

**RAPORT  
PRIVIND REALIZAREA  
INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL DE  
FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE LA TARIFE REGLEMENTATE  
2005**

**ANRE  
DEPARTAMENTUL PIAȚĂ DE ENERGIE**

**DIRECTOR GENERAL  
DAN IONESCU**

**ÎNTOCMIT  
MARIN CRĂCIUN**

**RAPORT**  
**PRIVIND REALIZAREA**  
**INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL DE**  
**FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE LA TARIFE REGLEMENTATE**  
**2005**

## **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. În conformitate cu prevederilor standardului, furnizorii consumatorilor captivi transmit anual la ANRE valorile realizate ale indicatorilor de performanță.

Având în vedere faptul că pentru consumatorii captivi furnizorii sunt și operatori de distribuție, indicatorii de calitate se referă nu numai la activitățile specifice furnizării ci și la cele de distribuție, 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 asigurarea energiei electrice consumatorilor: operator de distribuție, operator de transport, producători etc. Astfel, de exemplu, furnizorul 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, alți 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 principiu, 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 să plătească anumite sume de bani fiecărui consumator afectat.

“Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate”, aprobat prin Decizia președintelui ANRE nr. 34/1999, definește un set de indicatori de performanță generali, ale căror valori vor fi analizate în cele ce urmează, dar nu conține și indicatorii de performanță garantați în sensul acceptat în documentele europene pentru această noțiune. În locul acestora, se face trimitere la prevederile reglementărilor în vigoare privind situațiile în care furnizorul este penalizat financiar prin:

- sancțiuni pentru nerespectarea condițiilor din licență conform Legii energiei electrice nr. 318/2003,
- reduceri tarifare pentru consumatorii pentru care s-au constatat abateri ale tensiunii sau frecvenței în afara limitelor normate,
- despăgubiri care se acordă consumatorilor casnici în cazul deteriorării unor receptoare datorită supratensiunilor din rețea.

## 2. DATE GENERALE

Consumatorii captivi au fost deserviți în principal de 8 furnizori – 4 societăți proprietate de stat (filiale ale SC DFEE Electrica SA) și 4 societăți cu acționariat majoritar privat. Mai există o altă categorie de consumatori care deși sunt captivi, nu sunt deserviți de nici unul din cei 8 furnizori: consumatorii racordați direct la barele unor producători - pentru care furnizor este producătorul respectiv. Aceștia au o pondere nesemnificativă și nu au fost luați în considerare în prezentul raport.

În anul 2005 numărul total de consumatori captivi a fost de **8.627.308**, iar energia furnizată acestora a fost de aproximativ **28.614.722 MWh**. Se constată o scădere a energiei furnizată consumatorilor captivi la 85% din cea corespunzătoare anului 2004, ceea ce se explică prin trecerea unor consumatori la regimul de consumatori eligibili.

Consumul mediu pe consumator a fost de **3,32 MWh/consummator**, față de **3,92 MWh/consummator** în anul 2004. Scăderea consumului mediu pe consumatori se explică prin faptul că, în general, au trecut la regim de eligibili consumatori cu consum anual mare.

### *Structura consumului*

În tabelul 1 sunt prezentate datele privind repartizarea numărului de consumatori și a energiilor consumate pe niveluri de energie, iar în Tabelul 2 – pe tipuri de consumatori.

Se observă că numărul de consumatori casnici reprezintă **93,1%** din numărul total de consumatori, iar energia consumată de aceștia reprezintă **29,43%** din total. Consumatorii industriali reprezintă numai **6,9%** ca număr și consumă **70,57%** din total energie furnizată consumatorilor captivi.

Tabelul 1. Repartizarea numărului de consumatori și a energiilor consumate pe niveluri de tensiune

	Joasa T	Medie T	Inalta T	Total
Nr. Cons.	8607801	19330	177	8627308
% din total	99,77389	0,22406	0,00205	100
Energie [MWh]	15530366	9096491	3987865	28614721,6
Energie [%]	54,27	31,79	13,94	100

Tabelul 2. Repartizarea numărului de consumatori și a energiilor consumate pe tipuri de consumatori

		casnici	Industriali	Total
Consumatori	număr	8032198	595110	8627308
	% din total	93,10	6,90	100,00
Energie furnizată	[MWh]	8420437	20194284	28614722
	% din total	29,43	70,57	100

Consumurile de energie electrică pe consumator, valori medii anuale, pe tipuri de consumatori, pentru fiecare furnizor și pe total, sunt prezentate în Tabelul 3.

Tabelul 3. Consumuri medii anuale pe consumator [MWh/consumator]

	<b>E.ON Mold.</b>	<b>Dobrogea</b>	<b>Munt. Nord</b>	<b>Olteni a</b>	<b>Banat</b>	<b>Trans N</b>	<b>Trans S</b>	<b>Munt. Sud</b>	<b>Total</b>
Casnici	0,88	1,20	0,91	0,84	1,23	1,01	1,03	1,50	1,05
Ind.	31,80	32,14	33,70	36,34	40,52	20,09	34,32	62,24	33,93
Total	2,83	3,64	2,94	2,94	4,04	2,98	3,65	4,13	3,32

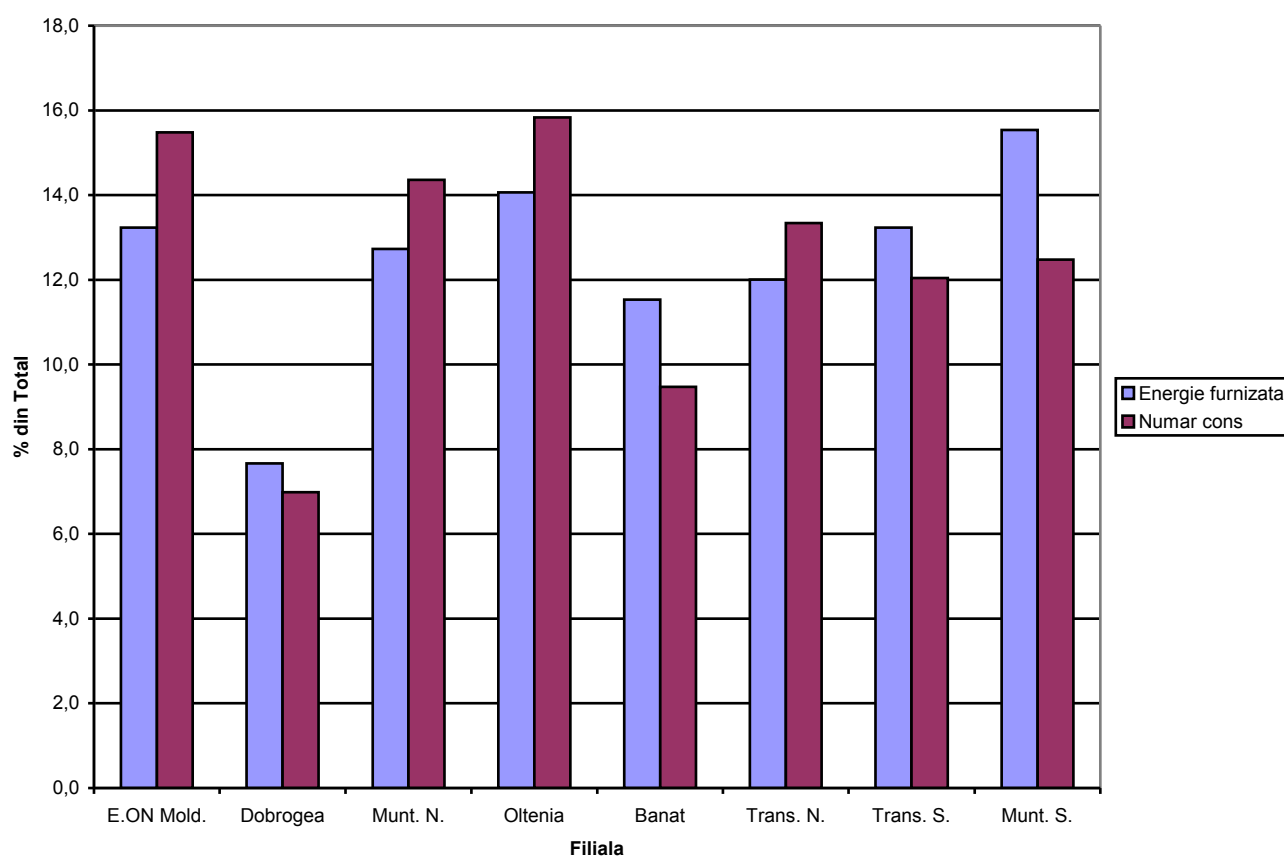
Se observă că cel mai mic consum specific al consumatorilor casnici este în zona furnizorului E. ON. Moldova, iar cel mai mare – la Muntenia Sud. Tot Muntenia Sud înregistrează consumul specific cel mai mare și pentru consumatorii industriali.

Energia electrică furnizată și numărul de consumatori pentru fiecare furnizor sunt prezentate ca valori absolute în Tabelul 4, iar ca procente din total, în graficul care îl urmează.

Tabelul 4. Energia furnizată și numărul de consumatori pentru fiecare furnizor

	<b>E.ON Mold.</b>	<b>Dobrogea</b>	<b>Munt. Nord</b>	<b>Oltenia</b>	<b>Banat</b>	<b>Trans N</b>	<b>Trans S</b>	<b>Munt. Sud</b>	<b>Total</b>
Energie [MWh]	3786016	2193158	3643587	4022736	3300311	3434510	3787520	4446884	28614722
Nr. Cons. casnici	1251569	555169	1161861	1285070	759270	1031848	957283	1030128	803219
Nr. Cons ind.	84424	47563	76592	81061	58396	118913	81573	46588	595110
Nr. Total cons.	1335993	602732	1238453	1366131	817666	1150761	1038856	1076716	8627308
Mwh/cons.	2,83	3,64	2,94	2,94	4,04	2,98	3,65	4,13	3,32

## Repartiția energiei furnizate și a numărului de consumatori pe furnizori (în procente din total)



### 3. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE

Prezentul raport este întocmit pe baza datelor transmise de fiecare furnizor pentru anul 2005, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare și cu Condițiile Licenței de furnizare.

S-au calculat valorile indicatorilor de performanță pentru cei 8 furnizori ai consumatorilor captivi și s-a realizat o analiză comparativă a acestora.

Activitățile aferente serviciului de furnizare care fac obiectul Standardului de performanță sunt prezentate în Tabelul 5, unde 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

Tabelul 6 prezintă, pentru fiecare furnizor: numărul de solicitări de racordare primite, exprimate atât în valoare absolută cât și ca procente din numărul de racordări aferent tuturor furnizorilor, precum și numărul de solicitări de racordări la care s-a răspuns cu o ofertă de racordare în 15, 30, respectiv 60 de zile.

În cursul anului 2005 au fost înregistrate **158.514** solicitări de racordare la rețelele de distribuție, cu **20%** mai mult decât în anul 2004.

Solicitările de racordare la care s-a răspuns cu o ofertă de racordare într-un timp mai mic decât termenul limită de 30 zile reprezintă **97,13%** din total solicitări, cu variații de la un furnizor la altul între **88,68%** la Muntenia Sud și **100%** la Muntenia Nord și Banat.

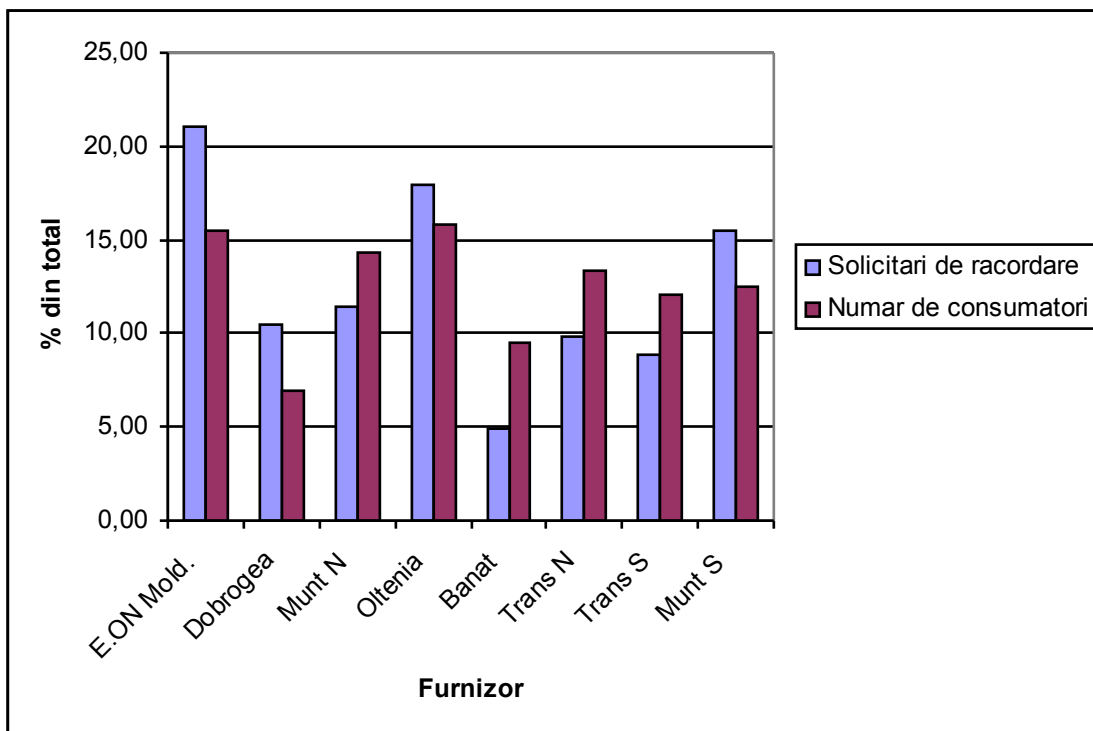
Este de menționat că, în conformitate cu prevederile Regulamentului de racordare la rețelele electrice de interes public, termenul de prezentare a ofertei de racordare este de 30 de zile pentru joasă și medie tensiune, respectiv de 90 de zile, în cazul racordării la înaltă tensiune.

Tabelul 6 Racordarea consumatorilor

Furnizorul	Solicitări de racordare		Solicitări la care s-a răspuns în mai puțin de:			
	Număr	% din total	15 zile	30 zile	15z+30z [%]	60 zile
<b>E.ON Mold.</b>	33375	21,05	20382	12027	99,14	282
<b>Dobrogea</b>	16681	10,52	3828	7049	99,46	59
<b>Munt. N</b>	18070	11,40	12121	5061	100,00	0
<b>Oltenia</b>	28452	17,95	12725	15651	99,73	76
<b>Banat</b>	7781	4,91	3729	4052	100,00	0
<b>Trans. N</b>	15596	9,84	7668	7056	95,92	627
<b>Trans. S</b>	13982	8,82	5891	5932	94,37	705
<b>Munt. S</b>	24577	15,50	8257	12164	88,68	2608
<b>Total</b>	158514	100,00	74601	72721	97,13	4357

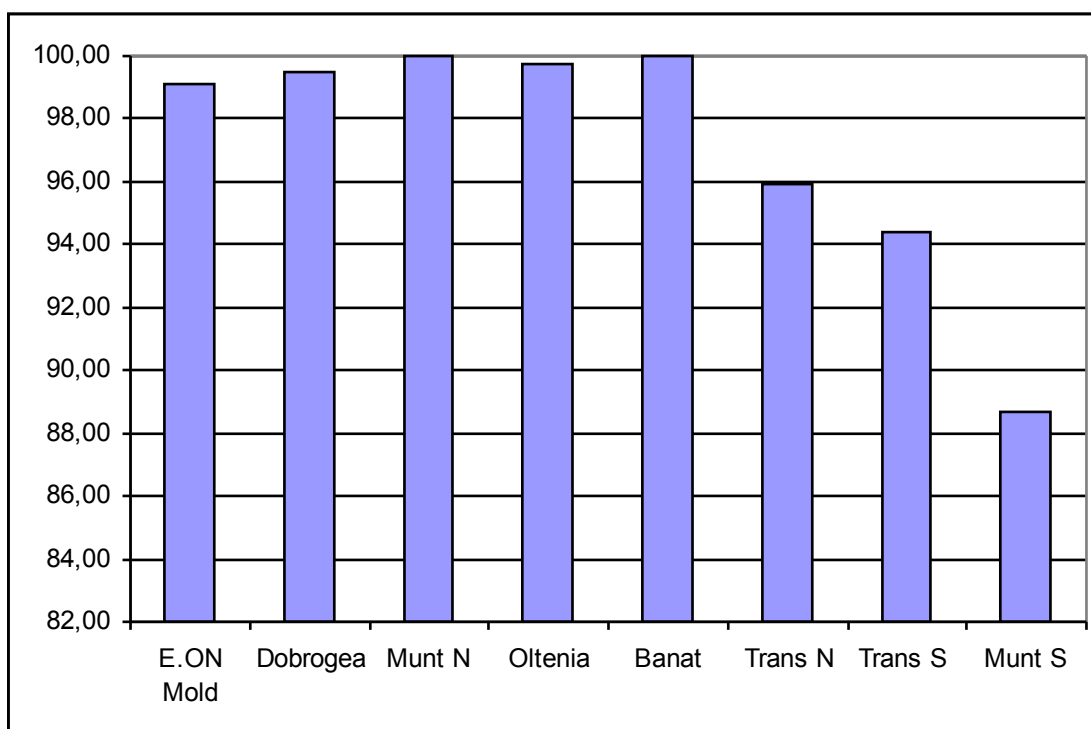
Graficul urmator prezintă comparativ, pe furnizori, numărul de solicitări de racordare alături de numărul de consumatori deserviți (ambele exprimate ca procente din valorile corespunzătoare pe total țară).

#### **Ponderi solicitări de racordare și de consumatori deserviți**



În continuare sunt reprezentate grafic procentele din solicitările de racordare la care s-a emis un aviz tehnic de racordare în mai puțin de 30 zile, pentru fiecare furnizor.

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



### 3.2. Contractarea energiei electrice

Acest indicator descrie modul în care fiecare furnizor a răspuns la solicitările de contractare transmise de consumatori.

În tabelul de mai jos se prezintă: numărul de consumatori, numărul de solicitări de contractare pe fiecare furnizor (în valoare absolută și ca procent din numărul de solicitări de contractare primite de toți furnizorii), numărul de astfel de solicitări la care s-a răspuns în cel mult 15 zile (de asemenea, în valoare absolută și ca procent din numărul total de solicitări de contractare primite de furnizorul respectiv).

Tabelul 7 Solicitări de contractare

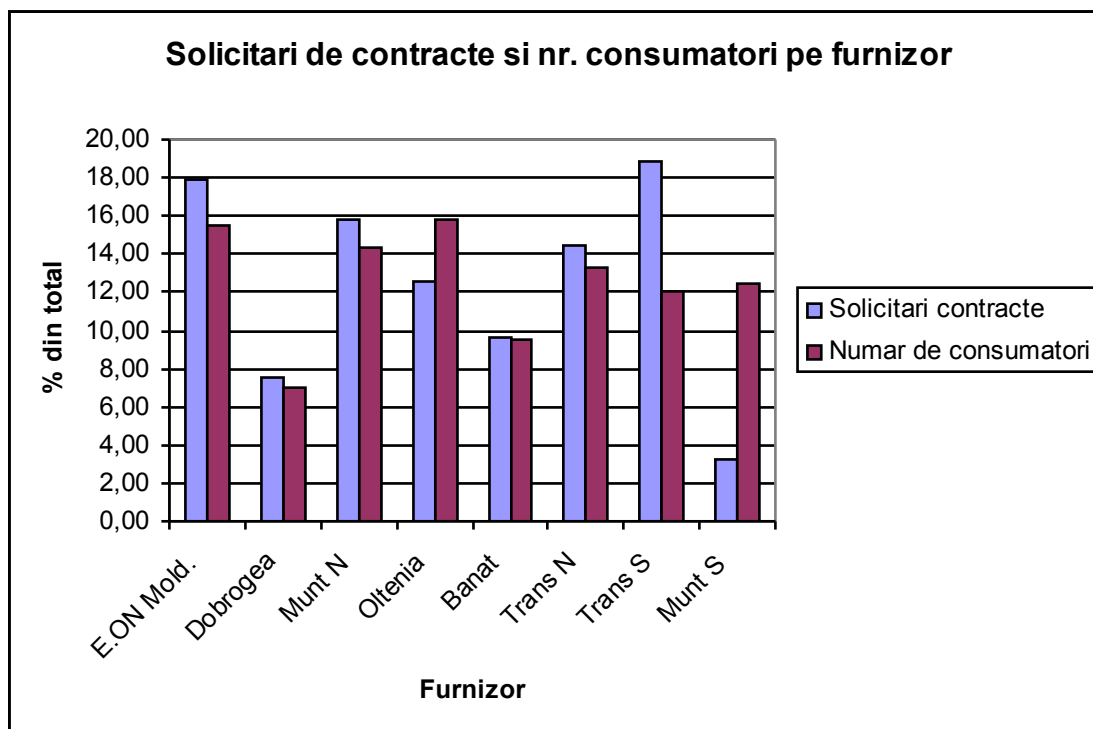
Furnizorul	Numar consumatori	Numar solicitari contractare	Pondere solicitari contracte, din total pe țară	solicitari rezolvate in 15 zile	
				Numar	[%] din total solicitari
<b>E.ON Mold.</b>	1335993	72745	17,87	72652	99,87
<b>Dobrogea</b>	602732	30607	7,52	30606	99,99
<b>Munt. N</b>	1238453	64431	15,82	64366	99,89
<b>Oltenia</b>	1366131	51322	12,6	51322	100
<b>Banat</b>	817666	39419	9,68	39419	100
<b>Trans. N</b>	1150761	58966	14,48	55950	94,88
<b>Trans. S</b>	1038856	76567	18,8	38475	50,25
<b>Munt. S</b>	1076716	13106	3,22	10957	83,60
<b>Total</b>	8627308	407163	100	363747	89,34

În cadrul **activității de contractare** în cursul anului 2005 au fost înregistrate **407.163** solicitări de contracte de furnizare a energiei electrice, cu **1%** mai puține decât în anul 2004. Cel mai mare număr de contracte noi s-a înregistrat la Transilvania Sud (**76.567** solicitări de noi contracte, reprezentând **18,8%** din total contracte noi), iar cel mai mic, la Muntenia Sud (**13.106**, reprezentând **3,22%** din total).

Pe total, cererile de contractare au fost rezolvate în termenul standard de 15 de zile în **89,33%** din cazuri, acest procent variind între **50,25%** la Transilvania Sud și **100%** la Oltenia și Banat (de fapt, procente foarte apropiate de 100% au realizat și Dobrogea, Muntenia Nord și E.ON Moldova). Procentul mic de cereri de contractare rezolvate în 15 zile în cazul furnizorului Transilvania Sud se justifică prin faptul că acest furnizor are cel mai mare număr de solicitări, așa cum am arătat mai sus.

În graficele care urmează sunt reprezentate:

- repartizarea pe furnizori a numărului de solicitări de contractare (ca procent din solicitări de contractare primite de toți furnizorii), alături de numărul de consumatori deserviți (de asemenea, ca procent din total consumatori).
- procentul de solicitări la care contractul s-a încheiat în mai puțin de 15 zile.





### 3.3. Măsurarea și gestiunea energiei electrice

Acest indicator analizează modul în care s-a răspuns la solicitările consumatorilor referitoare la măsurarea energiei electrice consumate și la solicitările de modificare a tipului de tarif.

În tabelul 8 sunt prezentate datele transmise de furnizori și valorile calculate ale indicatorilor analizați la acest capitol.

Tabel 8 Solicități modificare tarif și reclamații privind grupul de măsurare

Furnizorul	Solicități modificare tarif		Din care rezolv. în < 10 zile		Reclamații privind grup. măsurare		Din care rezolv. în < 10 zile	
	Număr	Raportate la 1000 consumatori	Număr	[%] din nr. solicitări	Număr	Rap. la 1000 consumatori	Număr	[%] din nr. reclamații
<b>E.ON Mold.</b>	86758	64,9	74163	85,5	2740	2,05	2680	97,8
<b>Dobrogea</b>	30836	51,2	30671	99,5	1140	1,89	1097	96,2
<b>Munt. N</b>	73169	59,1	72457	99,0	7384	5,96	6281	85,1
<b>Oltenia</b>	79128	57,9	77404	97,8	4828	3,53	4567	94,6
<b>Banat</b>	38178	46,7	36823	96,5	867	1,06	693	79,9
<b>Trans. N</b>	26243	22,8	23948	91,3	1974	1,72	1791	90,7

<b>Trans. S</b>	64147	61,7	63987	99,8	1487	1,43	1432	96,3
<b>Munt. S</b>	22270	20,7	14645	65,8	598	0,56	565	94,5
<b>Total</b>	420729	48,8	394098	93,7	21018	2,44	19106	90,9

### *Solicitări privind modificarea tipului de tarif*

În anul 2005 au fost înregistrate **420.729** solicitări de modificare a tipului de tarif, față de **188.693** solicitări în anul 2004, deci o creștere foarte substanțială (cu 123%). O posibilă explicație ar putea fi faptul că în cursul anului 2005 au fost modificate reglementările privind condițiile în care se poate acorda tariful social, modificare care a avut ca urmare trecerea unui mare număr de consumatori de la tarif social la alt tip de tarif.

Din numărul total de solicitări de modificare a tarifului, **99%** aparțin consumatorilor casnici. Ca medie, numărul de solicitări de modificare tarif a fost de **48,8** solicitări la mia de consumatori, cu variații între **20,6** solicitări la mia de consumatori pentru Muntenia Sud și **64,9** pentru E.ON Moldova.

Solicitările de modificare a tarifului au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile în **93,7%** din cazuri (ca medie pe total furnizori), procentul variind în funcție de furnizor între **65,8%**, pentru Muntenia Sud, respectiv peste **99%**, pentru Dobrogea, Muntenia Nord și Transilvania Sud.

### *Reclamații privind precizia grupurilor de măsurare*

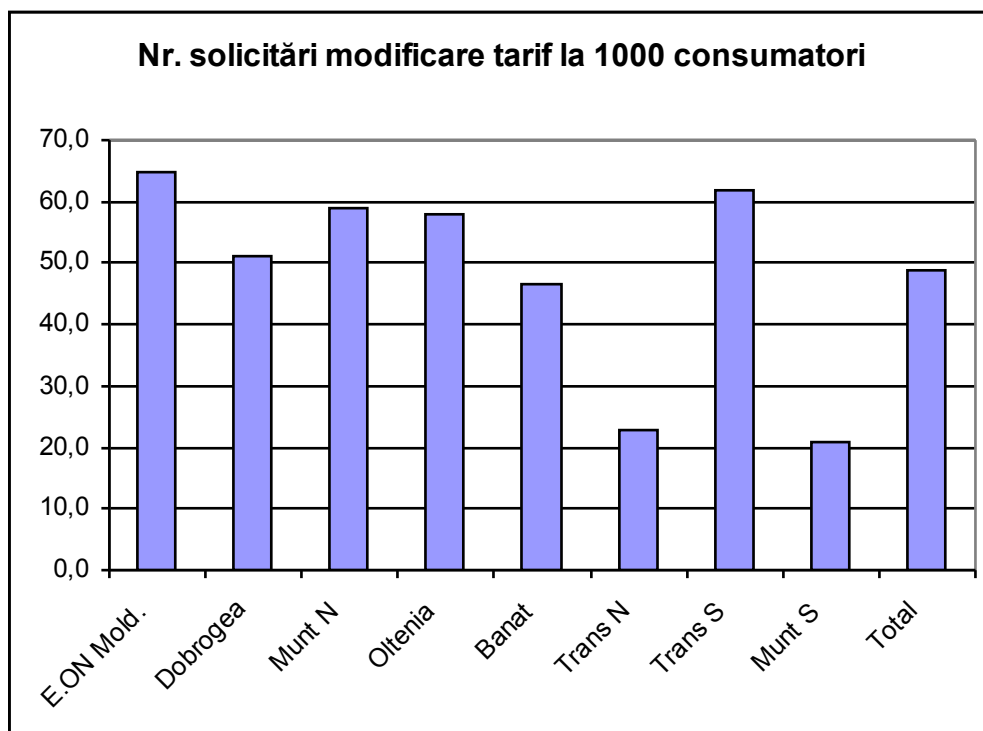
Numărul total de reclamații privind grupurile de măsurare a fost de **21.018**, cu **12,4 %** mai puține decât în anul 2004, când s-au înregistrat **23.994** reclamații. Pe furnizori, numărul de reclamații privind grupurile de măsurare a fost, în medie, de **2,44** reclamații la mia de consumatori deserviți, cu valori mai mici pentru Muntenia Sud (**0,56**), respectiv mai mari pentru Muntenia Nord (**5,96**).

Și aceste reclamații au fost rezolvate în marea majoritatea a cazurilor (**90,9%**) în mai puțin de 10 zile.

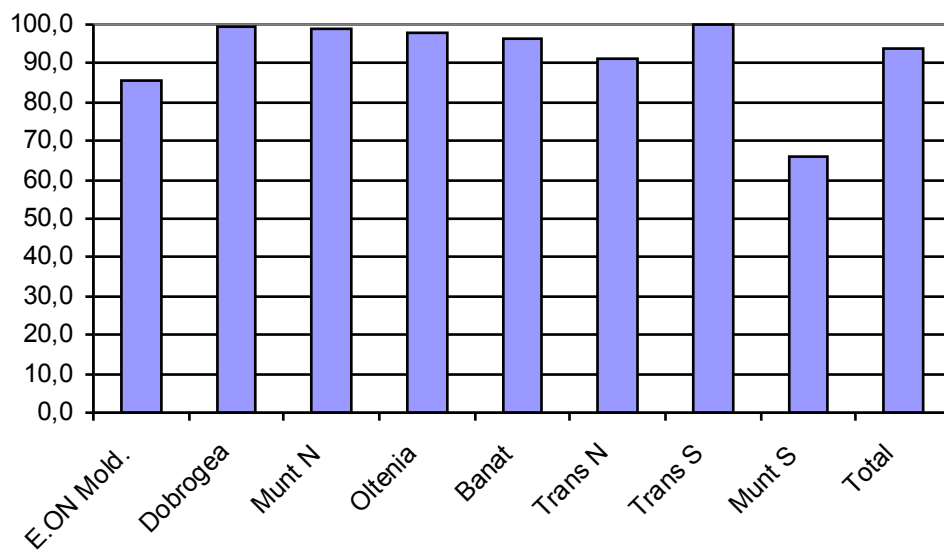
În graficele care urmează sunt reprezentate:

- Numărul de solicitări de modificare a tarifului raportat la 1000 consumatori deserviți,
- procentul de solicitări de modificare tarif care au fost rezolvate în cel mult 10 zile,
- Numărul de reclamații privind grupurile de măsurare, raportat la 1000 consumatori deserviți,

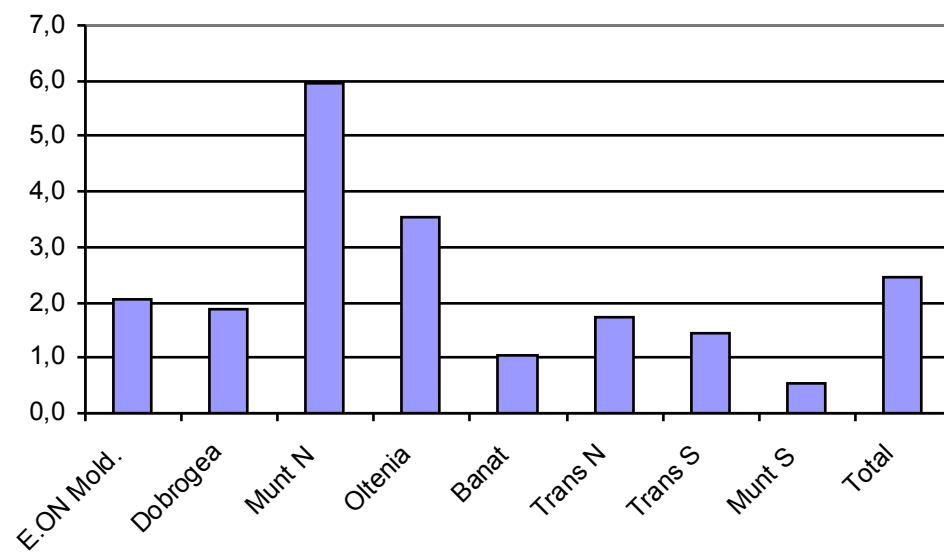
- Procentul de reclamații privind grupurile de măsurare care au fost rezolvate în cel mult 10 zile.

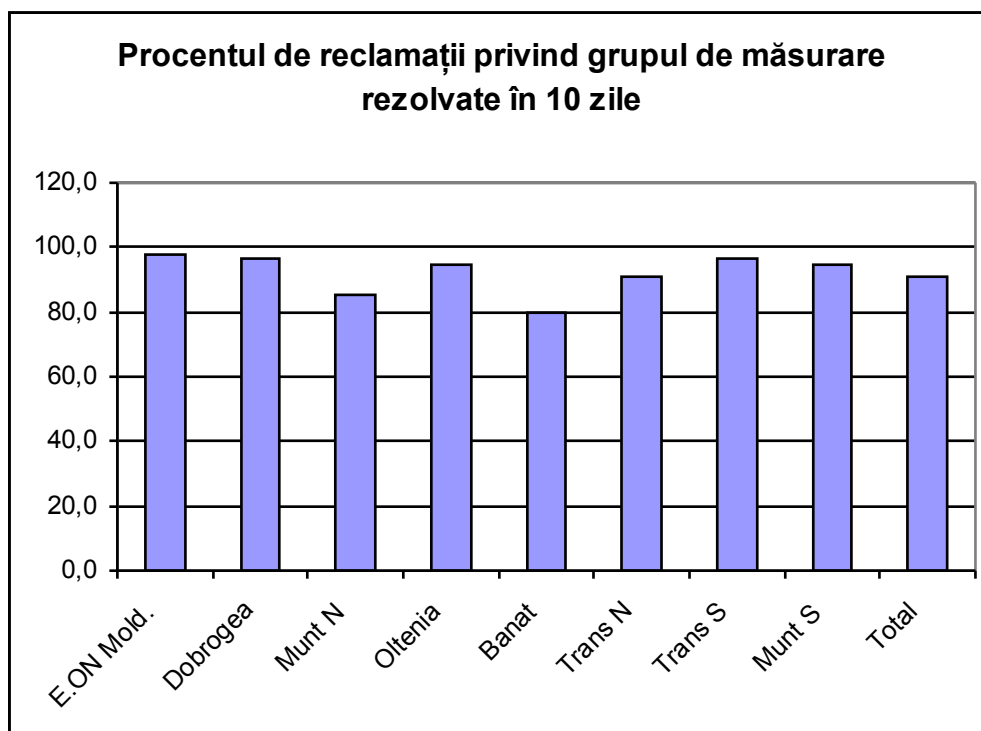


**Procentul de solicitări de modificare tarif care au  
fost rezolvate în 10 zile**



**Nr. reclamații privind grupurile de măsurare (la  
1000 consumatori)**





### 3.4. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei electrice

În cursul anului 2005 au fost înregistrate **45.960** reclamații privind **facturarea energiei electrice** (față de anul anterior, când numărul de reclamații a fost **54.504**). Dintre acestea, un număr de **32.480** reclamații s-au dovedit a fi justificate (**70,67%** din numărul total de reclamații), față de **31742** reclamații justificate înregistrate în anul 2004 (**58,24%** din numărul total de reclamații din acel an).

Cel mai mare număr de reclamații justificate (**11.013**) a fost înregistrat la Muntenia Nord (unde s-a derulat un program pentru implementarea unui nou sistem de facturare la consumatori), iar cel mai redus (**761**), la Muntenia Sud.

Din total reclamații, **98,4%** au fost rezolvate în termenul standard de 10 de zile, cu variații ne semnificative între furnizori.

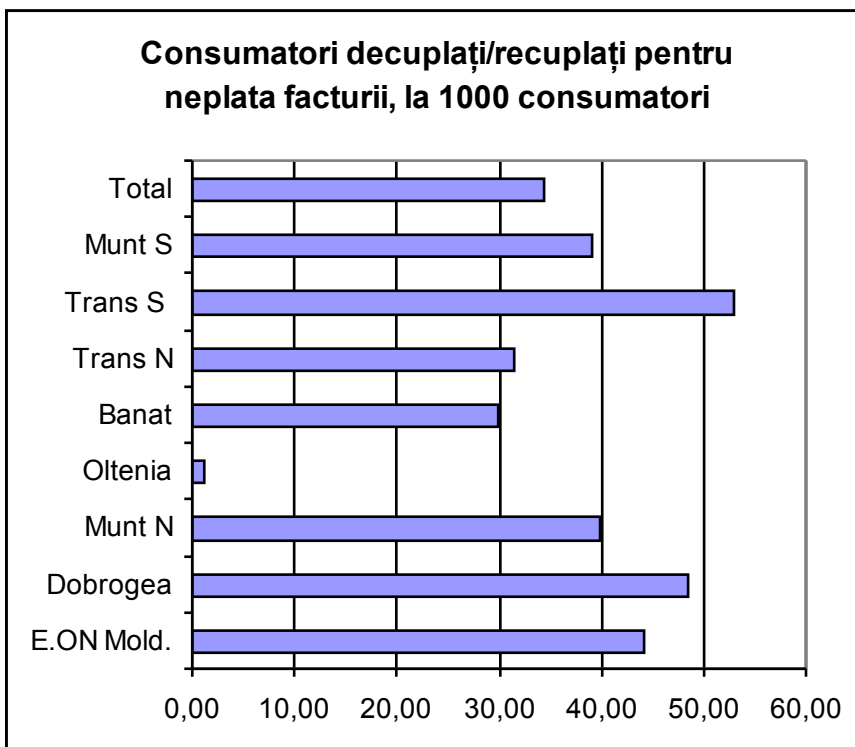
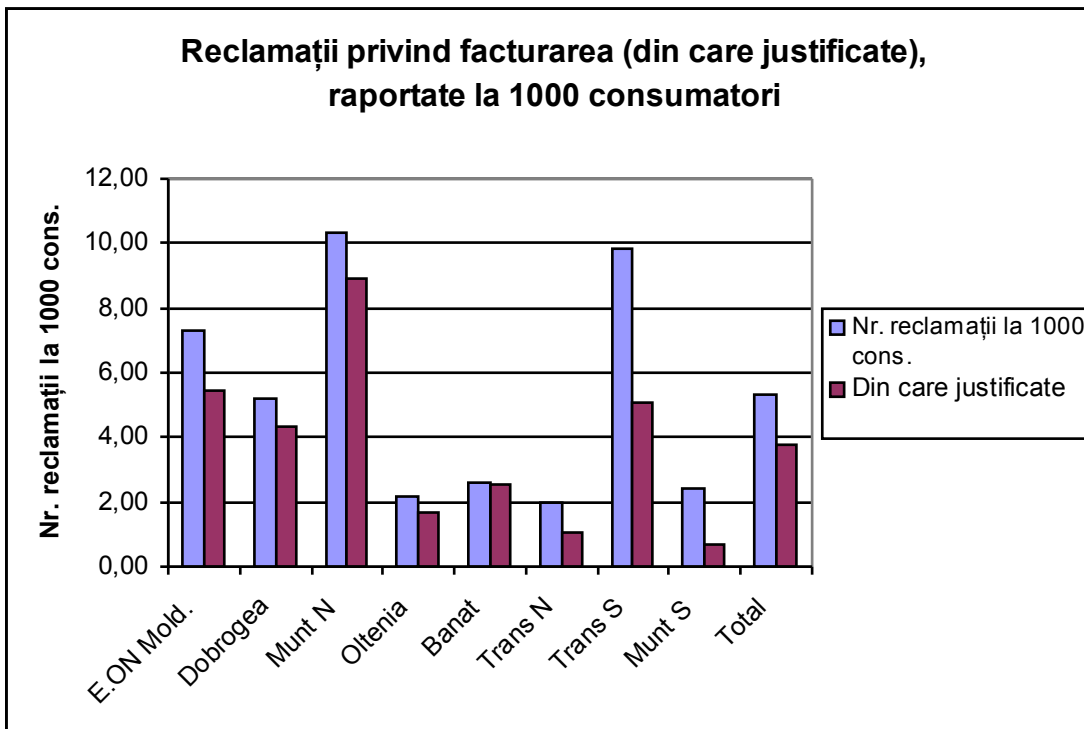
Numărul de consumatori deconectați/reconectați pentru neplata facturilor a fost în medie de **34,44** la mia de consumatori, acest indicator având o valoare substanțial mai mică pentru Oltenia (**1,2**).

Tabel 9 Facturarea și încasarea facturilor

Furnizorul	Reclamații privind facturarea		Din care rezolv. în < 10 zile		Reclamații justificate		Decuplari/recuplari pentru neplata	
	Număr	Raportate la 1000 con sumatori	Număr	[%] din nr. reclamații	Număr	Raportate la 1000 con sumatori	Număr	Raportate la 1000 con sumatori
<b>E.ON Mold.</b>	9787	7,33	9287	94,89	7261	5,43	59040	44,19
<b>Dobrogea</b>	3146	5,22	3146	100,00	2592	4,30	29177	48,41
<b>Munt. N</b>	12831	10,36	12736	99,26	11031	8,91	49474	39,95
<b>Oltenia</b>	2987	2,19	2987	100,00	2292	1,68	1639	1,20
<b>Banat</b>	2141	2,62	2141	100,00	2065	2,53	24375	29,81
<b>Trans. N</b>	2243	1,95	2203	98,22	1182	1,03	36184	31,44
<b>Trans. S</b>	10225	9,84	10164	99,40	5296	5,10	55086	53,03
<b>Munt. S</b>	2600	2,41	2560	98,46	761	0,71	42113	39,11
<b>Total</b>	45960	5,33	45224	98,40	32480	3,76	297088	34,44

În graficele care urmează sunt reprezentate:

- Numărul de reclamații privind facturarea, raportat la 1000 consumatori deserviți, împreună cu numărul de reclamații justificate raportat, de asemenea, la 1000 consumatori deserviți;
- Numărul de consumatori decuplați/recuplați pentru neplata facturii, raportat la 1000 consumatori deserviți.



### 3.5. Întreruperi în furnizarea energiei electrice

## Întrepreri accidentale

În Tabelul 10 sunt prezentate datele referitoare la întreruperile accidentale în alimentarea cu energie electrică.

Tabel 10 Întreruperi accidentale

Furnizorul	Numar întreruperi:		Numar consumatori afectati			Reconectati in < 4 ore	Reconectati in < 24 ore
	pe JT	Total	Casn.	Ind.	total		
<b>E.ON Mold.</b>	81648	84479	6461802	292578	6754380	5088916	1656179
<b>Dobrogea</b>	44517	45992	616114	26850	642964	502376	140737
<b>Munt. N</b>	91848	93801	1545163	166777	1711940	1474425	233057
<b>Oltenia</b>	113996	117490	3549788	133762	3683550	2912856	770364
<b>Banat</b>	59363	61777	1452547	86160	1538707	1226160	194509
<b>Trans. N</b>	50550	52011	1751057	56125	1807182	941452	473524
<b>Trans. S</b>	52271	54418	1919122	103886	2023008	1779148	225792
<b>Munt. S</b>	45709	48216	806265	109989	916254	728553	183168
<b>Total</b>	539902	558184	18101858	976127	19077985	14653886	3877330

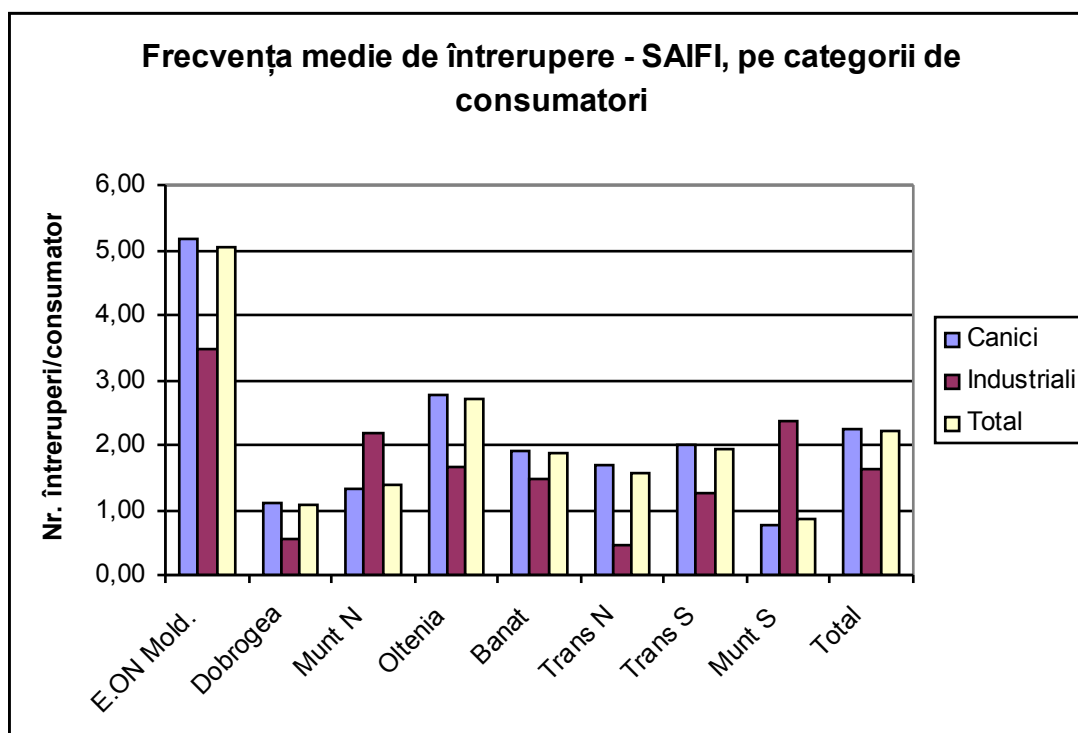
Numărul total de întreruperi accidentale înregistrate în anul 2005 a fost de **558.184**. Numărul total de consumatori afectați de întreruperi accidentale a fost de **19.077.985**. În anul 2004 acești indicatori au avut valorile **552.016**, respectiv **14.873.109** (deci o creștere a numărului de întreruperi cu aproximativ 1% și o creștere a numărului de consumatori afectați cu 28,3%). 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 (**2,25** întreruperi pe consumator)

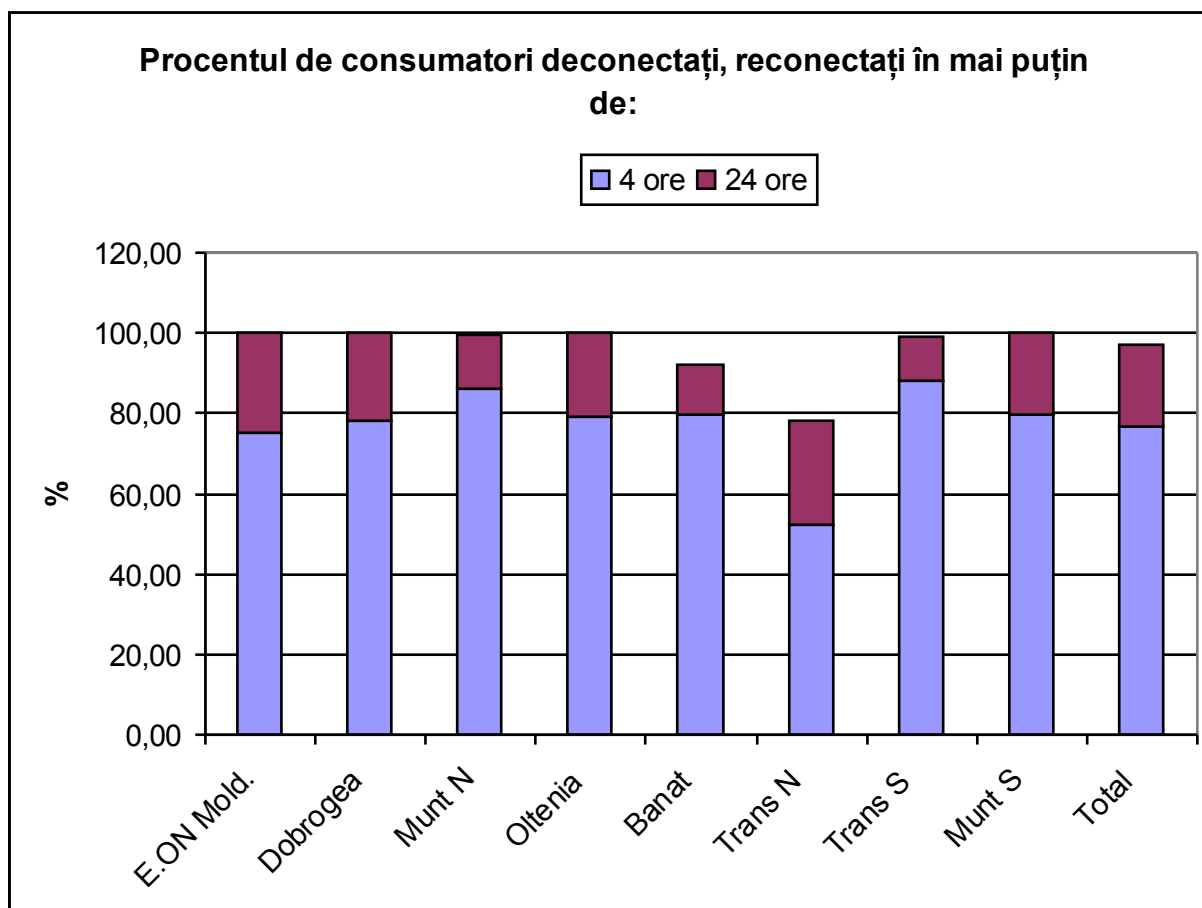
Ca medie pe țară, frecvența medie de întrerupere (raportul dintre numărul de consumatori afectați de întreruperi și numărul de consumatori) a fost de **2,21** întrerupri/consumator. Pe furnizori, acest indicator a variat între **0,85** întreruperi/consumator la Muntenia Sud și respectiv **5,06** întreruperi/consumator la E.ON Moldova.

Restabilirea alimentării cu energie electrică s-a realizat într-un interval mai mic de 4 ore în proporție de **76,81 %** din cazuri (în anul 2004 acest procent a fost de **71,28%**), cu variații între **52,1%** pentru Transilvania Nord și **87,95** pentru Transilvania Sud. Procentul de reconectări în intervalul 4 ore – 24 ore variază între **11,6** (Transilvania Sud) și **26,2** (Transilvania Nord).

Graficele care urmează redau valorile calculate (pentru fiecare furnizor și pe total) pentru:

- Frecvența medie de întrerupere (SAIFI) pe tipuri de consumatori și pe furnizori
- Procentul din consumatorii deconectați care au fost 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.





### Întreruperi programate

În tabelul de mai jos sunt prezentate datele referitoare la întreruperile programate.

Tabelul 11 Întreruperi programate

Furnizorul	Nr. întreruperi programate			Durată întreruperi programate			Numărul de consumatori afectați	
	JT	MT	IT	JT	MT	IT	JT	MT
<b>E.ON Mold.</b>	5991	3040	1145	37433	15764	8844	1608255	6842
<b>Dobrogea</b>	7477	2145	674	18711	12658	5425	379743	603
<b>Munt. N</b>	6787	3065	228	45759	17543	2684	1028152	2862
<b>Oltenia</b>	10282	6689	1813	51893	44875	12292	1819430	4857
<b>Banat</b>	4857	4332	1881	23022	22489	22859	783488	2886
<b>Trans. N</b>	5813	3367	1033	32116	13000	6844	1092826	3105
<b>Trans. S</b>	3652	3528	286	60491	20659	1795	748882	964
<b>Munt. S</b>	9510	644	0	18409	2966	0	206335	1603
<b>Total</b>	54369	26810	7060	287834	149954	60743	7667111	23722

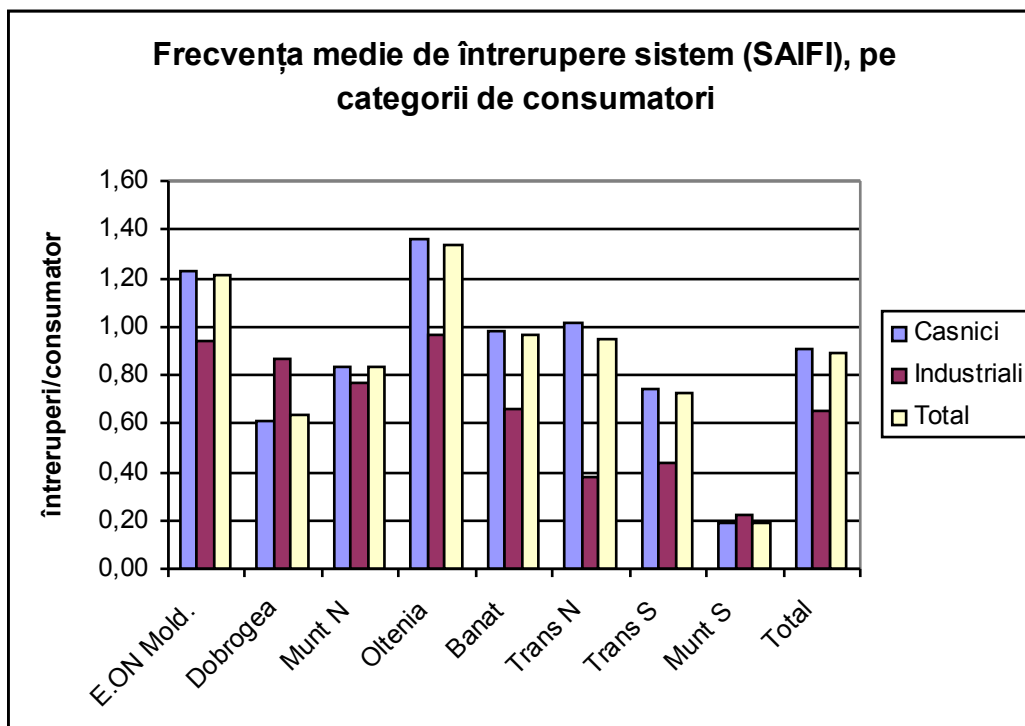
În cursul anului 2005 au fost înregistrate **88.239** întreruperi programate, cu 5% mai puține decât în anul 2004, când s-au înregistrat **92.900**. Numărul de consumatori afectați de întreruperi programate în anul 2005 a fost de **7.692.495**, cu **6,4%** mai puțini decât în anul 2004.

În medie, fiecare consumator a fost afectat de întreruperi programate de **0,89** ori, acest indicator luând valori în intervalul **0,19** la Muntenia Sud și **1,34** la Oltenia.

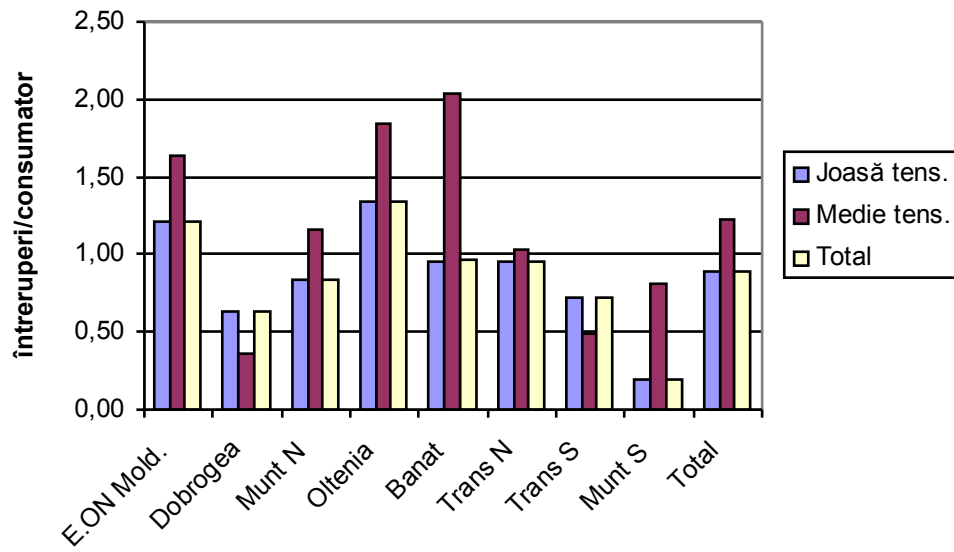
Durata medie a întreruperilor a fost de **5,65** ore pe întrerupere, puțin mai mică decât cea înregistrată în anul 2004 (**5,98** ore), cu variații între **2,11** ore pentru Muntenia Sud, respectiv **11,11** ore pentru Transilvania Sud.

Pe baza datelor raportate de furnizorii consumatorilor captivi, prezentate în Tabelul 11, s-au calculat, pentru fiecare furnizor și pe total:

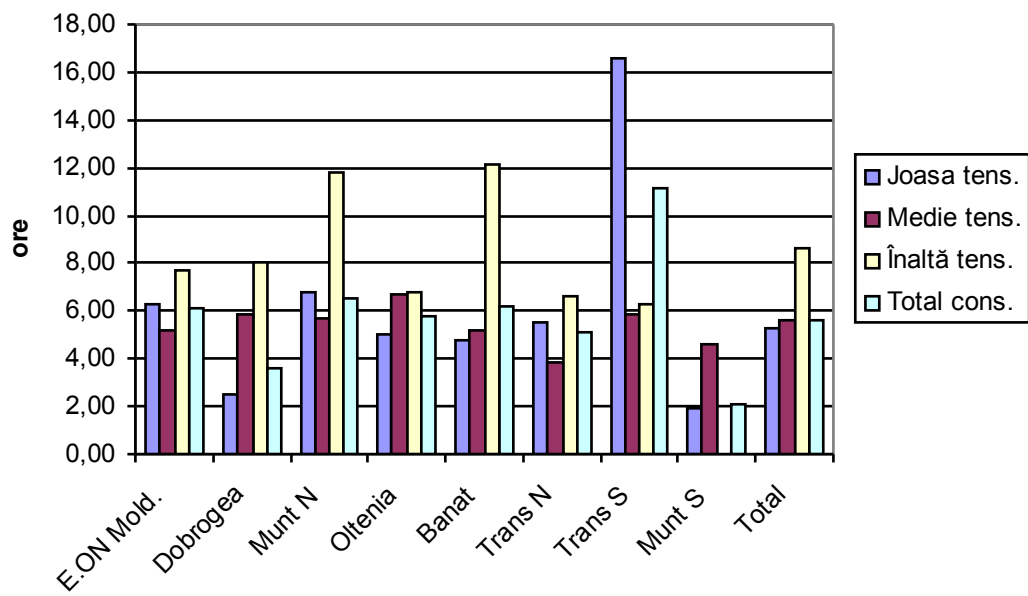
- Frecvența medie de întrerupere sistem - SAIFI, pe categorii de consumatori (raportul între numărul de consumatori din categoria respectivă afectați de întreruperile programate și numărul de consumatori din acea categorie,1 deserviți de furnizorul respectiv);
- Frecvența medie de întrerupere sistem (SAIFI), pe niveluri de tensiune;
- Durata medie a întreruperilor programate, ca raport între durata totală a întreruperilor și numărul de întreruperi programate, pe niveluri de tensiune.



### Frecvența medie de întrerupere sistem (SAIFI), pe niveluri de tensiune



### Durata medie a întreruperilor programate



### 3.6. Întreruperea furnizării pentru neplata energiei electrice

În tabelul 12 sunt prezentate datele raportate de furnizori privind întreruperea furnizării energiei electrice pentru neplata facturii

Tabelul 12 Întreruperea furnizării pentru neplata energiei electrice

Furnizorul	Nr. consumatori deconectați ptr. neplată			Reconectați în 24 ore		
	casnici	Ind.	total	casnici	Ind.	total
<b>E.ON Mold.</b>	47207	7758	54965	32796	5456	38252
<b>Dobrogea</b>	32199	3914	36113	15648	1746	17394
<b>Munt. N</b>	40036	9438	49474	29612	7603	37215
<b>Oltenia</b>	61690	10708	72398	61690	10708	72398
<b>Banat</b>	30922	5157	36079	20837	3455	24292
<b>Trans. N</b>	18182	2825	21007	14109	1935	16044
<b>Trans. S</b>	46759	10264	57023	32810	6498	39308
<b>Munt. S</b>	42385	2868	45253	18561	1238	19799
<b>Total</b>	319380	52932	372312	226063	38639	264702

În anul 2005 au fost deconectați pentru neplata facturii de energie electrică **372.312** consumatori ( mai puțini cu 23,1% decât în anul 2004). Acest număr reprezintă **4,32%** din numărul total de consumatori, procentul luând valori între **1,83%** pentru Transilvania Nord și **5,99%** pentru Dobrogea.

În marea majoritate a cazurilor, consumatorii deconectați sunt de tip casnic (**85,6%**).

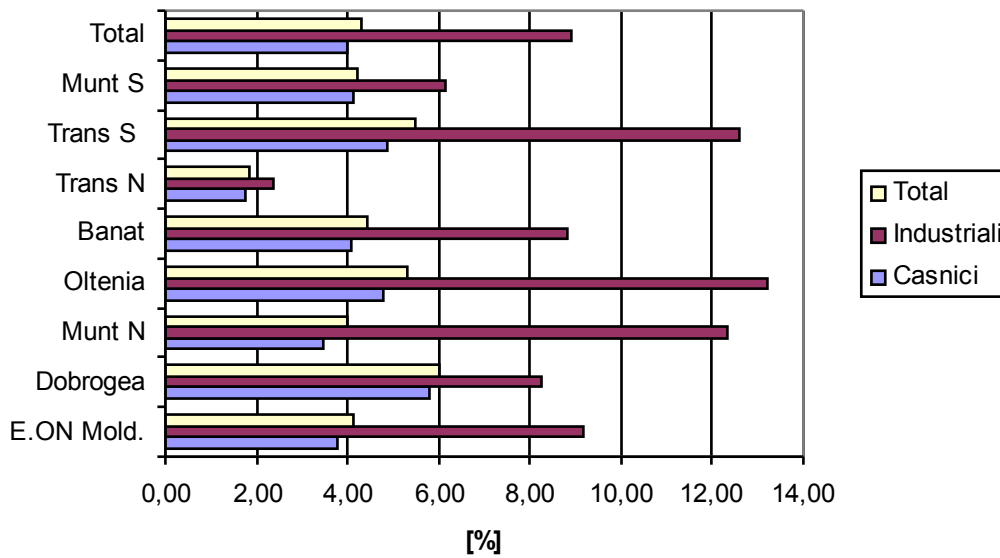
Dintre consumatorii deconectați, **71,1%** au fost reconectați în mai puțin de 24 ore de la achitarea obligațiilor de plată, procentul variind între **43,75%** la filiala Muntenia Sud și **100%** la filiala Oltenia.

Pe baza datelor raportate de furnizori s-au determinat:

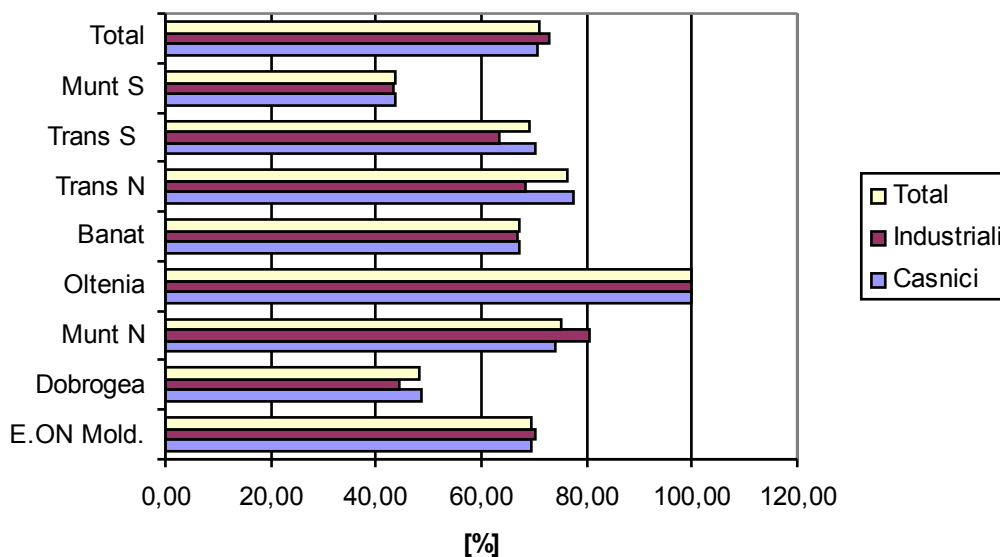
- procentul de consumatori deconectați (din numărul de consumatori deserviți) și
- procentul de consumatori reconectați în maximum 24 ore, din numărul de consumatori deconectați,

Valorile obținute sunt prezentate în graficele care urmează.

**Procentul de consumatori deconectați (din nr. consumatori deserviți)**



**Procentul de consumatori reconectați în < 24 ore, din nr. cons. deconectați**



### 3.7. Calitatea energiei electrice furnizate

Datele raportate de furnizori, referitoare la calitatea tehnică a energiei electrice sunt prezentate în tabelul 13.

Tabel 13 Calitatea energiei electrice furnizate

Furnizorul	Numar reclamatii privind nivelul tensiunii		Reclamații la care s-a răspuns în 15 zile		Numar reclamatii nerezolvate	Numar reclamatii la 10000 consumatori	
	Total	Din care de la casnici	Număr	% din reclamații		Total	Din care de la casnici
<b>E.ON Mold.</b>	909	708	879	96,70	261	6,80	5,30
<b>Dobrogea</b>	99	97	99	100,00	15	1,64	1,61
<b>Munt. N</b>	649	600	644	99,23	5	5,24	4,84
<b>Oltenia</b>	829	796	829	100,00	0	6,07	5,83
<b>Banat</b>	583	491	583	100,00	1	7,13	6,00
<b>Trans. N</b>	391	328	337	86,19	39	3,40	2,85
<b>Trans. S</b>	169	140	159	94,08	4	1,63	1,35
<b>Munt. S</b>	448	322	448	100,00	65	4,16	2,99
<b>Total</b>	4077	3482	3978	97,57	390	4,73	4,04

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

*Numărul de reclamații privind nivelul tensiunii:*

În cursul anului 2005 au fost înregistrate în total **4.077** reclamații, din care cele mai multe au fost înregistrate la E.ON Moldova (**909**), iar cele mai puține – la Dobrogea (**99**). În anul 2004 numărul total de reclamații privind nivelul tensiunii a fost puțin mai redus (**3.681**). Se constată că majoritatea reclamațiilor au provenit de la consumatorii casnici (**97,6%**).

Ca medie pe țară s-au înregistrat **4,73** reclamații la 10000 consumatori deserviți, cu variații între furnizori în intervalul **1,63** (Transilvania Sud) și **7,13** (Banat).

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

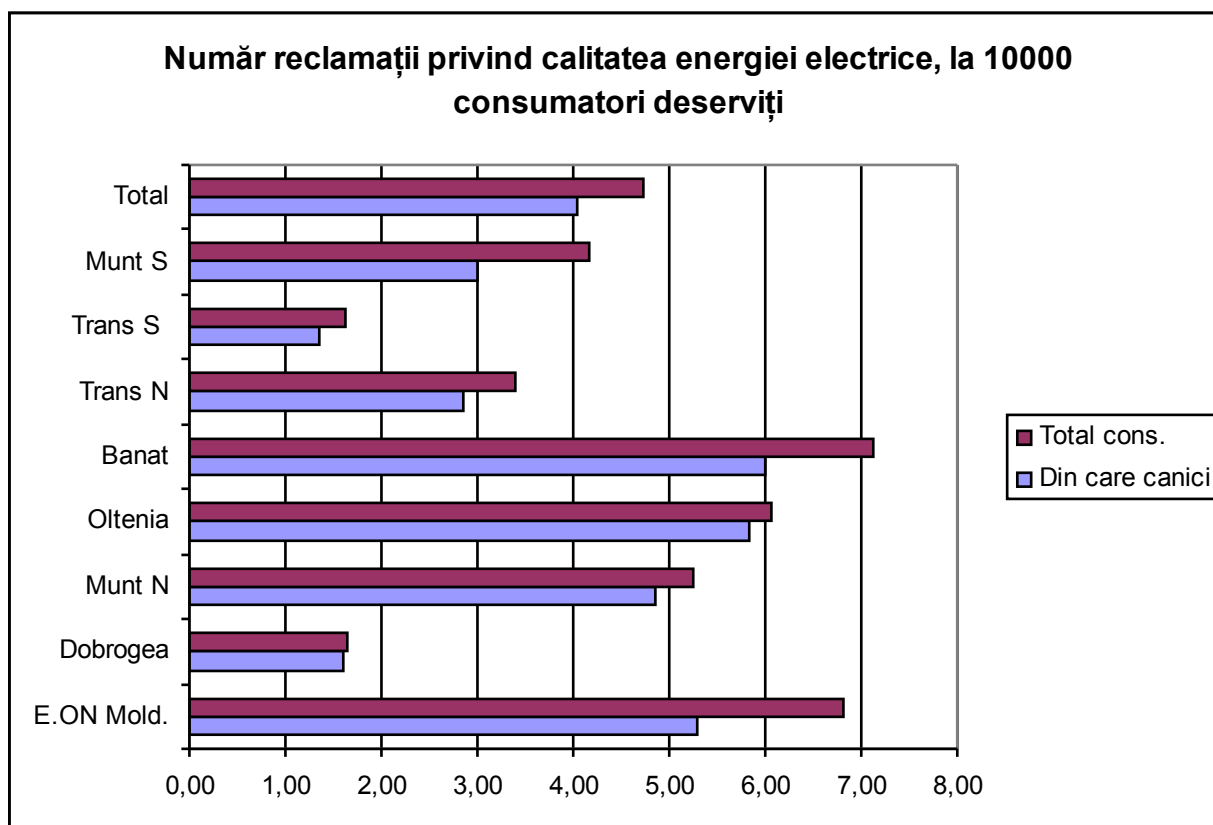
Media pe țară a procentului de reclamații privind nivelul tensiunii care au fost rezolvate în 15 zile este de **97,57 %**, 4 furnizori reușind să răspundă la toate reclamațiile în acest termen (Dobrogea, Oltenia, Banat și Muntenia Sud).

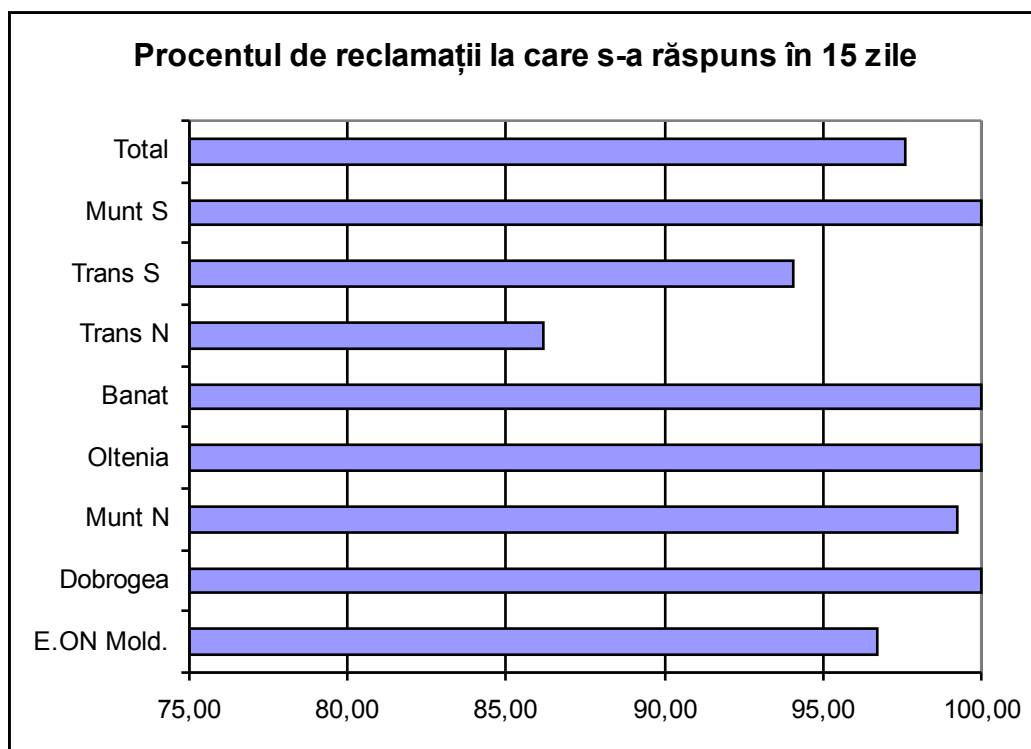
*Numărul de reclamații privind nivelul tensiunii care nu au putut fi rezolvate*

În total, au fost **390** de reclamații care nu au putut fi rezolvate, din care **261** s-au înregistrat la E.ON Moldova. Toate reclamațiile au fost rezolvate în cazul furnizorului Oltenia.

Graficele care urmează prezintă:

- Numărul de reclamații privind nivelul tensiunii, raportat la 10000 consumatori deserviți (numărul total de reclamații, alături de numărul de reclamații transmise de consumatorii casnici, ambele raportate la numărul de consumatori deserviți),
- Procentul de reclamații la care s-a răspuns în 15 zile





### 3.8. Răspunsuri la sesizările scrise ale consumatorilor

În anul 2005 au fost înregistrate **19.893** sesizări scrise de la consumatori, altele decât cele la care s-a referit în mod expres prezentul raport, cu **8,8%** mai puține decât în anul 2004. Cele mai multe sesizări scrise au fost înregistrate la filiala Muntenia Nord (**6431** sesizări), reprezentând **5,19** sesizări la mia de consumatori deserviți. La extrema cealaltă se situează Tarnsilvania Sud, cu numai **462** sesizări, reprezentând **0,44** sesizări la mia de consumatori deserviți. În general, cel mai mare număr de sesizări, ca valoare absolută, corespunde consumatorilor casnici, dar ca raport între numărul de sesizări și numărul de consumatori deserviți din categoria respectivă, cea mai mare valoare corespunde consumatorilor industriali. Excepție este cazul furnizorului Dobrogea, unde s-a înregistrat același număr de sesizări primite de la consumatorii casnici ca și de la cei industriali.

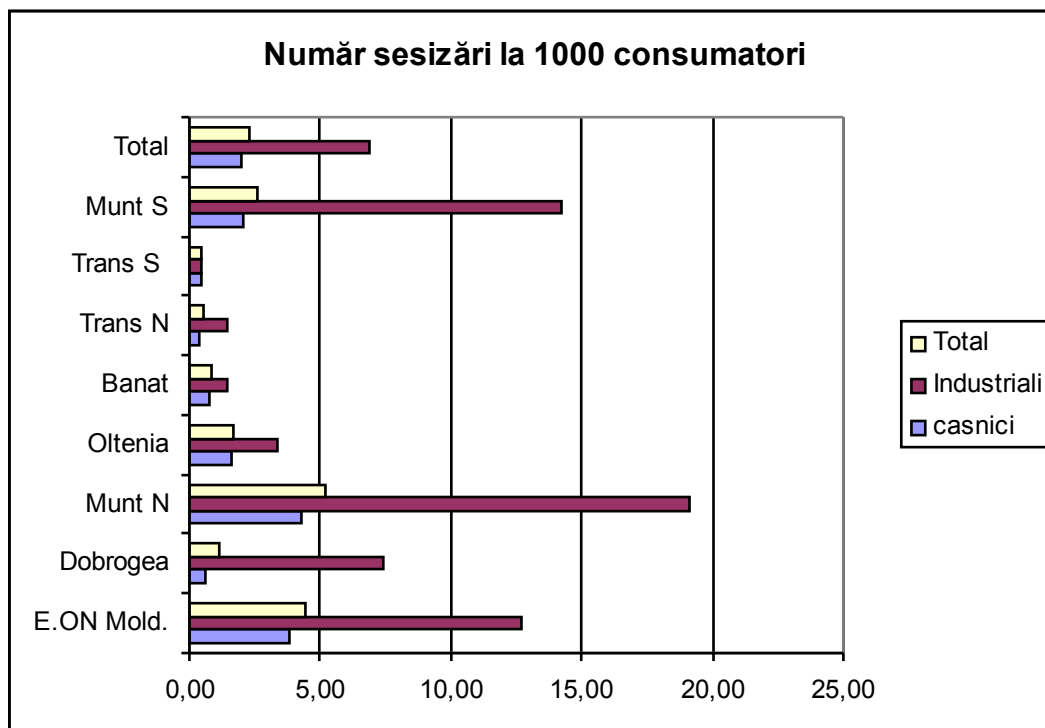
În marea majoritate a cazurilor (**99,53%** din cazuri), răspunsurile furnizorilor la sesizările primite au fost transmise în termenul legal de 30 de zile.

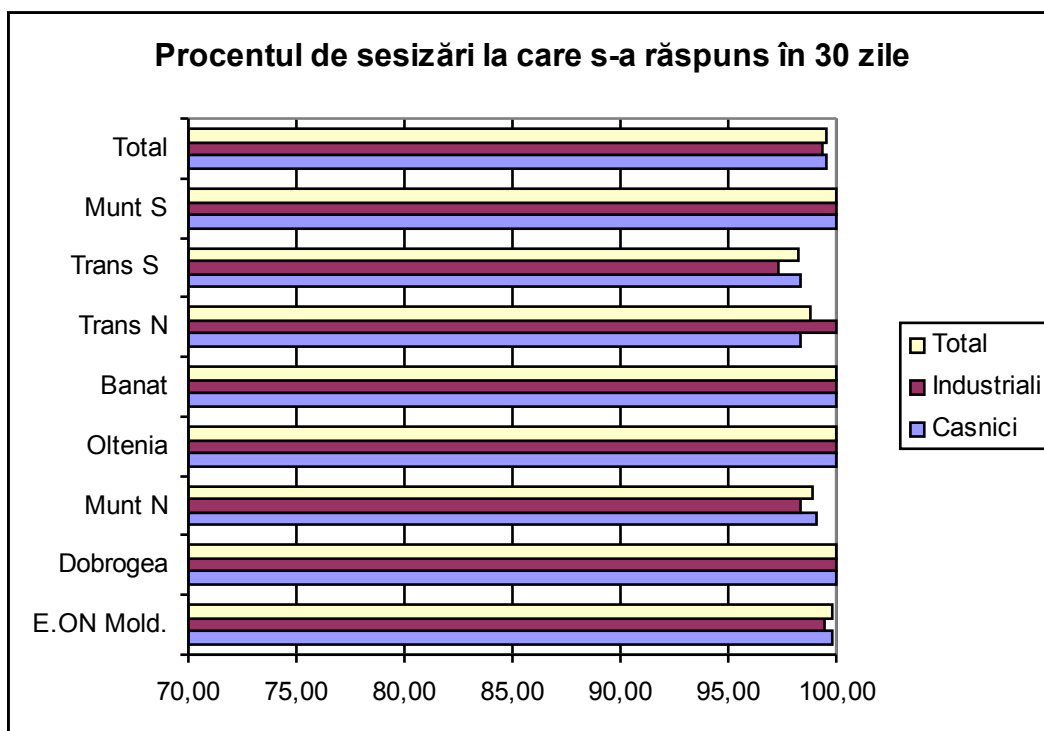
Tabel 14 Sesizări scrise, altele decât cele la care se referă în mod explicit standardul de performanță

Furnizorul	Sesizări scrise			Sesizări la care s-a răspuns în < 30 zile		
	casnici	industriali	total	casnici	industriali	total
<b>E.ON Mold.</b>	4807	1074	5881	4800	1068	5868
<b>Dobrogea</b>	353	353	706	353	353	706
<b>Munt. N</b>	4970	1461	6431	4925	1436	6361
<b>Oltenia</b>	2052	272	2324	2052	272	2324
<b>Banat</b>	602	87	689	602	87	689
<b>Trans. N</b>	423	169	592	416	169	585
<b>Trans. S</b>	425	37	462	418	36	454
<b>Munt. S</b>	2144	664	2808	2144	664	2808
<b>Total</b>	15776	4117	19893	15710	4089	19799

În graficele de mai jos sunt prezentate:

- Numărul de sesizări scrise, pe furnizor și pe categorii de consumatori, raportat la 1000 consumatori din categoria corespunzătoare, deserviți de furnizorul respectiv,
- Procentul de sesizări la care s-a răspuns în 30 zile.





### 3.9. Indicatori de performanță garanți

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 pentru serviciul de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate nominalizează două categorii de indicatori de performanță garanți: indicatori garanți prin licența de furnizare și cei garanți prin contractul de furnizare. Din aceștia, numai pentru ultimii este prevăzută o posibilitate concretă de plată în favoarea consumatorului și anume compensații sub forma reducerii tarifului de furnizare în cazul abaterii tensiunii sau frecvenței de la valorile precizate în contract. Aceste abateri trebuie să fie confirmate pe baza unor înregistrări realizate cu aparatul omologat metrologic. Întrucât distribuitorii nu au montate astfel de dispozitive în rețea, această prevedere nu a produs efecte până în prezent.

## 4. Concluzii

#### 4.1 Calitatea furnizării energiei electrice în România

Prezentul raport analizează valorile indicatorilor de performanță pentru cei 8 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 2005 alături de valorile corespunzătoare din anul 2004.

Se constată că valorile indicatorilor de performanță realizate în anul 2005 se încadrează destul de bine 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 2004	Valori medii 2005	Valori minime 2005	Valori maxime 2005
1	Racordare consumatorilor	30 zile – prezentare ofertă	97,75%	97,13%	94,37% Trans. Sud	100% Banat, Munt. N
2	Contractarea energiei electrice	15 zile – încheiere contract	93,73%	89,34%	50,25% Trans. Sud	100% Banat, Oltenia, Dobrogea
3	Măsurarea și gestiunea energiei electrice	10 zile – răspuns la solicitare modificare tarif	98,4%	93,7%	65,8% Munt. Sud	99,8% Trans. Sud
		10 zile – răspuns la reclamații grup măsurare	96,1%	90,9%	79,9% Banat	97,8% E.ON Moldova
4	Citirea, facturarea și încasarea facturilor	10 zile – răspuns reclamații	99,14%	98,4%	94,89% E.ON Moldova	100% Banat, Dobrogea, Oltenia,
5	Înteruperi accidentale	24 ore – reconectare după întrerupere	95,71%	97,13%	78,3% Trans. N	100% Munt. Sud, E.ON Mold,Nunt. N, Oltenia Dobrogea
6	Înteruperi programate	Durata totală întreruperi ore	555.555	498.530	21.375 – Muntenia Sud	109.060 – E.ON Moldova
7	Înteruperi pentru neplata facturii	Reconectarea – ziua lucrătoare imediat următoare plății	65,8%	71,1%	43,75% Muntenia Sud	100% Oltenia
8	Calitatea energiei	15 zile – răspuns reclamații	99%	97,57%	86,19%% Trans. Nord	100% Banat, Dobrogea, Oltenia, Munt.Sud
9	Răspuns sesizări (altele decât cele nominalizate)	30 zile – răspuns sesizări	99,33%	99,53%	98,27% Trans. Sud	100% Banat, Dobrogea, Oltenia, E.ON Moldova

Schimbările majore din ultimii ani în sectorul energiei electrice, în special impunerea separării distribuției de furnizare și trecerea de la tarifele de distribuție bazate pe costuri la cele de tip “coș de tarife plafon” impun o revizuire a modului de abordare a problemei calității în

domeniul alimentării cu energie electrică. De fapt și pe plan european se depun eforturi de actualizare și de uniformizare a modului de tratare a acestei probleme.

Astfel, în Decembrie 2005 CEER a publicat “THIRD BENCHMARKING REPORT ON QUALITY OF ELECTRICITY SUPPLY 2005”, document elaborat de Electricity Working Group “Quality of Supply Task Force”. Pornind de la informațiile transmise de 19 țări europene, în document sunt evidențiați principalii indicatori folosiți pentru caracterizarea calității serviciilor de distribuție și de furnizare, repartizați pe cele 3 domenii:

- continuitatea în alimentare,
- calitatea comercială a serviciului,
- calitatea tensiunii electrice (sau calitatea tehnică a tensiunii).

Având în vedere cele de mai sus, rezultă necesitatea elaborării și în România a unui nou Standard de performanță, care să se bazeze atât pe experiența proprie a perioadei de aplicare a actualului Standard de performanță, cât și pe concluziile rezultate din analizele realizate la nivel european. În acest scop, se impun câteva măsuri ce trebuie luate, cum ar fi:

- definirea unui set de indicatori de performanță cât mai concludenți, cu stabilirea preciză a entităților care au responsabilitatea respectării lor (furnizor sau operator de rețea);
- creșterea numărului de indicatori garantați, asigurarea determinării riguroase a acestora astfel încât să nu genereze contestații;
- elaborarea procedurilor de aplicare a penalităților sau compensațiilor aferente;

În acest fel se vor asigura condițiile care să permită compararea performanțelor operatorilor din România, inclusiv cu cele ale operatorilor similari din Europa, ceea ce va avea ca efect stimularea performanțelor în domeniul distribuției și furnizării energiei electrice.