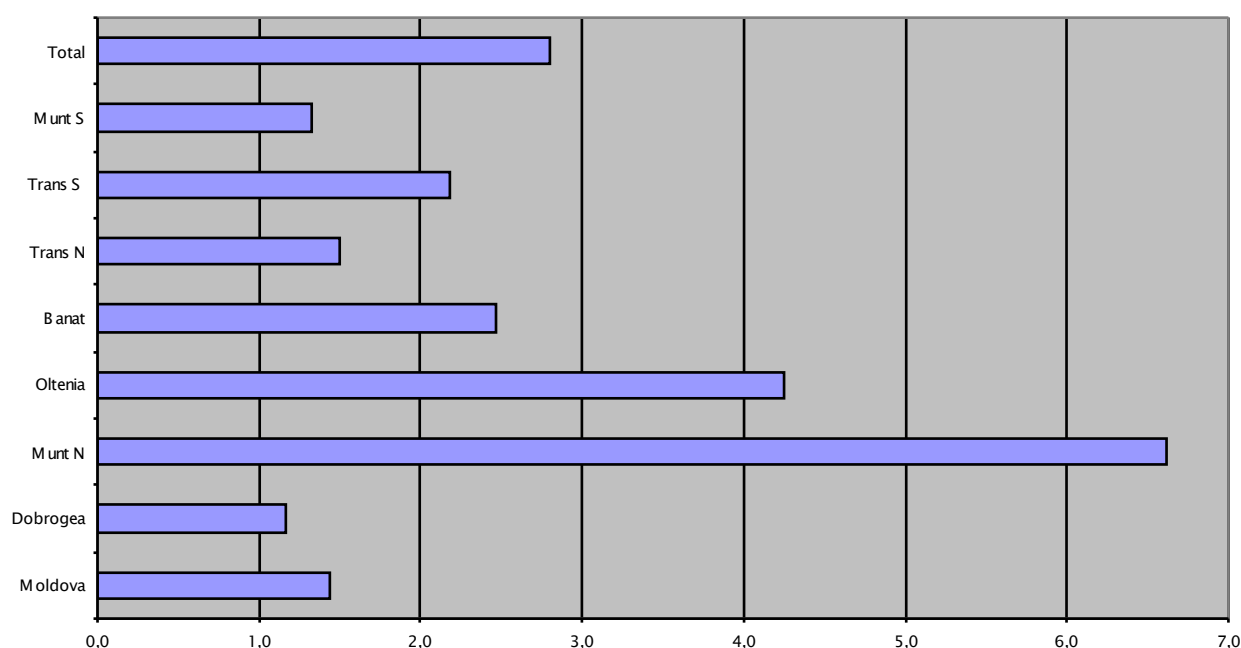
Tabel 8 Solicitări modificare tarif și reclamații privind grupul de măsurare

Filiala	Solicități modificare tarif		Din care resolv. în < 10 zile		Reclamații privind grup. măsurare		Din care resolv. în < 10 zile	
	Număr	Raportate la 1000 consumatori	Număr	[%] din nr. solicitări	Număr	Rap. la 1000 consumatori	Număr	[%] din nr. reclamații
Moldova	31585	23,8	31476	99,7	1914	1,44	1908	99,7
Dobrogea	13886	23,2	13223	95,2	701	1,17	684	97,6
Munt N	43583	35,3	42247	96,9	8179	6,62	7687	94,0
Oltenia	23124	16,9	23124	100,0	5826	4,25	5826	100,0
Banat	18767	22,9	18524	98,7	2028	2,47	1947	96,0
Trans N	18333	16,6	18068	98,6	1657	1,50	1484	89,6
Trans S	37924	36,5	37583	99,1	2265	2,18	2126	93,9
Munt S	1491	1,4	1422	95,4	1424	1,33	1393	97,8
Total	188693	22,0	185667	98,4	23994	2,80	23055	96,1

Număr solicitări modificare tarif (la 1000 consumatori)



Număr reclamații privind precizia grupurilor de măsurare (la 1000 consumatori)



3.4. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei electrice

În cadrul **activității de facturare** a energiei electrice în cursul anului 2004 au fost înregistrate **54504** reclamații (substanțial mai puține decât în anul anterior, când acest număr a fost de **74397**).

Dintre acestea, un număr de **31742** reclamații s-au dovedit a fi justificate (**58,24%** din numărul total de reclamații), față de **32700** reclamații justificate înregistrate în anul 2003.

Cel mai mare număr de reclamații justificate (9004) a fost înregistrat la filiala Muntenia Nord, iar cel mai redus (1193), la filiala Muntenia Sud.

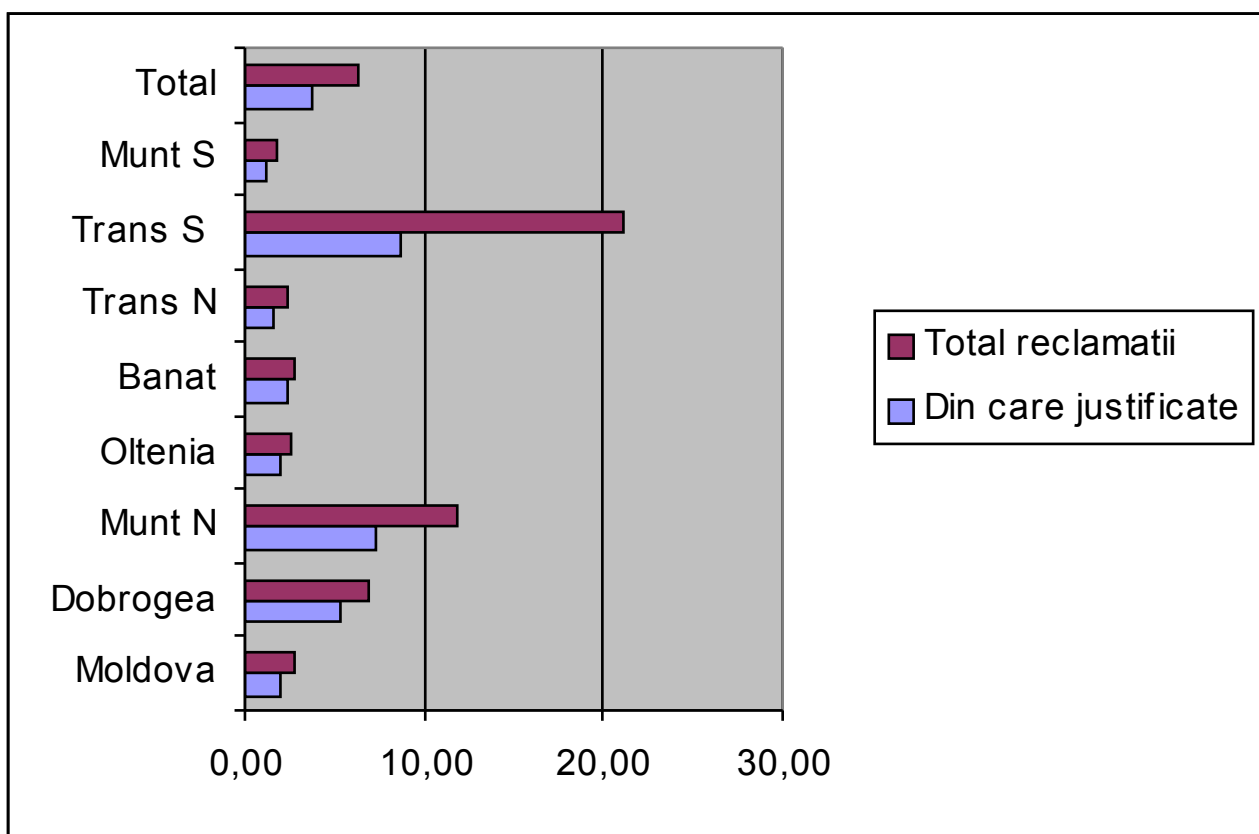
Din total reclamații, un procent de **99,14%** au fost rezolvate în termenul standard de 10 de zile, procentul variind între **97,68%** la filiala Muntenia Sud și **100%** la filialele Dobrogea, Oltenia, Banat și Transilvania Nord.

Numărul de consumatori deconectați/reconectați pentru neplata facturilor a fost în medie **46,21** la mia de consumatori, cu variații între **1,46** (filiala Oltania) deconectați/reconectați la mia de consumatori și **63,36** (la Muntenia Sud).

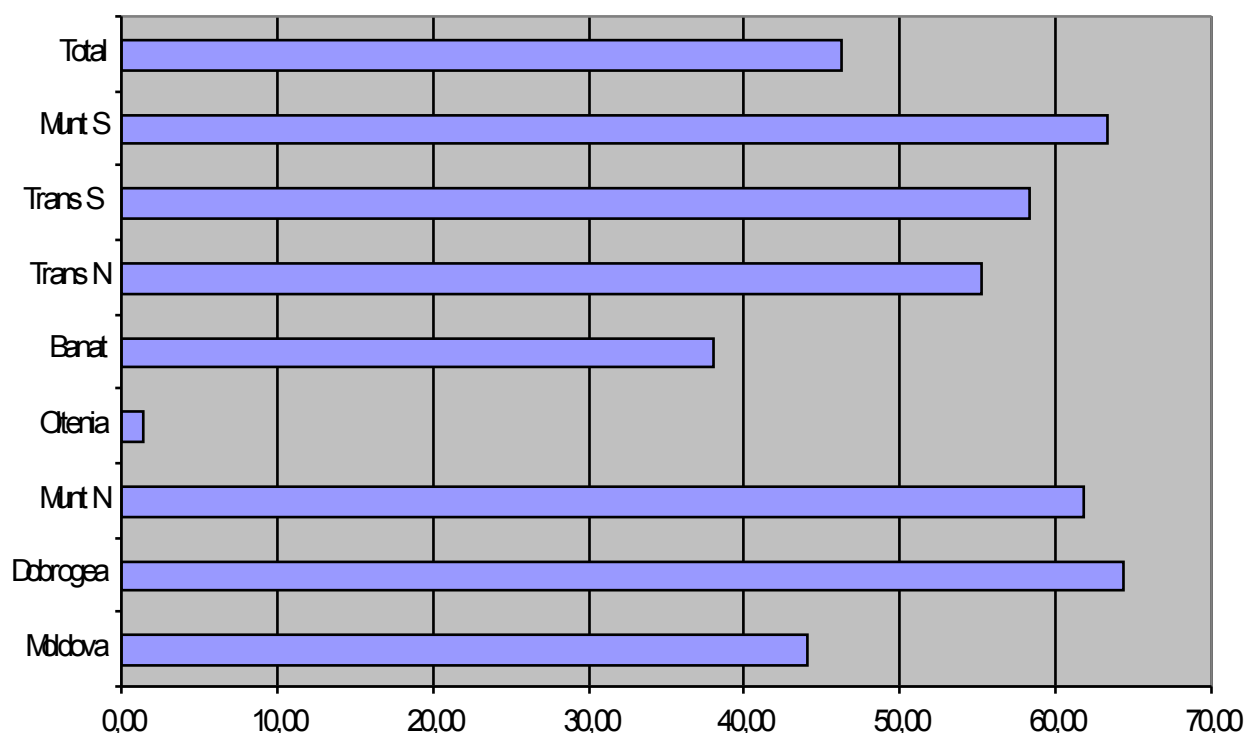
Tabel 9 Facturarea și încasarea facturilor

Filiala	Reclamații privind facturarea		Din care rezolv. în < 10 zile		Reclamații justificate		Decuplari/recuplari pentru neplata	
	Număr	Raportate la 1000 consumatori	Număr	[%] din nr. reclamații	Număr	[%] din nr. reclamații	Număr	Raportate la 1000 consumatori
Moldova	3735	2,81	3734	99,97	2720	72,82	58493	44,03
Dobrogea	4103	6,84	4103	100,00	3233	78,80	38608	64,38
Munt N	14586	11,80	14266	97,81	9004	61,73	76325	61,74
Oltenia	3424	2,50	3424	100,00	2777	81,10	1998	1,46
Banat	2317	2,82	2317	100,00	2010	86,75	31217	38,04
Trans N	2563	2,33	2563	100,00	1836	71,63	60858	55,24
Trans S	21833	21,04	21728	99,52	8969	41,08	60496	58,30
Munt S	1943	1,81	1898	97,68	1193	61,40	68019	63,36
Total	54504	6,36	54033	99,14	31742	58,24	396014	46,21

Reclamații privind facturarea raportate la 1000 consumatori



Consumatori decuplati/recuplati pentru neplata facturilor (la mia de consumatori)



3.5. Întreruperi în furnizarea energiei electrice

Întreruperi accidentale

Numărul total de întreruperi accidentale înregistrate în anul 2004 a fost de **552.016**. Numărul total de consumatori afectați de întreruperi accidentale a fost de **14.873.109**. În anul 2003 acești indicatori au avut valori comparabile și anume **547.630**, respectiv **15.053.033**.

Așa cum este de așteptat, numărul cel mai mare de întreruperi a fost înregistrat în rețelele de joasă tensiune (**97%**), iar pe categorii de consumatori, cei mai afectați de aceste întreruperi au fost consumatorii casnici (**95,4%** din total consumatori afectați)

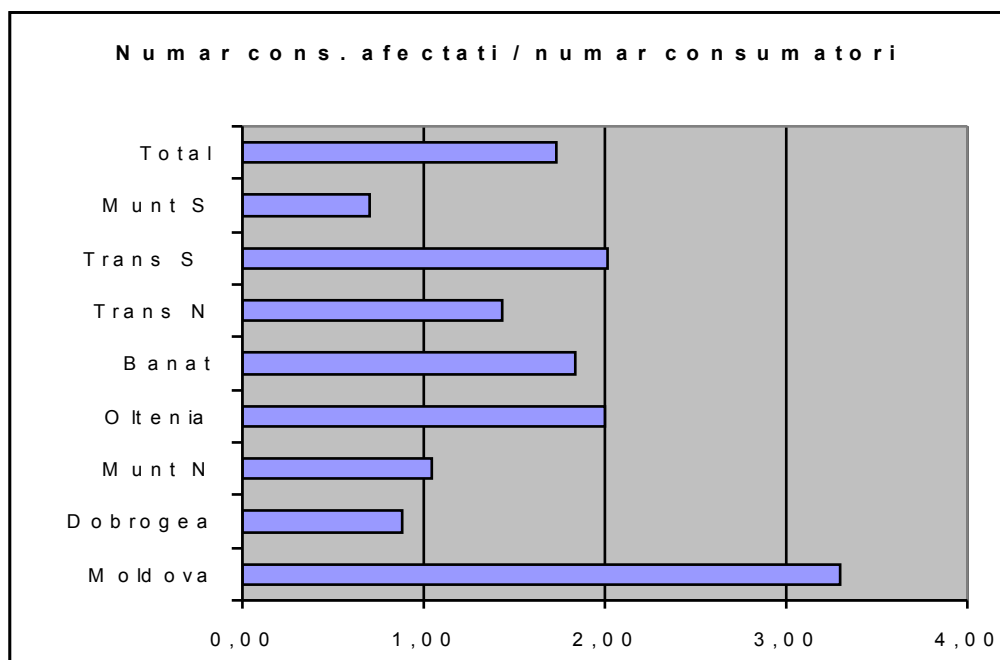
Ca medie pe țară, **numărul de întreruperi per consumator** (raportul dintre numărul de consumatori afectați și numărul de consumatori) a fost de **1,74**. Pe furnizori, acest indicator a variat între **0,7** întreruperi per consumator la Muntenia Sud și respectiv **3,3** la filiala Moldova.

Restabilirea alimentării cu energie electrică s-a realizat într-un interval mai mic de 4 ore în proporție de **71,28%** din cazuri (în anul 2003 acest procent a fost de **72,9%**), cu variații între **58,34%**

pentru furnizorul Transilvania Nord și **90,93** pentru Dobrogea. Procentul de reconectări în intervalul 4 ore – 24 ore variază între **9,06** (Dobrogea) și **32,7** (Transilvania Nord).

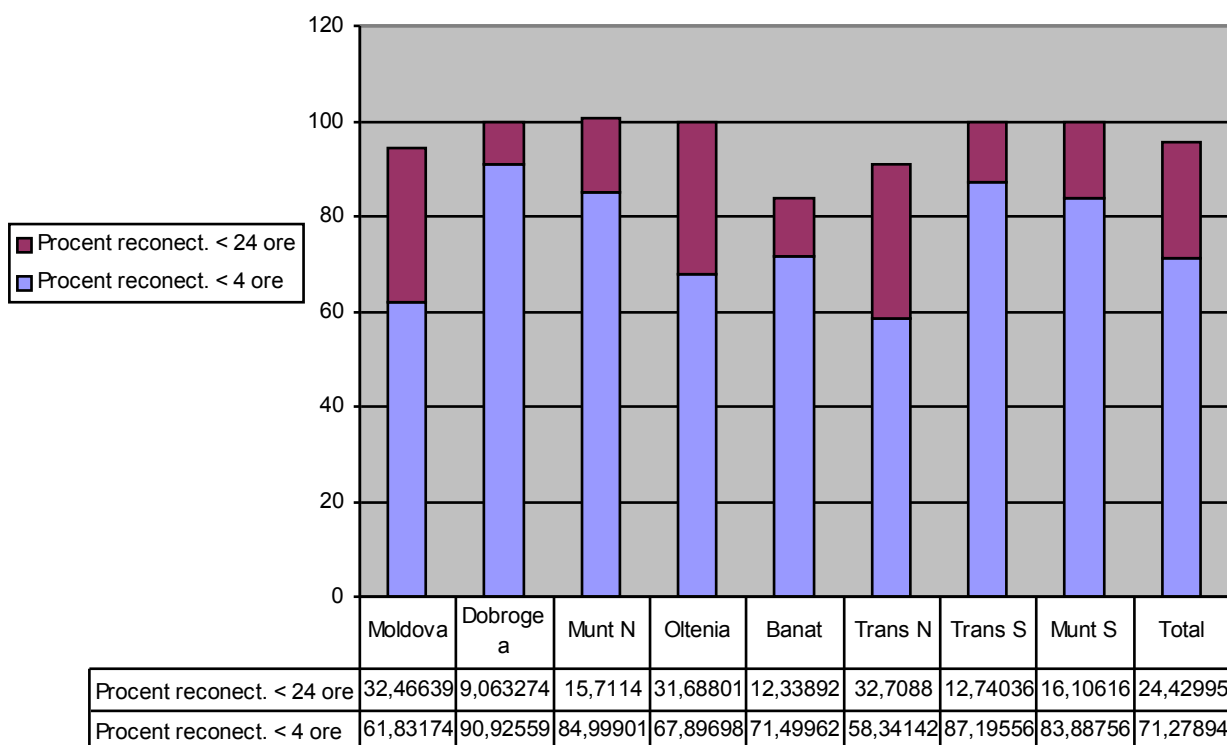
Tabel 10 Întreruperi accidentale

Filiala	Numar întreruperi:		Numar cons. afectati	Nr. cons. afectați/ nr. cons. (nr. întrerup. pe cons.)	Reconectati in < 4 ore	Reconectati in < 24 ore
	pe JT	Total				
Moldova	78627	81240	4388122	3,30	2713252	1424665
Dobrogea	44935	46193	529621	0,88	481561	48001
Munt N	91819	93681	1290948	1,04	1097293	202826
Oltenia	108735	111918	2736294	2,00	1857861	867077
Banat	64015	66160	1500650	1,83	1072959	185164
Trans N	52588	54107	1585023	1,44	924725	518442
Trans S	50758	52707	2094352	2,02	1826182	266828
Munt S	43812	46010	748099	0,70	627562	120490
Total	535289	552016	14873109	1,74	10601395	3633493



Graficul de mai jos prezintă procentul de consumatori realimentați într-un interval mai mic de 4 ore și suprapus, procentul de consumatori realimentați într-un interval mai mare de 4 ore dar mai mic de 24 ore. Se constată că restabilirea alimentării cu energie electrică s-a realizat într-un interval de până în 24 ore în **95,71%** din cazuri.

Consumatori reconectati in mai putin de:



Întreruperi programate

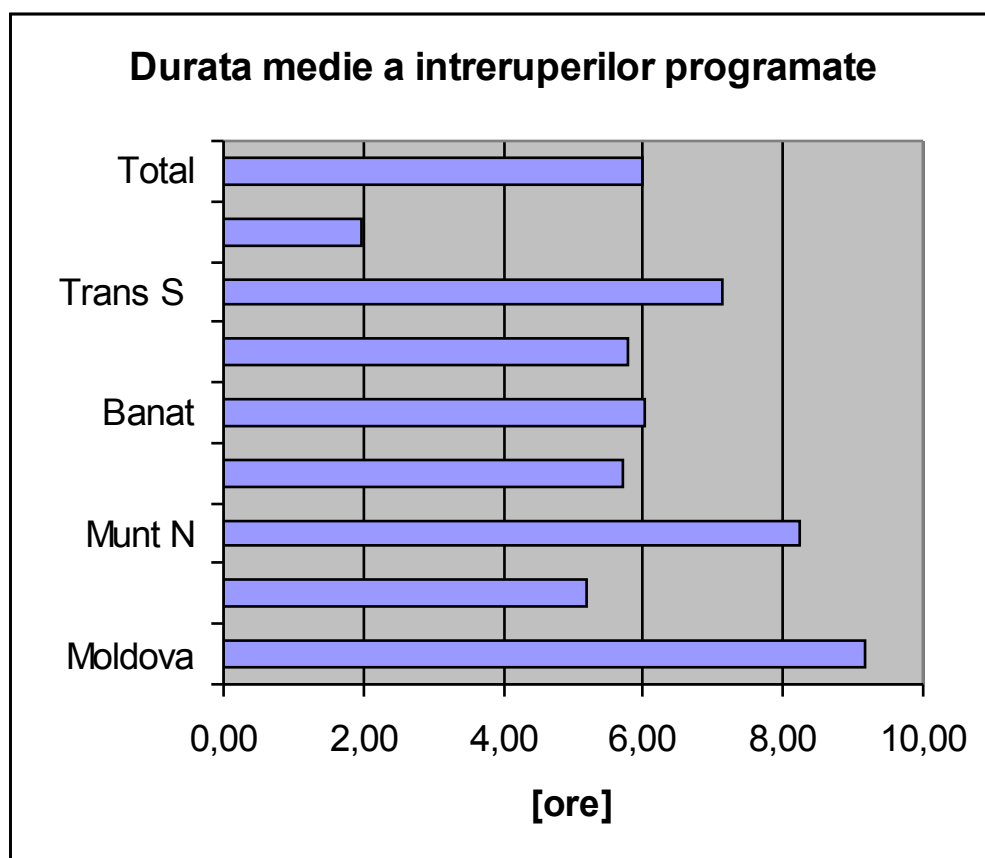
În cursul anului 2004 au fost înregistrate **92.900** întreruperi programate, cu 25,4% mai puține decât în anul 2003, când s-au înregistrat **124.573**. Numărul de consumatori afectați în anul 2004 a fost de **8.221.804**, număr comparabil cu **8.437.960**, câți au fost afectați în anul 2003.

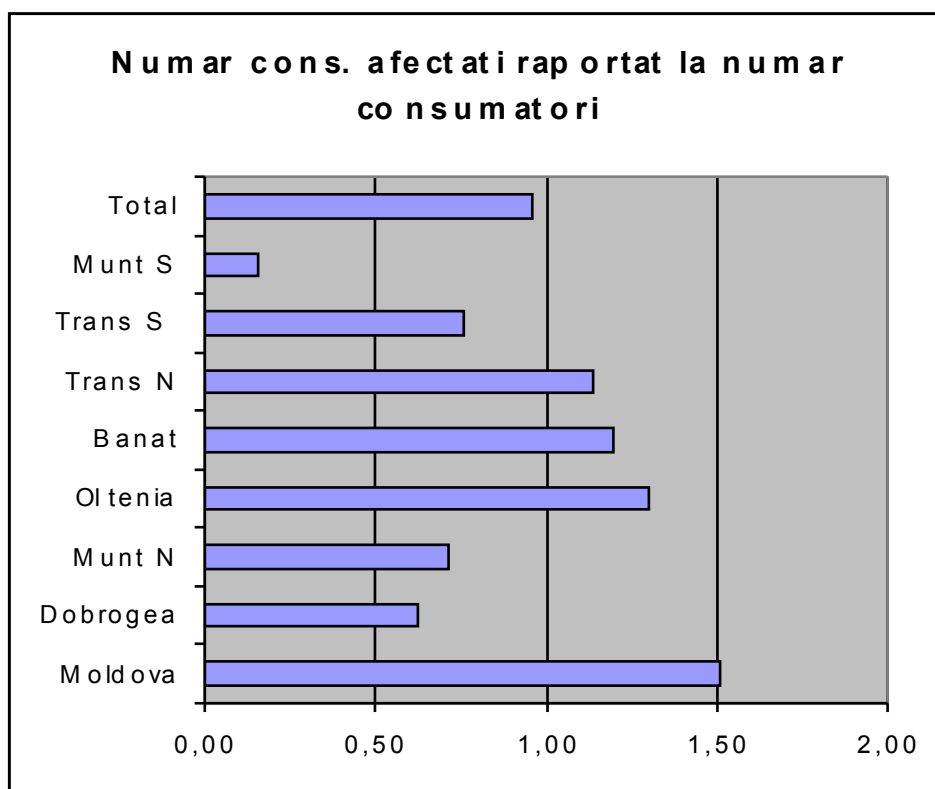
În medie, fiecare consumator a fost afectat întreruperi programate de **0,96** ori, acest indicator luând valori în intervalul **0,14** (Transilvania Nord) și **1,51** (Moldova).

Durata medie a întreruperilor a fost de **5,98** ore pe întrerupere, mai mare decât cea înregistrată în anul 2003 (**4,8** ore), cu variații între **1,99** ore pentru Muntenia Sud, respectiv **9,16** ore pentru Moldova.

Tabelul 11 Întreruperi programate

Filiala	Număr intreruperi	Durata totală Durată intreruperi [ore]	Numar consumatori afectati	Durata medie intreruperi	Nr. cons. afectati/ nr. consumatori
Moldova	12915	118323	2000192	9,16	1,51
Dobrogea	6761	35055	372493	5,18	0,62
Munt N	10073	82966	878831	8,24	0,71
Oltenia	19247	109584	1779324	5,69	1,30
Banat	12390	74493	985039	6,01	1,20
Trans N	9466	54671	1251505	5,78	1,14
Trans S	7140	50857	788588	7,12	0,76
Munt S	14908	29606	165832	1,99	0,15
Total	92900	555555	8221804	5,98	0,96





3.6. Întreruperea furnizării pentru neplata energiei electrice

În anul 2004 un număr de **484.768** consumatori au fost deconectați pentru neplata facturii de energie electrică, cu 2,5% mai puțini decât în anul 2003. Acest număr reprezintă **5,7%** din numărul total de consumatori, procentul luând valori între **2,8%** pentru Transilvania Nord și **8,3%** pentru Muntenia Sud.

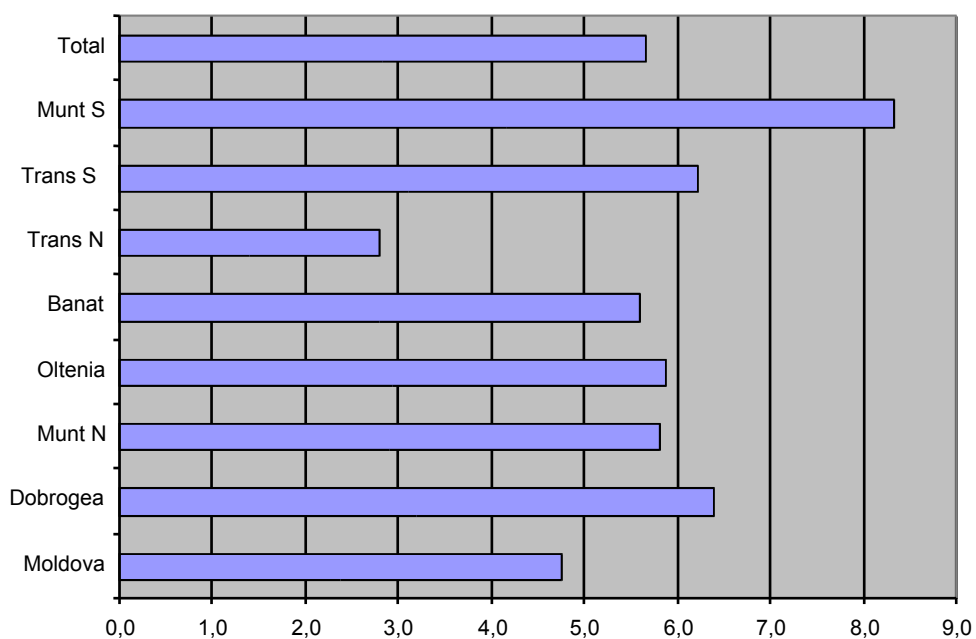
În marea majoritate a cazurilor, consumatorii deconectați sunt de tip casnic (**85,4%**).

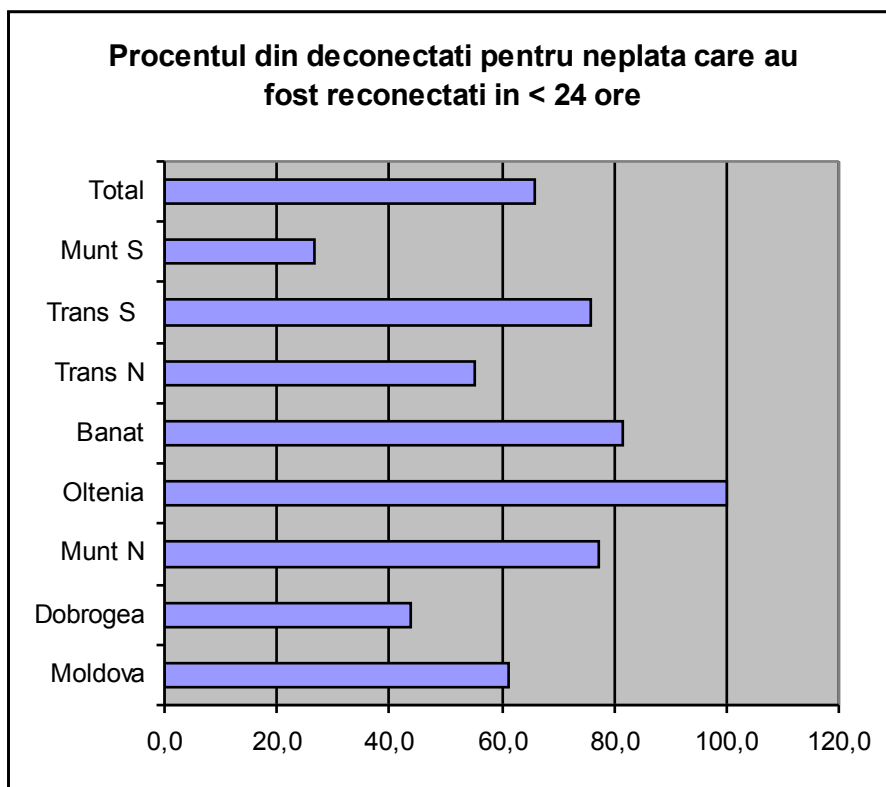
Dintre consumatorii deconectați, **65,8%** au fost reconectați în mai puțin de 24 ore de la achitarea obligațiilor de plată, procentul variind între **26,8%** la filiala Muntenia Sud și **100%** la filiala Oltenia.

Tabel 12 Întreruperea furnizării pentru neplata energiei electrice

Filiala	Nr. cons. deconectati ptr. neplata	Nr. deconect./ Nr. total consumatori [%]	Nr. casnici/ nr. deconectati [%]	Reconectati in < 24 ore	
				Numar	% din Deconectati
Moldova	63224	4,8	88,6	38657	61,1
Dobrogea	38325	6,4	87,4	16753	43,7
Munt N	71909	5,8	86,3	55484	77,2
Oltenia	80686	5,9	85,3	80686	100,0
Banat	45918	5,6	84,3	37443	81,5
Trans N	30890	2,8	78,7	17054	55,2
Trans S	64473	6,2	81,7	48978	76,0
Munt S	89343	8,3	87,4	23921	26,8
Total	484768	5,7	85,4	318976	65,8

Procentul de consumatori deconectati pentru neplata





3.7. Calitatea energiei electrice furnizate

Pentru caracterizarea nivelului de **calitate a energiei electrice**, Standardul de performanță prevede trei indicatori:

Numărul de reclamații privind nivelul tensiunii:

În cursul anului 2004 au fost înregistrate în total **3.681** reclamații, din care cele mai multe au fost înregistrate la filiala Transilvania Nord (**885**) și cele mai puține – la filiala Dobrogea (**96**). Comparând cu anul 2003, se poate constata că numărul total de reclamații privind nivelul tensiunii este similar (**3.764** în anul 2003), dar repartizarea pe filiale a fost total diferită: în anul 2003 numărul maxim de reclamații înregistrându-se la filiala Oltenia (**1121**), iar cel minim la filiala Banat (**127**).

Numărul de reclamații raportat la 1000 consumatori a fost ca medie **0,43**, cu variații între filiale în intervalul **0,16** (Dobrogea) și **0,8** (Transilvania Nord).

Numărul de reclamații la care s-a răspuns în termenul de 15 zile:

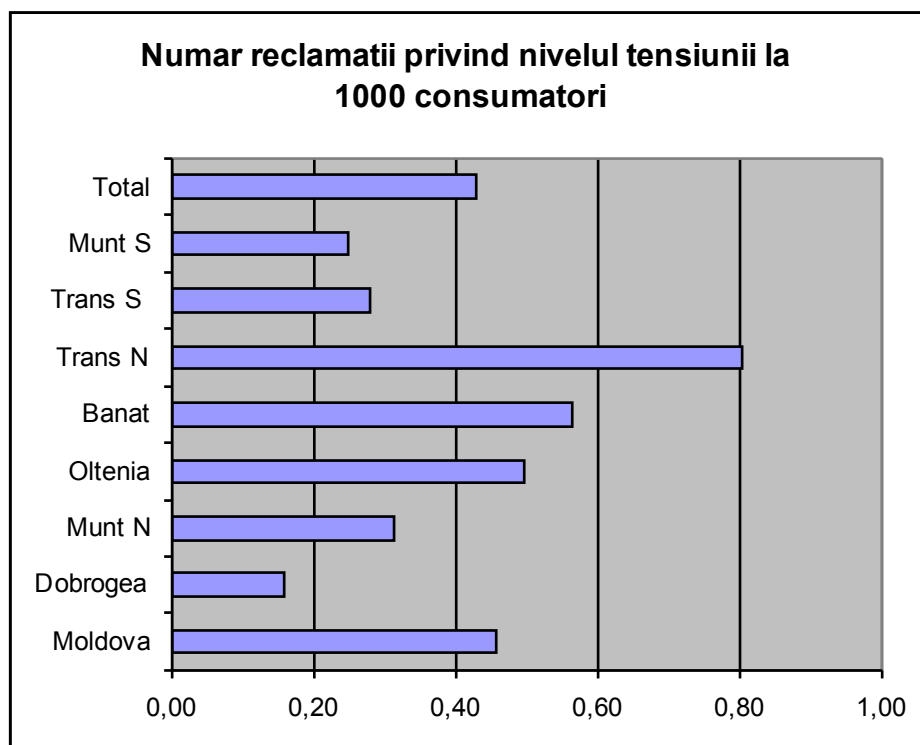
Media pe țară a procentului de reclamații privind nivelul tensiunii care au fost rezolvate în 15 zile este de **99%**, 3 filiale reușind să rezolve toate reclamațiile în acest termen (Dobrogea, Oltenia și Banat).

Numărul de reclamații privind nivelul tensiunii care nu au putut fi rezolvate

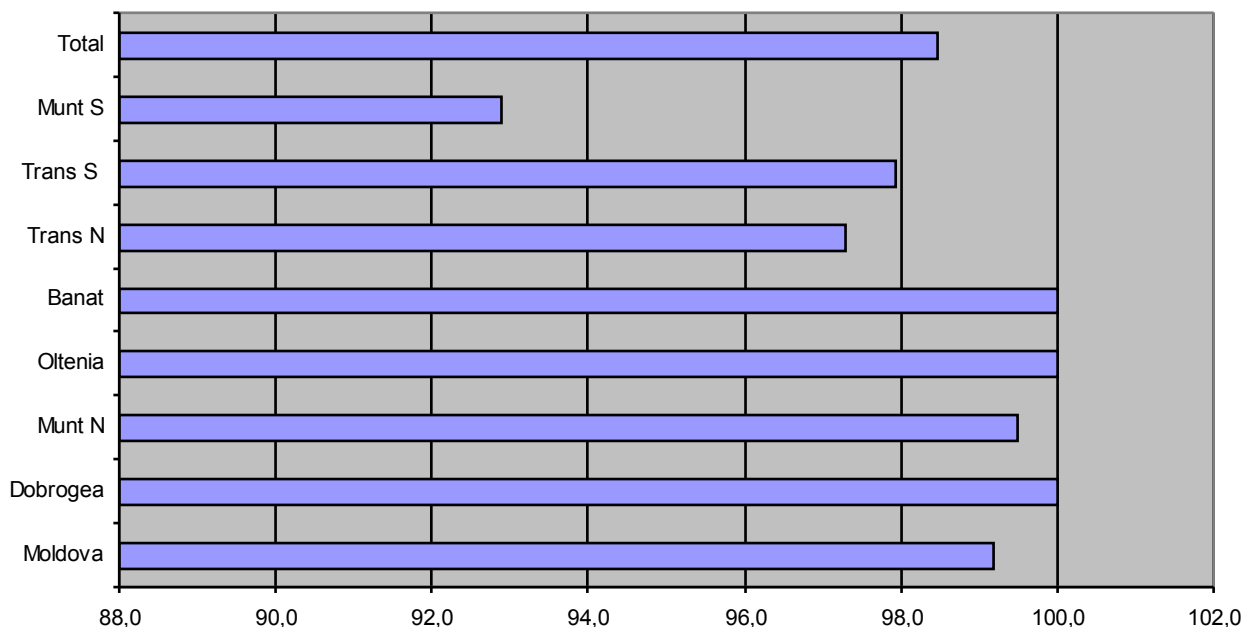
În total, au fost 75 de reclamații care nu au putut fi rezolvate, din care 51 s-au înregistrat la filiala Moldova. Nu au avut nici o reclamație nerezolvată filialele Dobrogea, Oltenia, Banat și Transilvania Sud.

Tabel 13 Calitatea energiei electrice furnizate

Filiala	Numar reclamatii ptr. calitate	Reclamații rezolvate în 15 zile		Numar reclamatii nerezolvate	Numar reclamatii la 1000 cons	Pondere reclamatii nerezolvate
		Număr	% din reclamații			
Moldova	606	601	99,2	51	0,46	8,42
Dobrogea	96	96	100,0	0	0,16	0,00
Munt N	389	387	99,5	2	0,31	0,51
Oltenia	683	683	100,0	0	0,50	0,00
Banat	464	464	100,0	0	0,57	0,00
Trans N	885	861	97,3	3	0,80	0,34
Trans S	291	285	97,9	0	0,28	0,00
Munt S	267	248	92,9	19	0,25	7,12
Total	3681	3644	99,0	75	0,43	2,04



Pondere reclamatii rezolvate in 15 zile din total reclamatii primite



3.8. Răspunsuri la sesizările scrise ale consumatorilor

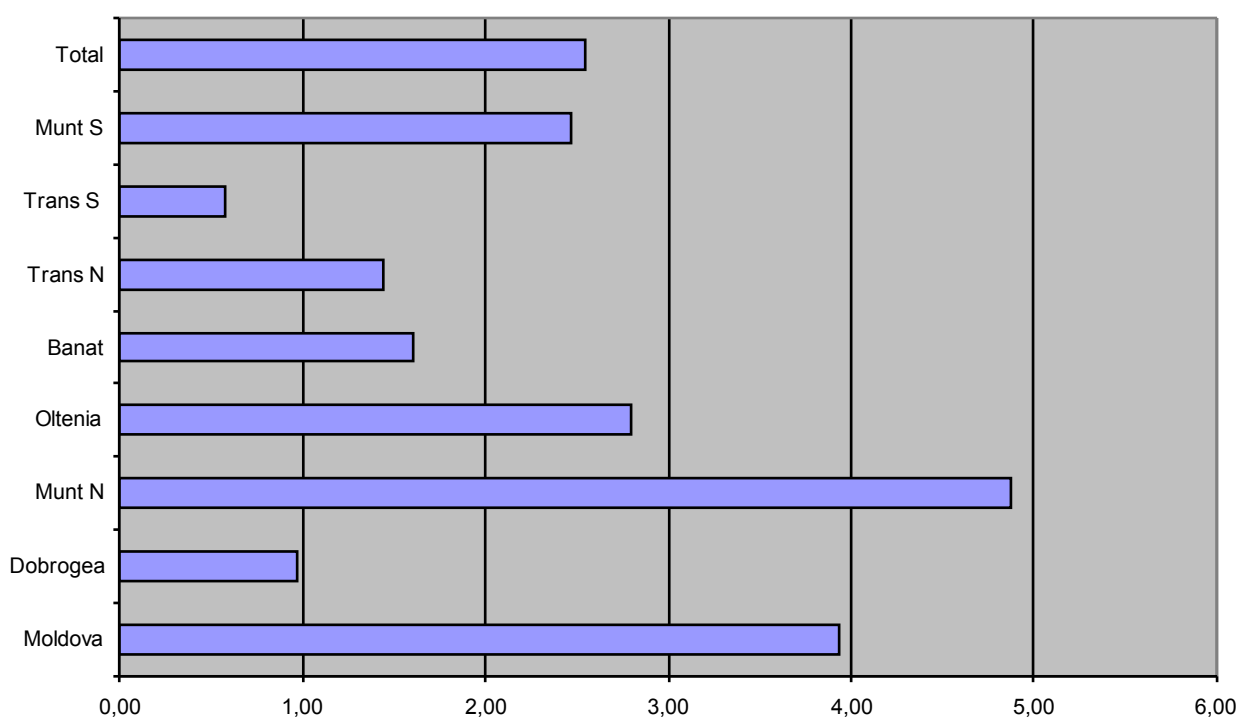
În anul 2004 au fost înregistrate 21.822 sesizări scrise de la consumatori, altele decât cele la care s-a referit în mod expres prezentul raport, cu 2,4% mai puține decât în anul 2003. Cele mai multe sesizări scrise au fost înregistrate la filiala Muntenia Nord: 6034 sesizări, reprezentând 4,88 sesizări la mia de consumatori. La extrema cealaltă se situează filiala Dobrogea, cu numai 584 sesizări, reprezentând 0,97 sesizări la mia de consumatori.

Din numărul total de sesizări, 99,33% au fost rezolvate în termenul legal de 30 de zile, pe filiale procentul variind în intervalul 94,96% (Transilvania Sud) și 100% (Moldova, Dobrogea, Oltenia și Banat).

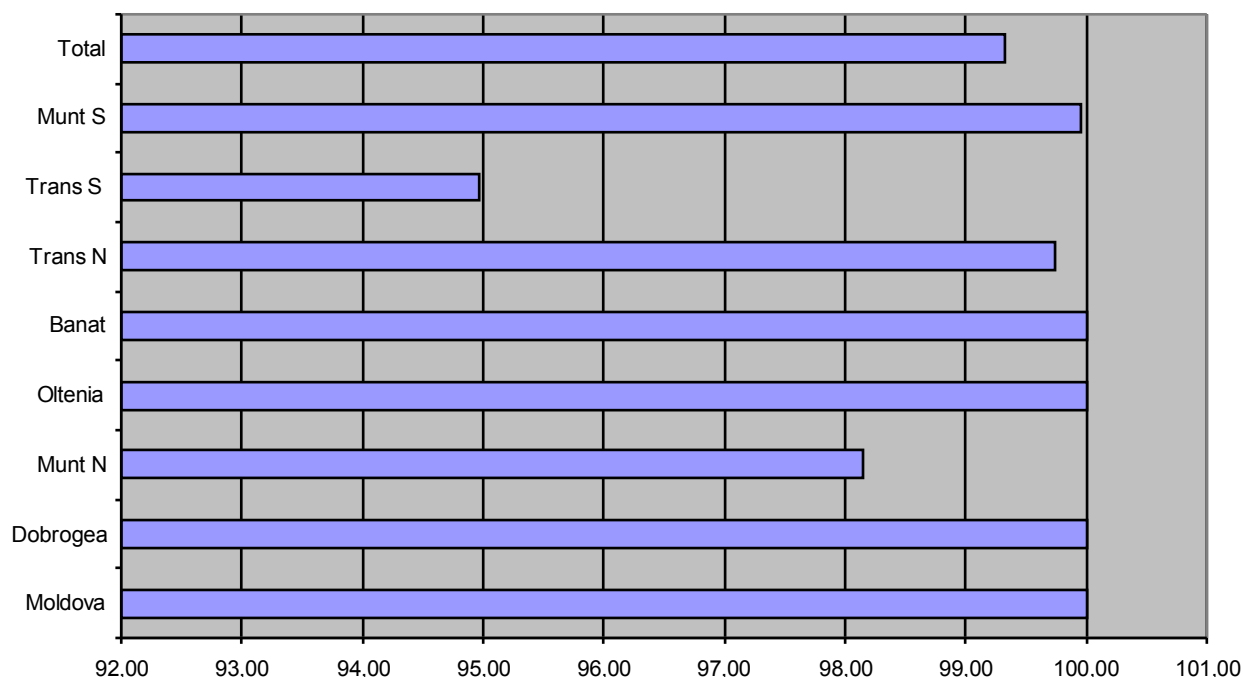
Tabel 14 Sesizări scrise, altele decât cele la care se referă în mod explicit standardul de performanță

Filiala	Sesizări scrise		Sesizări la care s-a răspuns în < 30 zile	
	Număr	Pondere la 1000 consumatori	Număr	% din total sesizări
Moldova	5220	3,93	5220	100,00
Dobrogea	584	0,97	584	100,00
Munt N	6034	4,88	5922	98,14
Oltenia	3836	2,80	3836	100,00
Banat	1315	1,60	1315	100,00
Trans N	1582	1,44	1578	99,75
Trans S	595	0,57	565	94,96
Munt S	2656	2,47	2655	99,96
Total	21822	2,55	21675	99,33

Număr sesizări primite la 1000 consumatori



Pondere sesizări rezolvate în termen mai mic de 30 zile din total sesizari primite



3.9. Indicatori de performanță garantați

Acești indicatori stabilesc niveluri minime ale serviciului de furnizare care trebuie realizate în fiecare caz individual în parte. Dacă un astfel de indicator nu este realizat, furnizorul datorează consumatorului respectiv compensații bănești, stabilite prin reglementările în vigoare.

Standardul de performanță nominalizează un singur indicator de acest tip și anume abateri ale tensiunii (ca valoare efectivă sau ca frecvență) în afara limitelor stabilite, pentru care furnizorul trebuie să plătească compensații sub forma reducerilor tarifare. Abaterea de tensiune trebuie dovedită cu aparatură omologată metrologic, pusă la dispoziție de operatorii de distribuție.

Întrucât operatorii de distribuție nu sunt încă dotați cu aparatura necesară, acest indicator nu poate fi urmărit în prezent.

4. Concluzii

Prezentul raport analizează valorile înregistrate ale indicatorilor de performanță pentru cele 8 filiale de distribuție și furnizare a energiei electrice, care sunt principalii furnizori ai consumatorilor captivi. Raportul realizează o analiză comparativă a performanțelor privind calitatea serviciului de furnizare și implicit a gradului de satisfacere a consumatorilor deserviți.

În Tabelul 15 sunt prezentate valorile indicatorilor de performanță realizate în anul 2004 alături de valorile corespunzătoare din anul 2003.

Se constată o încadrare destul de bună a valorilor realizate ale indicatorilor de performanță în limitele prevăzute în reglementările în vigoare.

Tabelul 15. Sinteza valorilor indicatorilor de performanță pentru serviciul de furnizare.

Nr. crt.	Activitatea	Termenul limită prevăzut	Valori medii 2003	Valori medii 2004	Valori minime 2004	Valori maxime 2004
1	Racordare consumatorilor	30 zile – prezentare ofertă	95,8%	97,75%	94,65% Munt. Sud	100% Banat, Dobrogea
2	Contractarea energiei electrice	15 zile – încheiere contract	97%	93,73%	94,5% Trans. Sud	100% Banat, Oltenia
3	Măsurarea și gestiunea energiei electrice	10 zile – răspuns la solicitare modificare tarif	97,6%	98,4%	95,2% Dobrogea	100% Oltenia
		10 zile – răspuns la reclamații grup măsurare	97,4%	96,1%	89,6% Trans. N	100% Oltenia
4	Citirea, facturarea și încasarea facturilor	10 zile – răspuns reclamații	99,2%	99,14%	97,7% Muntenia Sud	100% Banat, Dobrogea, Oltenia, Trans. Nord
5	Înteruperi accidentale	24 ore – reconectare după întrerupere	96,0%	95,71%	83,8% Banat	100% Munt. Sud, Dobrogea
6	Înteruperi planificate	Durata totală întreruperi ore	597.934	555.555	29.606 – Muntenia Sud	118.323 – Moldova
7	Înteruperi pentru neplata facturii	Reconectarea – ziua lucrătoare imediat următoare plății	72,1%	65,8%	26,8% Muntenia Sud	100% Oltenia
8	Calitatea energiei	15 zile – răspuns reclamații	98,7%	99%	97,3% Trans. Nord	100% Banat, Dobrogea, Oltenia, Munt. Sud
9	Răspuns sesizări (altele decât cele nominalizate)	30 zile – răspuns sesizări	98,1%	99,33%	95% Trans. Sud	100% Banat, Dobrogea, Oltenia, Moldova

La nivel european, CEER a creat un grup de lucru pe probleme de calitate a serviciului de furnizare, care își propune să analizeze, pe de o parte, posibilitatea definirii unor indicatori de performanță comuni la nivel european și pe de altă parte, analiza comparativă a valorilor realizate ale acestor indicatori.

Având în vedere cele de mai sus, se impune elaborarea și în România a unui nou Standard de performanță pentru serviciul de furnizare care să se bazeze atât pe experiența proprie a anilor de aplicare a actualului Standard de performanță, cât și pe concluziile rezultate din analizele realizate la nivel european. Se impun, astfel, câteva măsuri ce trebuie luate, cum ar fi:

- definirea unui set de indicatori de performanță cât mai concludenți, cu stabilirea preciză a entităților care asigură atât respectarea cât și monitorizarea lor (furnizor sau operator de rețea);
- creșterea numărului de indicatori garantați și asigurarea condițiilor de determinare a lor și de aplicare a penalităților sau compensațiilor aferente;
- definirea unor indicatori similari celor folosiți la nivel european precum: CI (Customer Interruptions), SAIFI (System Average Interruption Frequency Index), SAIDI (System Average Interruption Duration Index), CML (Customer Minutes Lost). Se vor crea, astfel condițiile necesare pentru a putea participa la analizele comparative la nivel european, ceea ce ar conduce la o stimulare a performanțelor în domeniul distribuției și furnizării energiei electrice.