

**ANRE**  
**DEPARTAMENTUL PIAȚĂ DE ENERGIE**

**RAPORT**  
**PRIVIND REALIZAREA**  
**INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL DE**  
**FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE LA TARIFE REGLEMENTATE**  
**2006**

**DIRECTOR GENERAL**  
**DAN IONESCU**

**ÎNTOCMIT**  
**MARIN CRĂCIUN**

**RAPORT**  
**PRIVIND REALIZAREA**  
**INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL DE**  
**FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE LA TARIFE REGLEMENTATE**  
**2006**

## **1. INTRODUCERE**

Prezentul raport cuprinde o analiză a calității serviciului de furnizare prestat de cei 8 furnizori ai consumatorilor captivi, 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.

Indicatorii de calitate analizați se referă atât la activitățile specifice furnizării cât și la cele de distribuție, având în vedere 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.

În principiu, 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 tehnică a 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 prevederile altor reglementări (licențe, contracte cadru, proceduri).

## 2. DATE GENERALE

Consumatorii captivi au fost deserviți în principal de 8 furnizori (filiale ale SC DFEE Electrica SA) – 4 societăți proprietate de stat 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 2006 numărul total de consumatori captivi a fost de **8.633.571**, valoare foarte apropiată de cea corespunzătoare anului 2005 (8.627.308).

Energia furnizată acestora a fost de aproximativ **25.040.604 MWh**. Se constată o scădere a energiei furnizată consumatorilor captivi la 87,5% din cea corespunzătoare anului 2005, ceea ce se explică prin trecerea unor consumatori la regimul de consumatori eligibili.

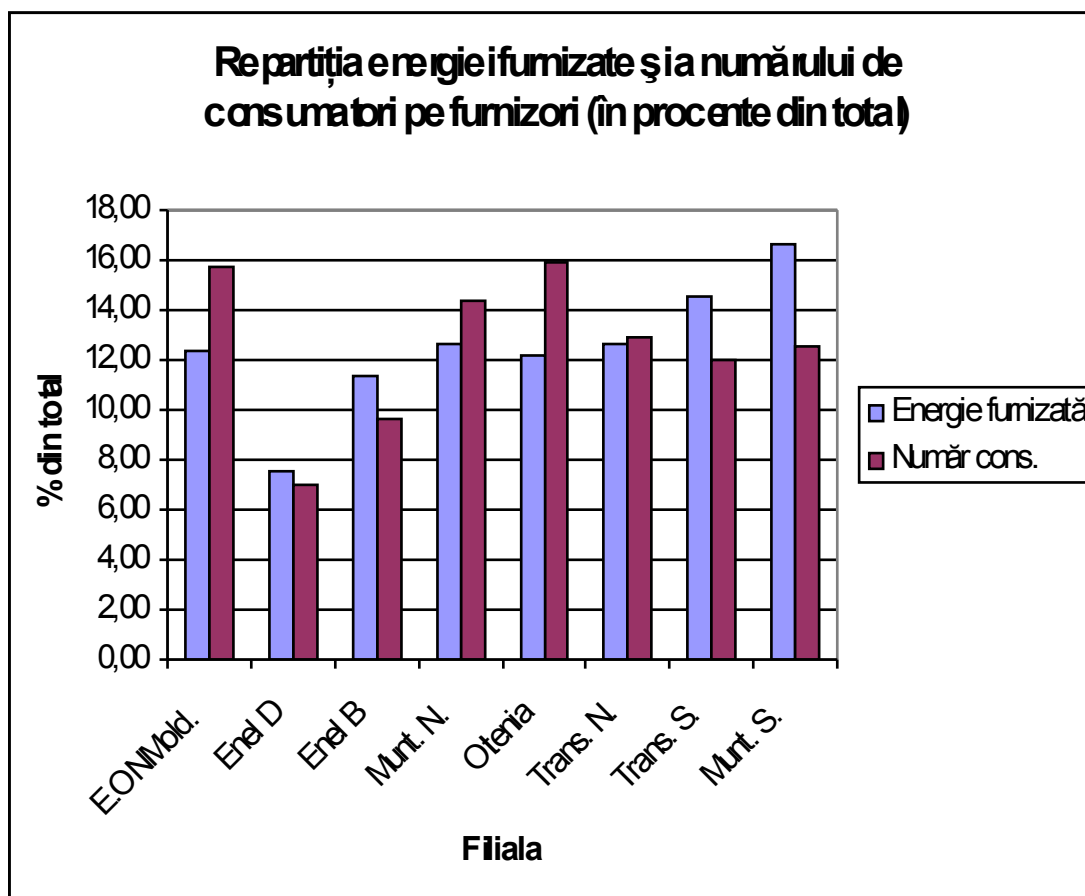
Consumul mediu pe consumator a fost de **2,9 MWh/consumator**, față de **3,32MWh/consumator** în anul 2005. Scăderea consumului mediu pe consumatori se explică prin faptul că, în general, au trecut la regim de eligibili consumatori cu consum anual mare.

În Tabelul 1 sunt prezentate datele generale de consum, pe furnizori, pentru anul 2006.

Tabelul 1. Energie furnizată și număr consumatori, pentru fiecare furnizor

	E.ON Mold.	Enel		Munt. N.	Oltenia	Trans. Nord	Trans. Sud	Munt. Sud	Total 2006
		Dobrogea	Banat						
Energie [MWh]	3087404	1894699	2841437	3170748	3048340	3171660	3652853	4173463	25040604
Nr.Cons. casnici	1267823	558302	770873	1161861	1286505	1037040	966233	1033279	8081916
Nr. Cons ind.	86534	45376	63065	76592	83264	76444	73001	47379	551655
Nr. Total cons.	1354357	603678	833938	1238453	1369769	1113484	1039234	1080658	8633571

În graficul care urmează sunt prezentate energia electrică furnizată și numărul de consumatori pentru fiecare furnizor, ca procente din total energie furnizată, respectiv din număr total de consumatori.



## Structura consumului

În tabelul 2 sunt prezentate datele privind repartizarea numărului de consumatori și a energiilor consumate pe niveluri de tensiune, iar în Tabelul 3 – pe tipuri de consumatori.

Se observă că numărul de consumatori casnici reprezintă **93,61%** din numărul total de consumatori, iar energia consumată de aceștia reprezintă **35,72%** din total energie consumată. (în creștere față de 29,43%, cât a fost în 2005). Consumatorii industriali reprezintă numai **6,39%** ca număr și consumă **64,28%** din total energie furnizată consumatorilor captivi.

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

		Joasa T	Medie T	Inalta T	Total
Consumatori	număr	8618032	15390	149	8633571
	% din total	99,82002	0,17826	0,00173	100
Energie furnizată	[MWh]	16353279	6564982	2122343	25040603,88
	% din total	65,31	26,22	8,48	100

Tabelul 3. Repartizarea numărului de consumatori și a energiilor consumate pe tipuri de consumatori

		casnici	Industriali	Total
Consumatori	număr	8081916	551655	8633571
	% din total	93,61	6,39	100
Energie furnizată	[MWh]	8945470	16095134	25040604
	% din total	35,72	64,28	100

În Tabelul 4 sunt prezentate consumurile specifice de energie electrică - valori medii anuale, pe tipuri de consumatori, pentru fiecare furnizor și pe total.

Tabelul 4. Consumuri medii anuale pe consumator [MWh/consumator]

	E.ON Mold.	Enel		Munt. Nord	Oltenia	Trans. Nord	Trans. Sud	Munt. Sud	Total 2006
		Dobrogea	Banat						
Casnici	0,87	1,27	1,30	1,00	0,91	1,07	1,09	1,58	1,11
Ind.	22,92	26,13	29,22	26,16	22,51	26,99	35,65	53,61	29,18
Total	2,28	3,14	3,41	2,56	2,23	2,85	3,51	3,86	2,90

Comparativ cu anul 2005, consumul mediu anual al consumatorilor casnici a crescut nesemnificativ (1,11 kWh/an, față de 1,05 în 2005), cel al consumatorilor industriali a scăzut (29,18 kWh/an în 2006 față de 33,93 kWh/an în 2005), ca și cel corespunzător numărului total de consumatori (2,9 kWh/an în 2006 față de 3,32 kWh/an în 2005).

Această evoluție a consumurilor specifice era de așteptat, având în vedere faptul că au dispărut din categoria consumatorilor captivi, trecând la eligibili, în principal consumatori mari, cu consum specific pe consumator ridicat. 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.

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

Raportul este întocmit pe baza datelor transmise de fiecare din cei 8 furnizori ai consumatorilor captivi pentru anul 2006, 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 acești 8 furnizori 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 13/2007
		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	Înteruperi 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	Înteruperi planificate		
7	Înteruperi 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,
- numărul de solicitări de racordare primite, exprimat ca procent din numărul de solicitări de racordare aferent tuturor furnizorilor,
- numărul de solicitări de racordări la care s-a răspuns cu o ofertă de racordare în 15 zile,
- numărul de solicitări de racordări la care s-a răspuns cu o ofertă de racordare într-un interval cuprins între 15 și 30 zile,
- procentajul din numărul de solicitări de racordare la care s-a răspuns cu o ofertă de racordare în mai puțin de 30 zile
- numărul de solicitări de racordări la care s-a răspuns cu o ofertă de racordare într-un interval cuprins între 30 zile și 60 zile.

În cursul anului 2006 au fost înregistrate **165.760** solicitări de racordare la rețelele de distribuție, cu **4,6%** mai mult decât în anul 2005.

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 **96,15%** din total solicitări, cu variații de la un furnizor la altul între **76,05%** la Transilvania Sud și **100%** la Enel Dobrogea.

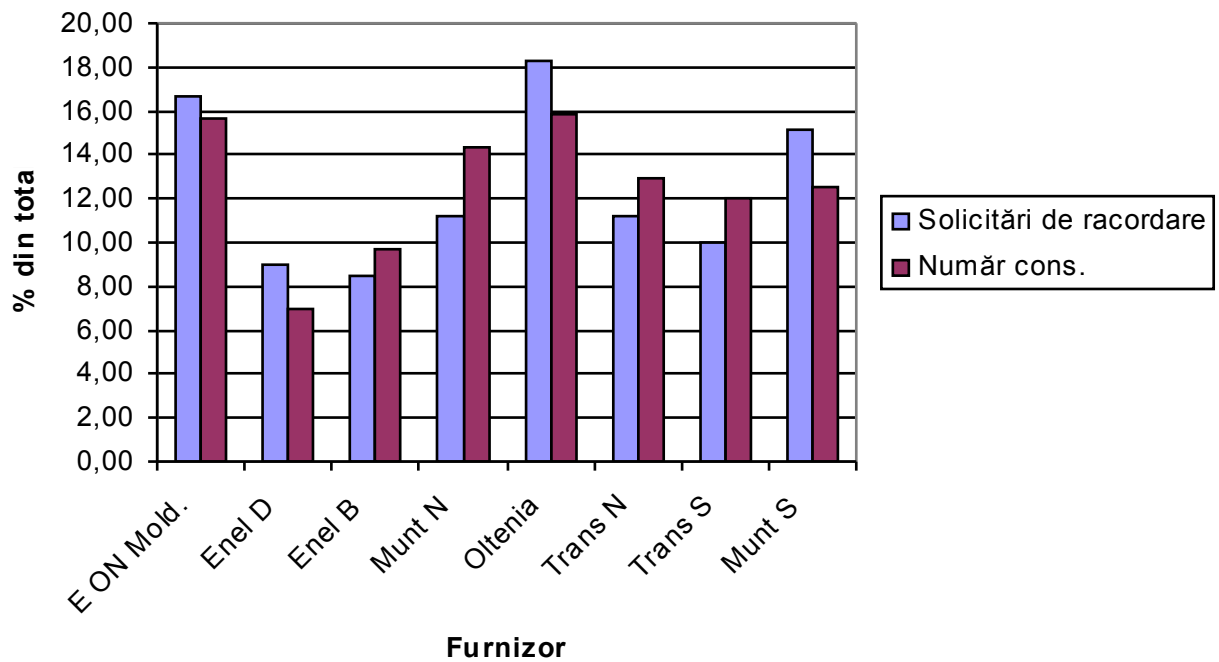
Este de menționat că, în conformitate cu prevederile Regulamentului de racordare la rețelele electrice de interes public, termenul de prezentare a ofertei de racordare este de 30 de zile pentru joasă și medie tensiune, respectiv de 90 de zile, în cazul racordării la înaltă tensiune.

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>	27699	16,76	13571	13841	98,97	37
<b>Enel Dobrogea</b>	14973	9,03	3153	11820	100,00	0
<b>Enel Banat</b>	14093	8,50	10229	3299	95,99	2
<b>Munt. N</b>	18506	11,16	17288	660	96,98	164
<b>Oltenia</b>	30237	18,23	12265	17940	99,89	32
<b>Trans. N</b>	18571	11,20	8984	9078	97,26	506
<b>Trans. S</b>	16512	9,96	5019	7539	76,05	531
<b>Munt. S</b>	25169	15,18	4001	20901	98,94	138
<b>Total</b>	165760	100,00	74368	85101	96,15	1410

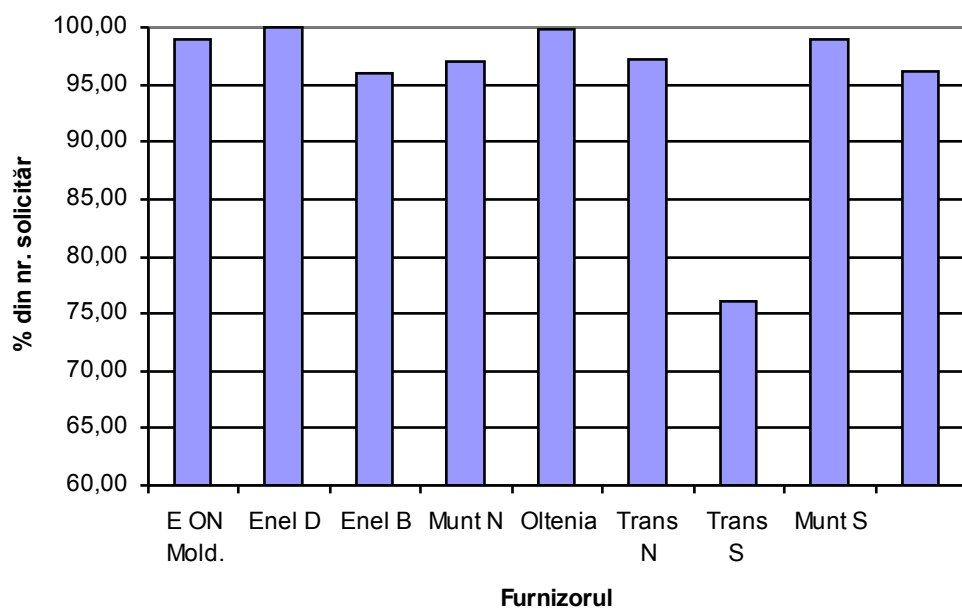
Graficul urmator prezintă comparativ, pe furnizori, numărul de solicitări de racordare alături de numărul de consumatori deserviți (ambele exprimate ca procente din valorile corespunzătoare pe total țară).

### Solicitări de racordare comparativ cu număr de consumatori, ca procente din total



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

### Procentajul de solicitări de racordare la care s-a răspuns în mai puțin de 30 de 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 7 se prezintă:

- numărul de consumatori deserviți,
- numărul de solicitări de contractare pe fiecare furnizor,
- numărul de solicitări de contractare pe fiecare furnizor exprimat ca procent din numărul de solicitări de contractare primite de toți furnizorii),
- numărul de solicitări la care s-a răspuns în cel mult 15 zile,
- numărul de solicitări la care s-a răspuns în cel mult 15 zile, exprimat ca procent din numărul total de solicitări de contractare primite de furnizorul respectiv.

Tabelul 7 Solicitări de contractare

Furnizorul	Numar consumatori	Numar solicitari contractate	Pondere solicitari contractate , din total pe țară	solicitari rezolvate in 15 zile	
				Numar	[%] din total solicitari
<b>E.ON Mold.</b>	1354357	53570	15,37	53570	100,00
<b>Enel Dobrogea</b>	603678	34774	9,98	34516	99,26
<b>Enel Banat</b>	833938	63379	18,18	63379	100,00
<b>Munt. N</b>	1238453	28279	8,11	23286	82,34
<b>Oltenia</b>	1369769	50353	14,45	50353	100,00
<b>Trans. N</b>	1113484	55662	15,97	55622	99,93
<b>Trans. S</b>	1039234	49790	14,28	45130	90,64
<b>Munt. S</b>	1080658	12775	3,66	10568	82,72
<b>Total</b>	8633571	348582	100	336424	96,51

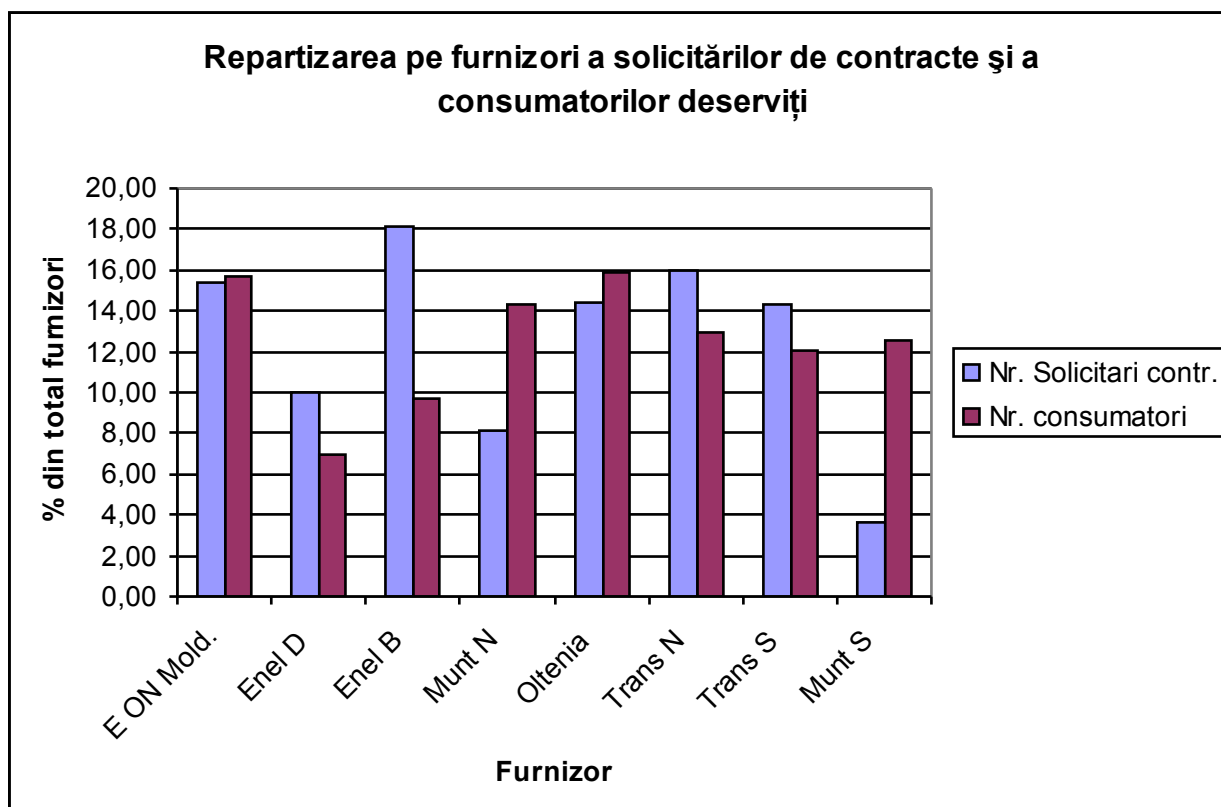
În cadrul **activității de contractare** în cursul anului 2006 au fost înregistrate **348.582** solicitări de contracte de furnizare a energiei electrice, mai puține cu 14% decât în anul 2005 ( 407.163 în 2005).

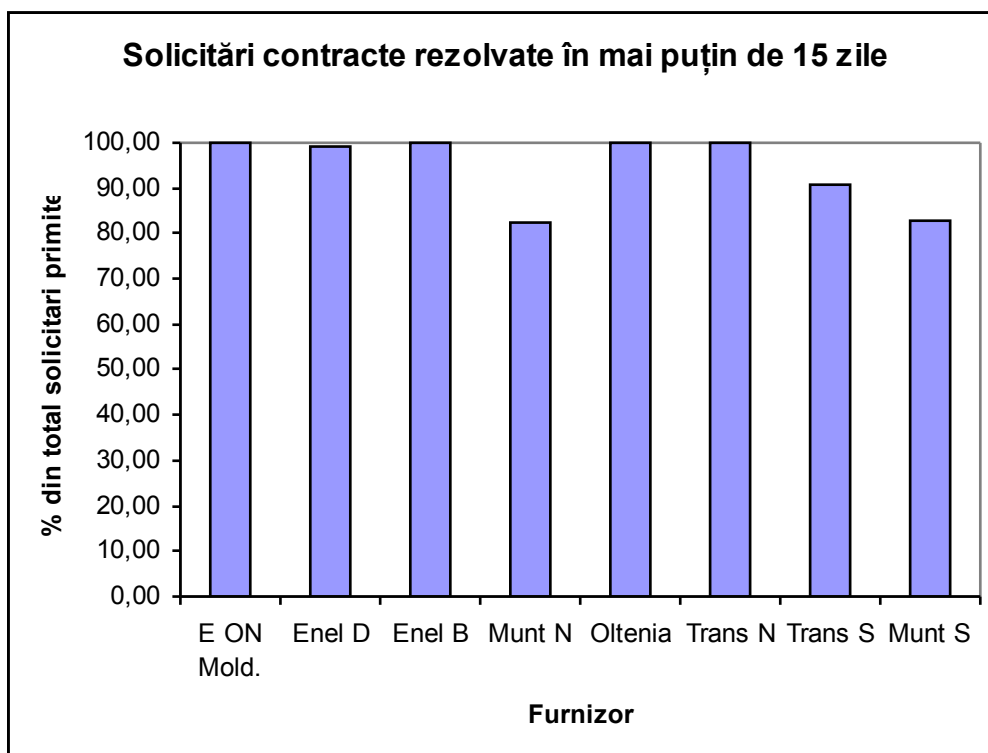
Cel mai mare număr de contracte noi s-a înregistrat la Enel Banat (**63.379** solicitări de noi contracte, reprezentând **18,18%** din total contracte noi), iar cel mai mic, la Muntenia Sud (**12.775**, reprezentând **3,66%** din total).

Pe total, cererile de contractare au fost rezolvate în termen de 15 zile în **96,51%** din cazuri, acest procent variind între **82,34%** la Muntenia Nord și **100%** la E.ON Moldova Oltenia și Banat. Situația la nivel de țară este îmbunătățită față de anul 2005, când procentajul de solicitări de contractare rezolvate în mai puțin de 15 zile a fost de 89,34%.

În graficele care urmează sunt reprezentate:

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





### 3.3. Măsurarea și tarifarea energiei electrice

În acest capitol se analizează modul în care s-a răspuns consumatorilor la solicitările de modificare a tipului de tarif și la solicitările referitoare la măsurarea energiei electrice consumate.

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

#### *Solicitări privind modificarea tipului de tarif*

În anul 2006 au fost înregistrate **304.594** solicitări de modificare a tipului de tarif, față de **420.729** solicitări în anul 2005, deci o scădere substanțială (la 72,4% din valoarea corespunzătoare anului 2005). O posibilă explicație ar putea fi faptul că în cursul anului 2005 au fost multe solicitări de modificare tarif deoarece 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.

Tabel 8 Solicitări de 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>	64280	47,5	32317	50,28	2217	1,64	2149	96,9
<b>Enel Dobrogea</b>	11788	19,5	11638	98,73	1010	1,67	921	91,2
<b>Enel Banat</b>	16210	19,4	15881	97,97	1288	1,54	913	70,9
<b>Muntenia N</b>	40811	33,0	39419	96,59	6373	5,15	3350	52,6
<b>Oltenia</b>	60533	44,2	60525	99,99	4031	2,94	3946	97,9
<b>Trans. N</b>	35133	31,6	34612	98,52	2266	2,04	2238	98,8
<b>Trans. S</b>	72576	69,8	72572	99,99	1027	0,99	1005	97,9
<b>Munt. S</b>	3263	3,0	3257	99,82	143	0,13	123	86,0
<b>Total</b>	304594	35,3	270221	88,72	18355	2,13	14645	79,8

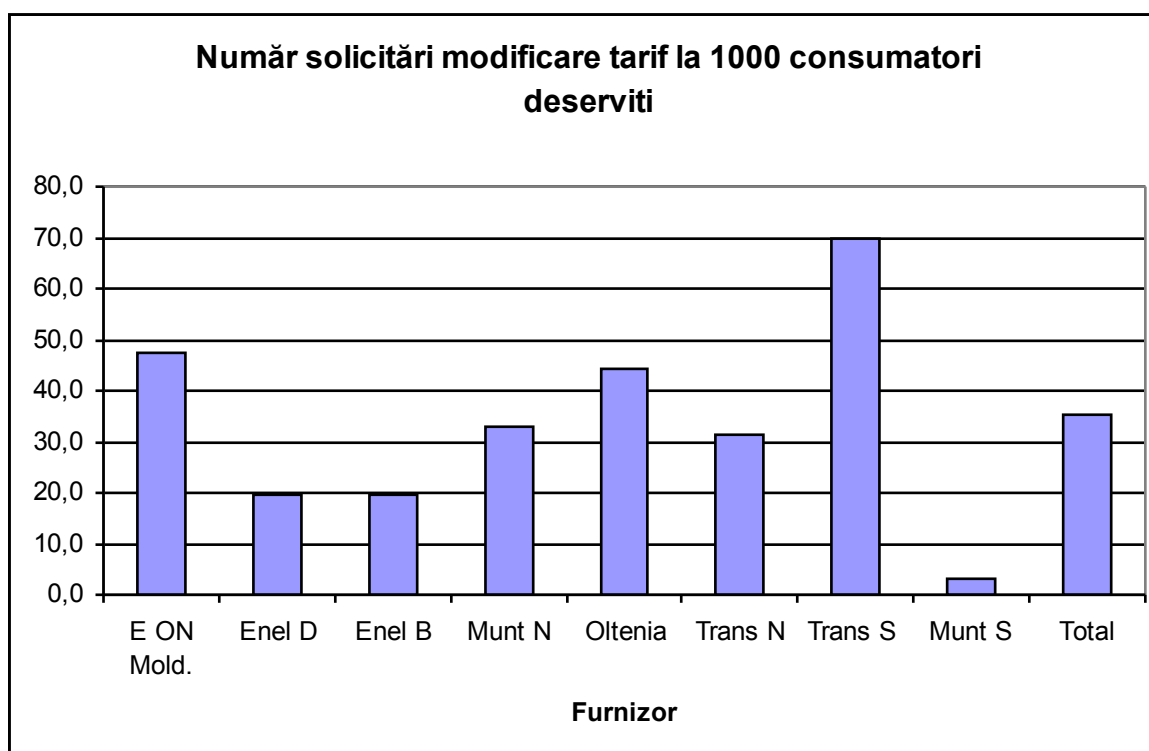
Din numărul total de solicitări de modificare a tarifului, **99,3%** aparțin consumatorilor casnici. Ca medie pe țară, numărul de solicitări de modificare tarif a fost de **35,3** solicitări la mia de consumatori, cu variații între **3,0** solicitări la mia de consumatori pentru Muntenia Sud și **69,8** solicitări la mia de consumatori, pentru Transilvania Sud. Solicitățile de modificare a tarifului au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile în **88,7%** din cazuri (ca medie pe total furnizori), procentul variind în funcție de furnizor între **50,3%**, pentru E.ON Moldova (care are un număr relativ mare de solicitări), și aproape **100%**, pentru Oltenia și Transilvania Sud.

#### *Reclamații privind precizia grupurilor de măsurare*

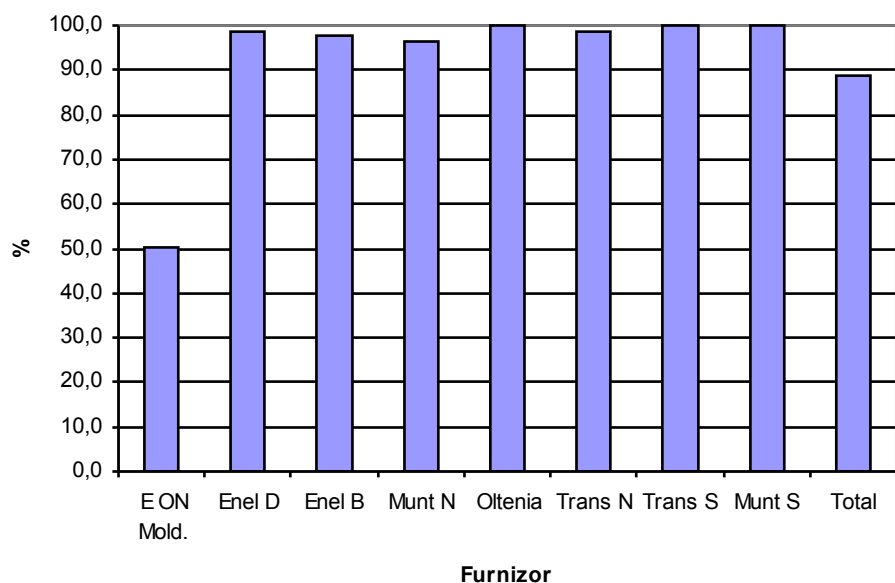
În 2006 au fost **18.355** reclamații privind grupurile de măsurare, cu **12,7 %** mai puține decât în anul 2005, când s-au înregistrat **21.018** reclamații. Numărul de reclamații privind grupurile de măsurare a fost, ca medie pe țară, de **2,13** reclamații la mia de consumatori deserviți, cu valori mai mici pentru Muntenia Sud (**0,13** reclamații la mia de consumatori deserviți), respectiv mai mari pentru Muntenia Nord (**5,15** reclamații la mia de consumatori deserviți). Aceste reclamații au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile în **79,8%** din cazuri.

În graficele care urmează sunt reprezentate:

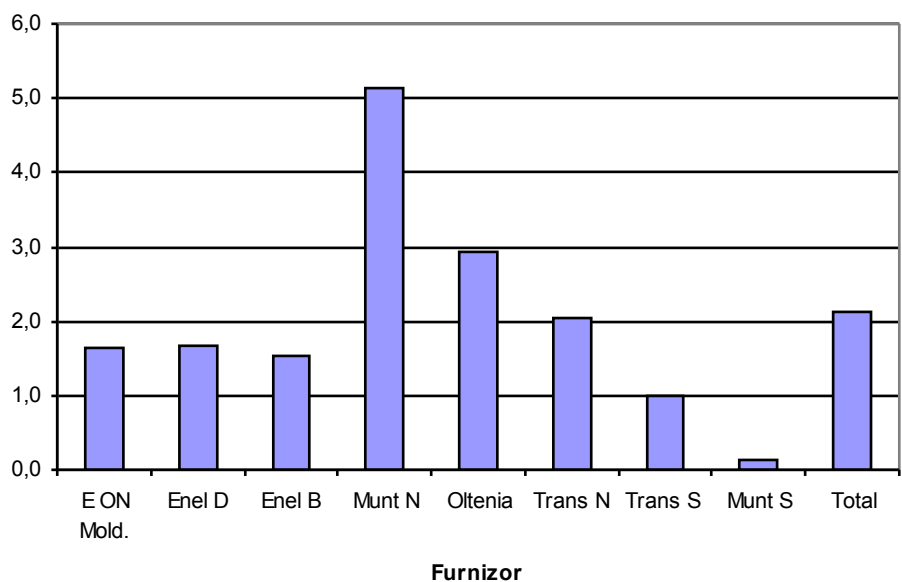
- Numărul de solicitări de modificare a tarifului raportat la 1000 consumatori deserviți,
- procentajul de solicitări de modificare a tarifului, care au fost rezolvate în cel mult 10 zile,
- Numărul de reclamații privind grupurile de măsurare, raportat la 1000 consumatori deserviți,
- Procentajul de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

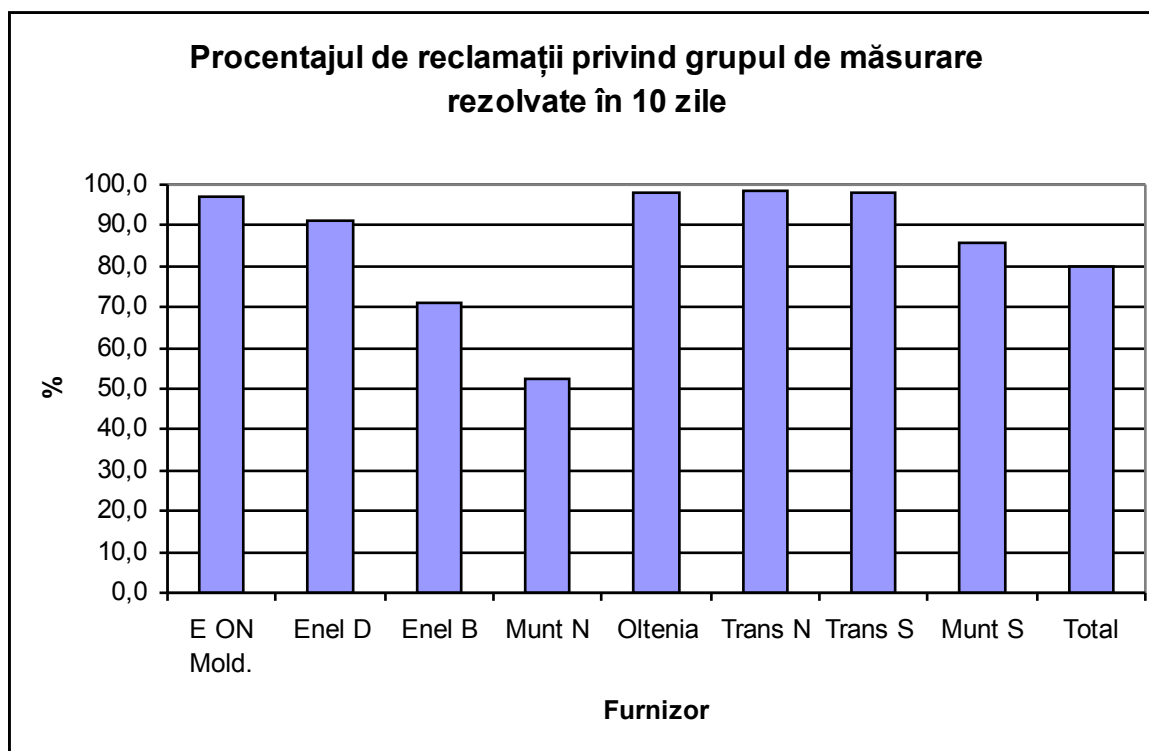


**Procentajul de solicitări de modificare tarif care au fost rezolvate în 10 zile**



**Număr reclamații privind grupurile de măsurare (la 1000 consumatori deserviti)**





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

În cursul anului 2006 au fost înregistrate **58.428** reclamații privind **facturarea energiei electrice** (față de anul anterior, când numărul de reclamații a fost **45.960**). Dintre acestea, un număr de **44.898** reclamații s-au dovedit a fi justificate (**76,84%** din numărul total de reclamații), față de **32.480** reclamații justificate înregistrate în anul 2005 (**70,67%** din numărul total de reclamații din acel an).

Cel mai mare număr de reclamații justificate (**19.282**) a fost înregistrat la Muntenia Nord, iar cel mai redus (**319**), la Muntenia Sud.

Din total reclamații, **98,58%** au fost rezolvate în termenul standard de 10 de zile, cu variații ne semnificative între furnizori.

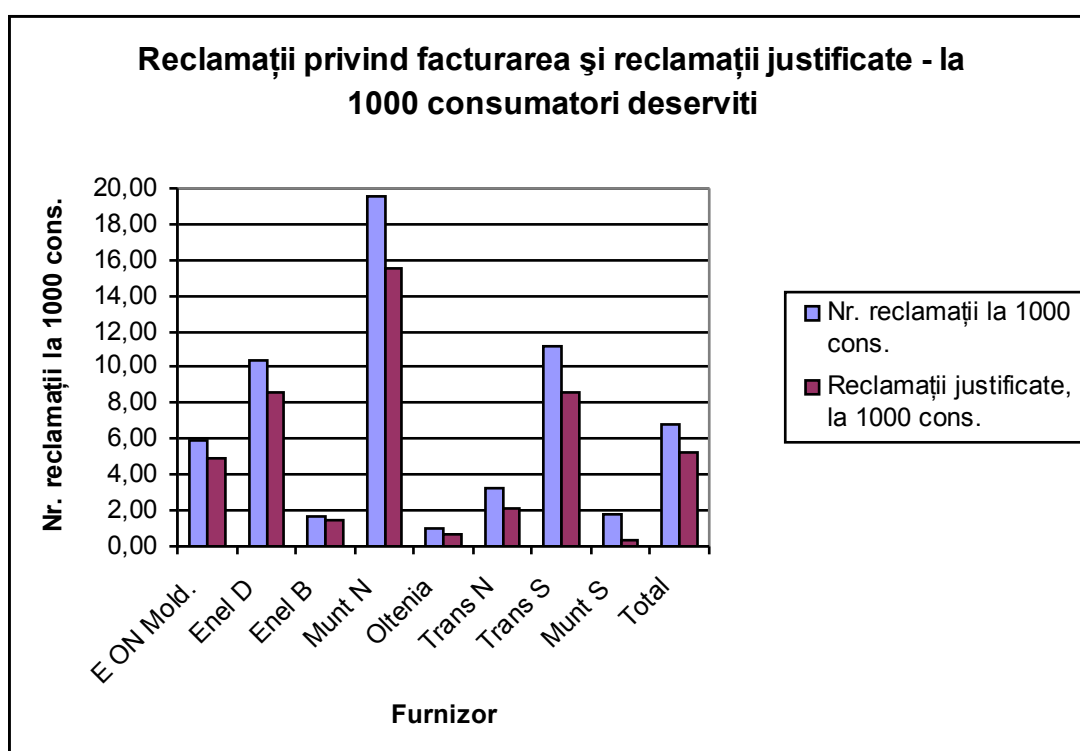
Numărul de consumatori deconectați/reconectați pentru neplata facturilor a fost în medie de **37,54** consumatori deconectați la mia de consumatori deserviți, acest indicator având o valoare substanțial mai mică pentru Oltenia (**0,67**).

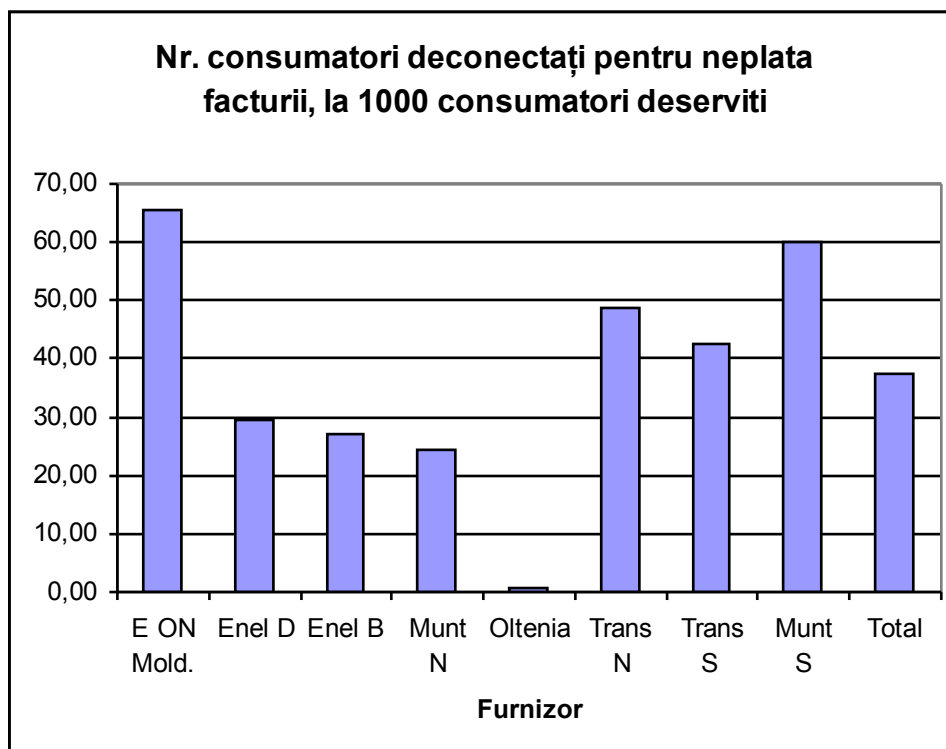
Tabel 9 Date privind reclamațiile privind facturarea și deconectarea pentru neplată

Furnizorul	Reclamații privind facturarea		Din care rezolv. în < 10 zile		Reclamații justificate		Deconectarea pentru neplata	
	Număr	Raportate la 1000 consumatori	Număr	[%] din nr. reclamații	Număr	Raportate la 1000 consumatori	Număr	Raportate la 1000 consumatori
<b>E.ON Mold.</b>	7990	5,90	7990	100,00	6689	4,94	88941	65,67
<b>Enel Dobrogea</b>	6259	10,37	6102	97,49	5186	8,59	17813	29,51
<b>Enel Banat</b>	1408	1,69	1408	100,00	1237	1,48	22555	27,05
<b>Munt. N</b>	24258	19,59	23734	97,84	19282	15,57	30215	24,40
<b>Oltenia</b>	1327	0,97	1327	100,00	964	0,70	917	0,67
<b>Trans. N</b>	3618	3,25	3596	99,39	2332	2,09	54430	48,88
<b>Trans. S</b>	11600	11,16	11547	99,54	8889	8,55	44223	42,55
<b>Munt. S</b>	1968	1,82	1893	96,19	319	0,30	65022	60,17
<b>Total</b>	58428	6,77	57597	98,58	44898	5,20	324116	37,54

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 deconectați pentru neplata facturii, raportat la 1000 consumatori deserviți.





### 3.5. Întreruperi în furnizarea energiei electrice

#### *Întreruperi accidentale*

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

Tabel 10 Întreruperi accidentale în alimentarea cu energie electrică

Furnizorul	Numar întreruperi:		Numar consumatori afectati			Reconectati in < 4 ore	Reconectati in < 24 ore
	Total	JT % din Total	Casn.	Ind.	total		
<b>E.ON Mold.</b>	93524	96,39	8450845	650042	9100887	7520125	1224107
<b>Enel Dobrogea</b>	44540	97,68	478676	17911	496587	416664	65401
<b>Enel Banat</b>	63210	96,25	1312999	74483	1387482	1198386	189096
<b>Munt. N</b>	95497	97,89	2404946	67501	2472447	2003992	417068
<b>Oltenia</b>	127136	97,47	1455505	51101	1506606	1157912	348694
<b>Trans. N</b>	49487	97,11	1551344	69334	1620678	859948	410843
<b>Trans. S</b>	46611	95,98	1618933	99931	1718864	1516055	160410,2
<b>Munt. S</b>	46179	94,92	1160526	90554	1251080	1081578	107442
<b>Total</b>	566184	96,88	18433774	1120857	19554631	15754660	2923061

Numărul total de întreruperi accidentale înregistrate în anul 2006 a fost de **566.184**. Numărul total de consumatori afectați de întreruperi accidentale a fost de **18.433.774**. În anul 2005 acești indicatori au avut valorile **558.184**, respectiv **19.077.985** (deci o creștere a numărului de întreruperi cu aproximativ 1,5% și o scădere a numărului de consumatori afectați cu 3,3%). Așa cum este de așteptat, procentajul cel mai mare de întreruperi (**96,88%**) a fost înregistrat în rețelele de joasă tensiune, iar pe categorii de consumatori, cei mai afectați de aceste întreruperi au fost consumatorii casnici (**2,28** întreruperi pe consumator casnic, față de **2,03** întreruperi pe consumator industrial)

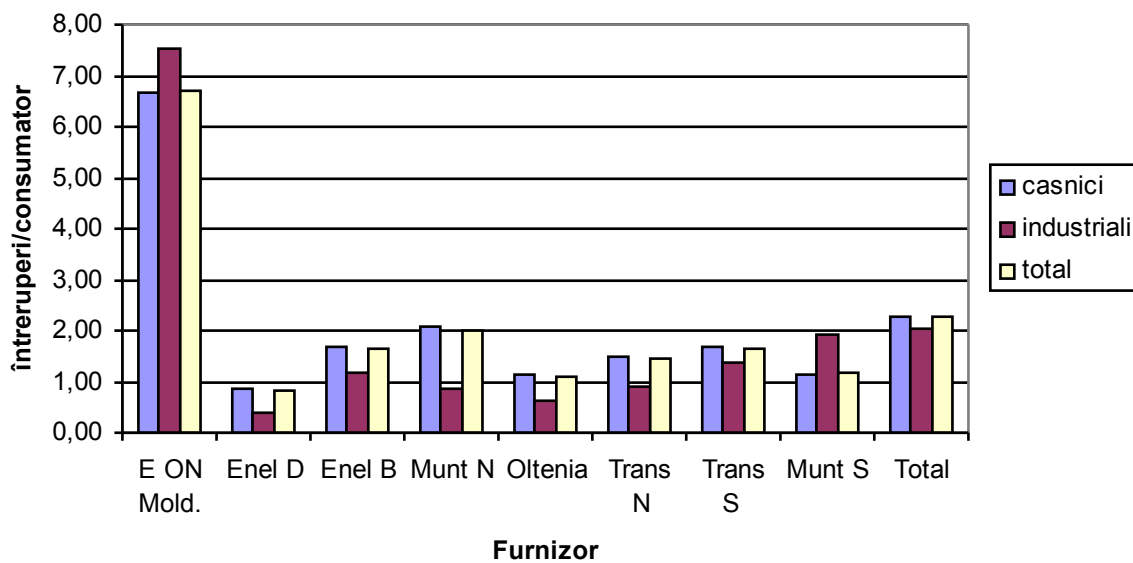
Ca medie pe țară, frecvența medie de întreruperi (raportul dintre numărul de consumatori afectați de întreruperi și numărul de consumatori deserviți, indicator cunoscut sub denumirea SAIFI – System Average Interruption Frequency Index) a fost de **2,26** întreruperi/consumator. Pe furnizori, acest indicator a variat între **0,82** întreruperi/consumator la Enel Dobrogea și respectiv **6,72** întreruperi/consumator la E.ON Moldova.

Restabilirea alimentării cu energie electrică s-a realizat într-un interval mai mic de 4 ore în **80,57 %** din cazuri (în anul 2005 acest procentaj a fost de **76,81%**), cu variații între **53,06%** pentru Transilvania Nord și **88,2%** pentru Transilvania Sud. Procentajul de reconectări în intervalul 4 ore – 24 ore variază între **8,59%** (Muntenia Sud) și **25,35%** (Transilvania Nord). Procentajul de consumatori deconectați, care au fost reconectați într-un timp de maximum 24 de ore de la deconectare este de 95,2% pe total, cu variații între 78,41 % (Transilvania Nord) și 100% ( Oltenia și Enel Banat).

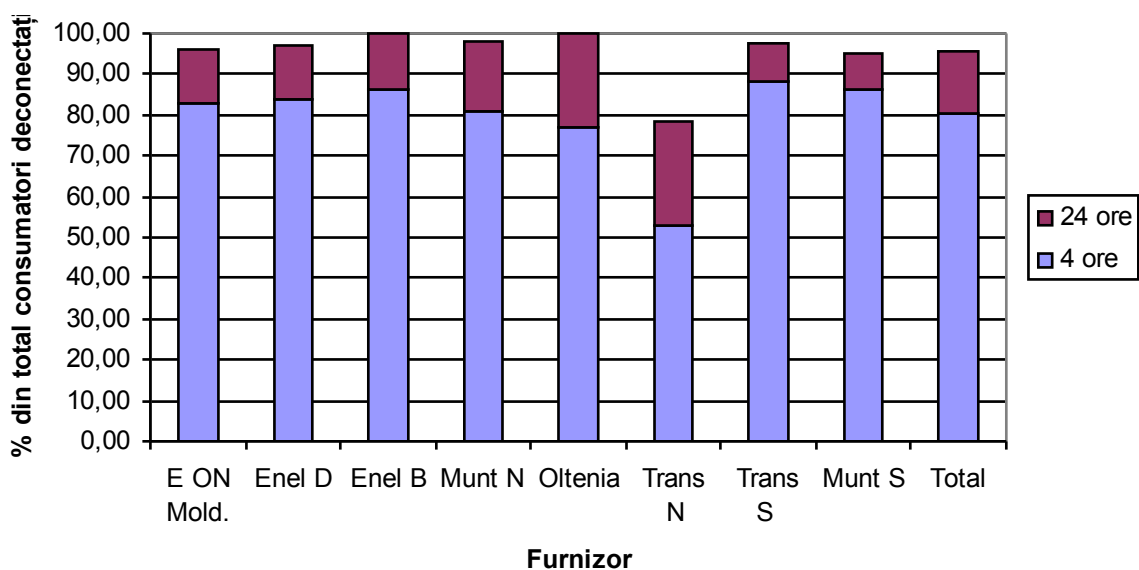
Graficele care urmează redau valorile calculate (pentru fiecare furnizor și pe total) pentru:

- Frecvența medie de întreruperi – SAIFI - (raportul dintre numărul de consumatori afectați de întreruperi și numărul de consumatori deserviți), pe tipuri de consumatori și pe furnizori
- Procentulajul din consumatorii deconectați care au fost realimentați într-un interval mai mic de 4 ore și procentulajul de consumatori realimentați într-un interval mai mare de 4 ore dar mai mic de 24 ore (suprapus pe prima valoare).

### Frecvența medie de întreruperi - SAIFI, pe categorii de consumatori



### Procentul de consumatori deconectați, reconectați în mai puțin de:



## Înteruperi programate

În tabelul 11 sunt prezentate datele referitoare la înteruperile programate.

Tabelul 11 Înteruperi programate

	Nr. înteruperi programate			Durată înteruperi programate			Număr consumatori afectați		
	JT	MT	IT	JT	MT	IT	JT	MT	IT
<b>E.ON Mold.</b>	4603	9788	1528	24587	27745	25379	2341726	24537	0
<b>Enel Dobrogea</b>	3708	1658	104	21606	9261	679	408639	10872	0
<b>Enel Banat</b>	5353	5596	3280	30590	30360	43013	869691	1703	0
<b>Munt. N</b>	7235	2634	211	238185	41641	1644	1126558	1556	1
<b>Oltenia</b>	10371	6769	1530	57007	39506	16293	1936852	19125	1
<b>Trans. N</b>	6775	4061	370	43312	19172	2945	1219795	8030	0
<b>Trans. S</b>	4825	4091	752	21362	19007	4100	560623	6307	0
<b>Munt. S</b>	9205	1092	2	16345	4997	0	220581	1665	1
<b>Total</b>	52075	35689	7777	452994	191689	94053	8684465	73795	3

În cursul anului 2006 au fost înregistrate **95.541** înteruperi programate, cu **8,3%** mai multe decât în anul 2005, când s-au înregistrat **88.239**. Numărul de consumatori afectați de înteruperi programate în anul 2006 a fost de **8.758.263**, cu **13,8%** mai mulți decât în anul 2005.

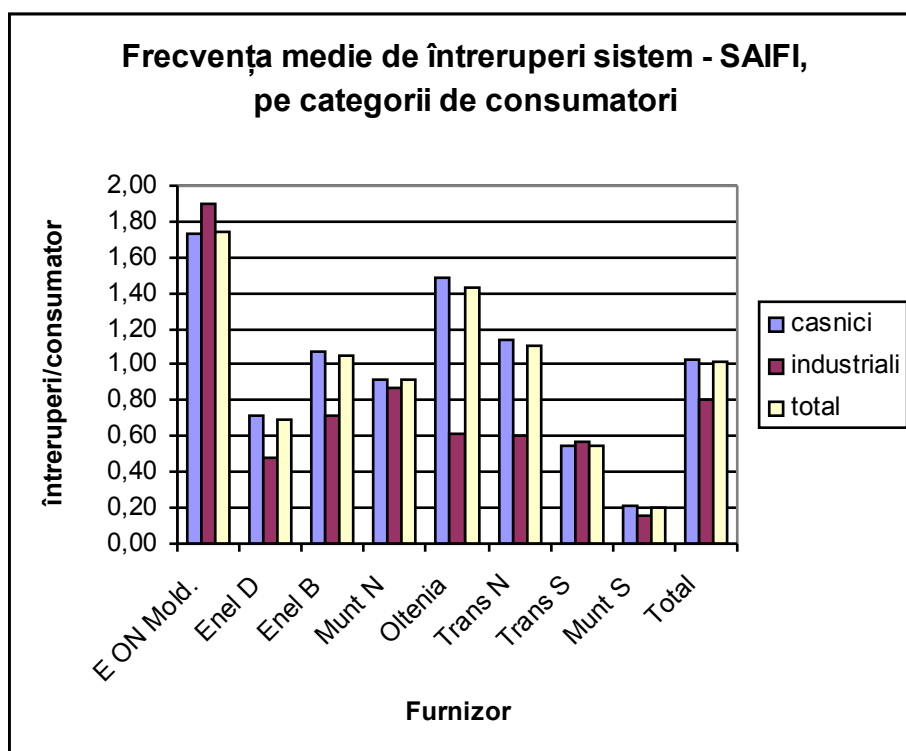
Frecvența medie de înteruperere (SAIFI) datorită înteruperilor programate, ca valoare medie (pentru toți furnizorii și pentru toate tipurile de consumatori) a fost de **1,01** înteruperi/consumator, cu variații în intervalul **0,21** la Muntenia Sud și **1,75** la E ON Moldova. Valorile acestui indicator au variații nesemnificative pentru cele două categorii de de consumatori (**0,81** înteruperi/consumator pentru consumatorii industriali și **1,03** înteruperi/consumator pentru consumatorii casnici.)

Durata totală a înteruperilor programate a fost de **738735** ore, substanțial mai mare decât valoarea corespunzătoare pentru anul 2005, când a fost de **498.530** ore. Durata medie a înteruperilor a fost de **7,73** ore/înteruperere, mult mai mare decât cea înregistrată în anul 2005 (**5,65** ore/înteruperere). Valoarea medie (pe toți furnizorii) a acestui indicator este determinată de valoarea foarte mare la Muntenia Nord, cu **27,92** ore/înteruperere, toți ceilalți furnizori

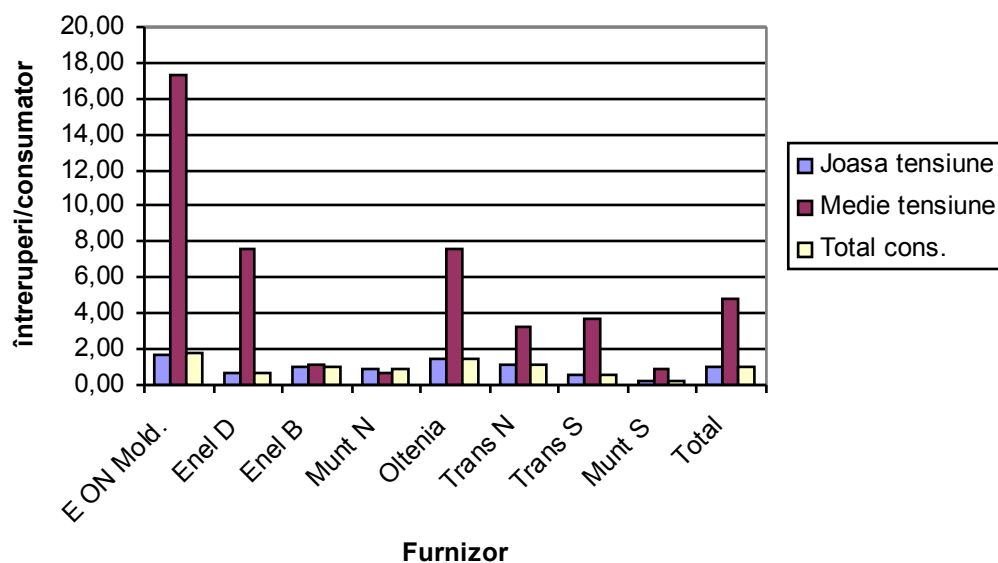
având valori mult mai mici (între **2,07** ore/întrerupere pentru Muntenia Sud, respectiv **7,31** ore/întrerupere pentru Enel Banat).

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

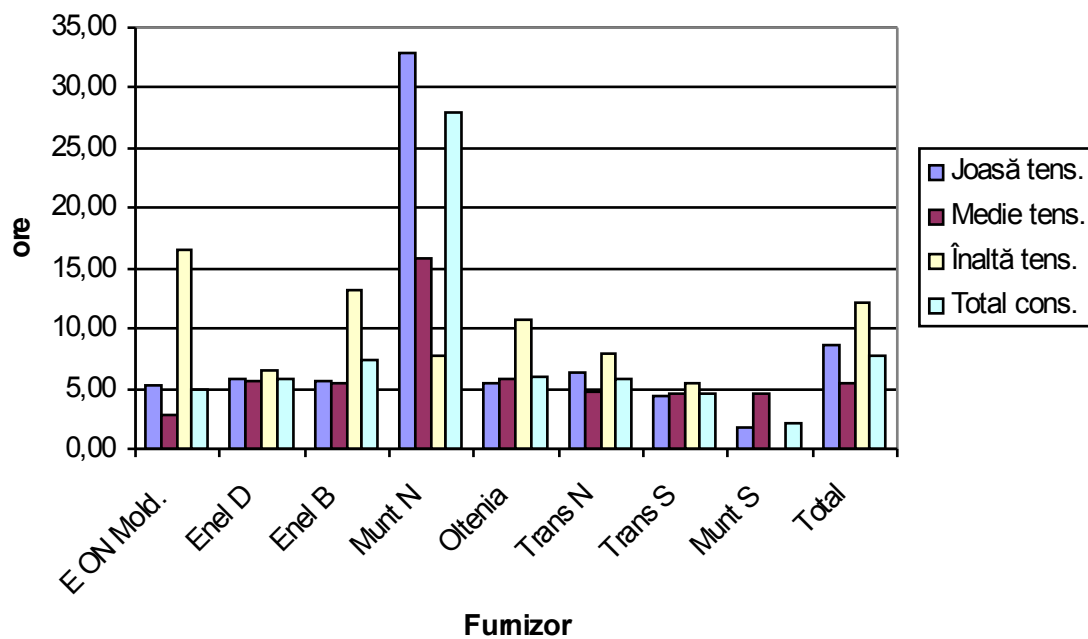
- Frecvența medie de întrerupere - SAIFI (raportul între numărul de consumatori din categoria respectivă afectați de întreruperile programate și numărul de consumatori din acea categorie, deserviți de furnizorul respectiv), pe categorii de consumatori și pe total consumatori;
- Frecvența medie de întrerupere - SAIFI, pe niveluri de tensiune (mai puțin Înaltă tensiune, pentru care valorile sunt foarte mici);
- Durata medie a întreruperilor programate, ca raport între durata totală a întreruperilor și numărul de întreruperi programate, pe niveluri de tensiune.



### Frecvența medie de întreruperi ( 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>	58279	4926	63205	9602	606	10208
<b>Dobrogea</b>	11541	2435	13976	8058	1749	9807
<b>Banat</b>	30192	3550	33742	19388	2077	21465
<b>Munt. N</b>	32869	5751	38620	27300	4319	31619
<b>Oltenia</b>	54716	8915	63631	54716	8915	63631
<b>Trans. N</b>	36257	5139	41396	29171	3893	33064
<b>Trans. S</b>	38275	8863	47138	21728	5208	26936
<b>Munt. S</b>	53208	5976	59184	30368	1397	31765
<b>Total</b>	315337	45555	360892	200331	28164	228495

În anul 2006 au fost deconectați pentru neplata facturii de energie electrică **228.495** consumatori (față de **372.312** consumatori deconectați pentru neplată în 2005). Acest număr reprezintă **4,18%** din numărul total de consumatori, pe furnizori acest indicator luând valori între **2,32%** pentru Enel Dobrogea și **5,48%** pentru Muntenia Sud.

În marea majoritate a cazurilor, consumatorii deconectați sunt de tip casnic (**87,4%**).

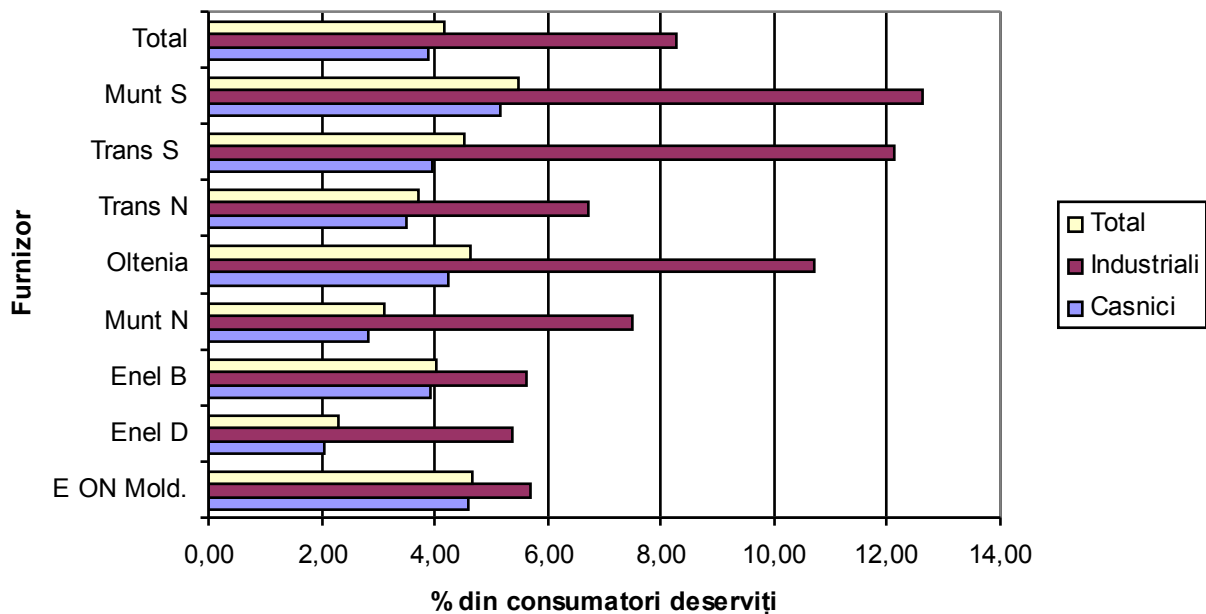
Dintre consumatorii deconectați, **63,31%** au fost reconectați în mai puțin de 24 ore de la achitarea obligațiilor de plată, procentul variind între **16,15%** la E ON Moldova și **100%** la Oltenia.

Pe baza datelor raportate de furnizori s-au determinat:

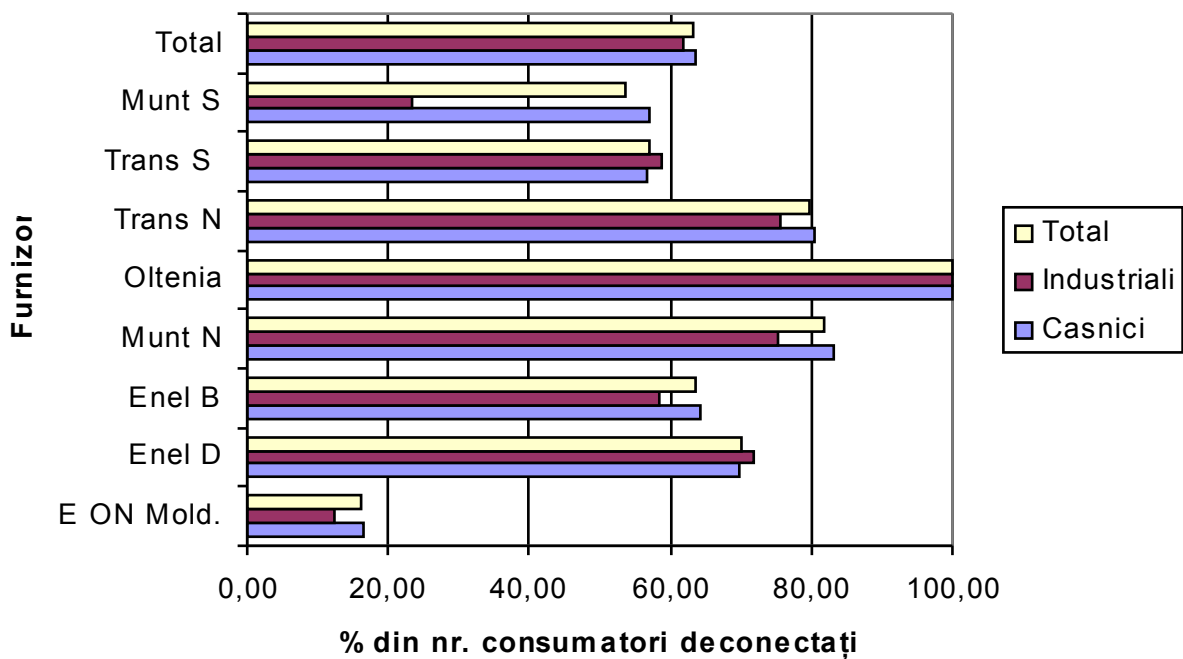
- procentulajul de consumatori deconectați (din numărul de consumatori deserviți) și
- procentulajul de consumatori reconectați în maximum 24 ore, din numărul de consumatori deconectați,

Valorile obținute sunt prezentate în graficele care urmează.

### Procentajul de consumatori deconectați pentru neplată



### Procentajul de consumatori reconectați în mai puțin de 24 ore



### 3.7. Calitatea energiei electrice furnizate

În tabelul 13 sunt prezentate datele raportate de furnizori, referitoare la reclamațiile privind nivelul tensiunii.

Tabel 13 Date referitoare la reclamațiile privind nivelul tensiunii

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		Casnici	Ind.	Total
<b>E.ON Mold.</b>	903	763	896	99,22	113	6,02	16,18	6,67
<b>Enel Dobrogea</b>	185	164	183	98,92	3	2,94	4,63	3,06
<b>Enel Banat</b>	446	381	446	100,00	0	4,94	10,31	5,35
<b>Munt. N</b>	746	654	731	97,99	5	5,63	12,01	6,02
<b>Oltenia</b>	979	896	979	100,00	0	6,96	9,97	7,15
<b>Trans. N</b>	410	329	408	99,51	7	3,17	10,60	3,68
<b>Trans. S</b>	145	121	143	98,62	2	1,25	3,29	1,40
<b>Munt. S</b>	308	215	308	100,00	0	2,08	19,63	2,85
<b>Total</b>	4122	3523	4094	99,32	130	4,36	10,86	4,77

Indicatorii urmăriți au fost:

*Numărul de reclamații privind nivelul tensiunii:*

În cursul anului 2006 au fost înregistrate în total **4122** reclamații privind nivelul tensiunii, din care cele mai multe au fost înregistrate la Oltenia (**979**), iar cele mai puține, la Transilvania Sud (**145**). În anul 2005 numărul total de reclamații privind nivelul tensiunii a fost puțin mai redus (**4.077**).

Majoritatea reclamațiilor provin de la consumatorii casnici (**85,5%**).

Ca medie pe țară s-au înregistrat **4,77** reclamații la 10000 consumatori deserviți, cu variații între furnizori în intervalul **1,4** reclamații la 10000 consumatori deserviți (Transilvania Sud) și **7,15** reclamații la 10000 consumatori deserviți (Oltenia).

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

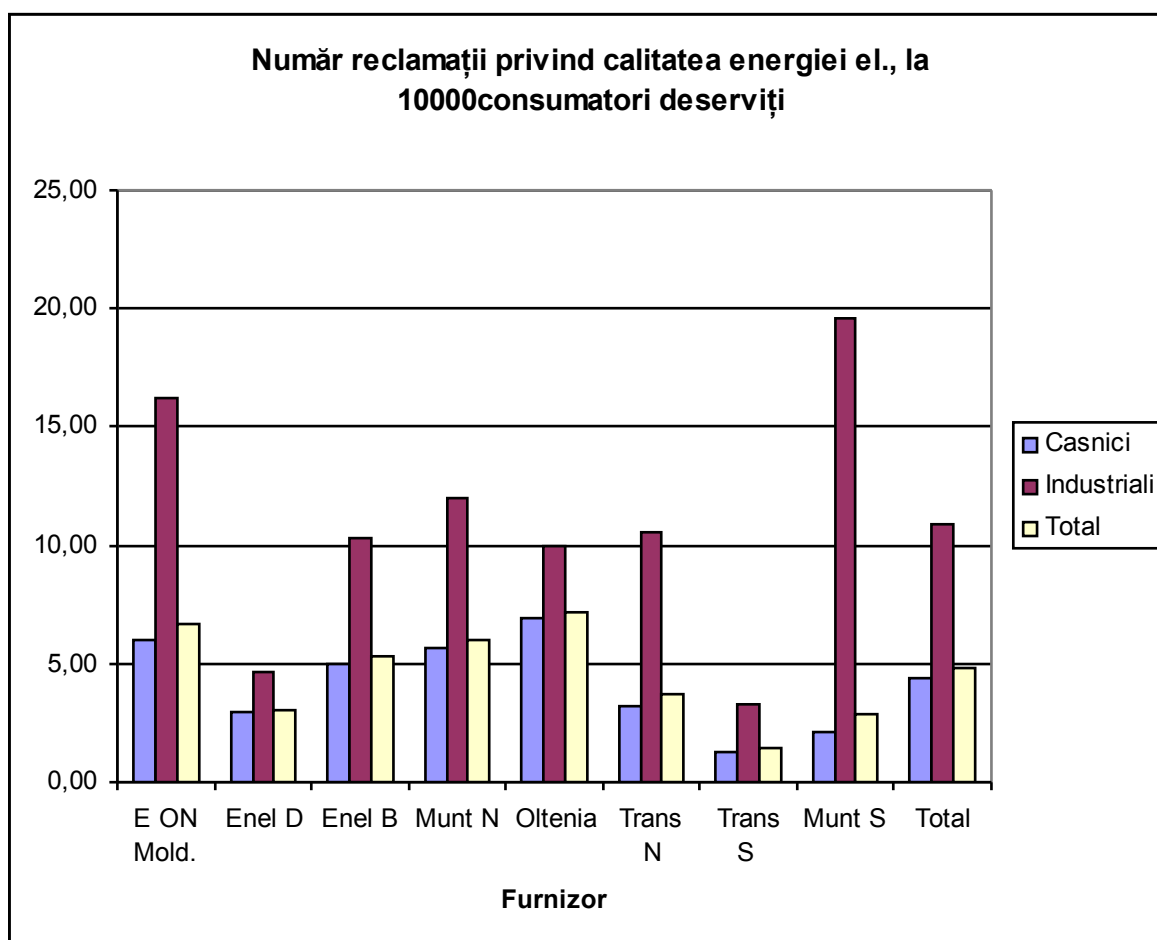
Media pe țară a procentului de reclamații privind nivelul tensiunii care au fost rezolvate în 15 zile este de **99,32 %**, trei furnizori reușind să răspundă la toate reclamațiile în acest termen (Oltenia, Enel Banat și Muntenia Sud).

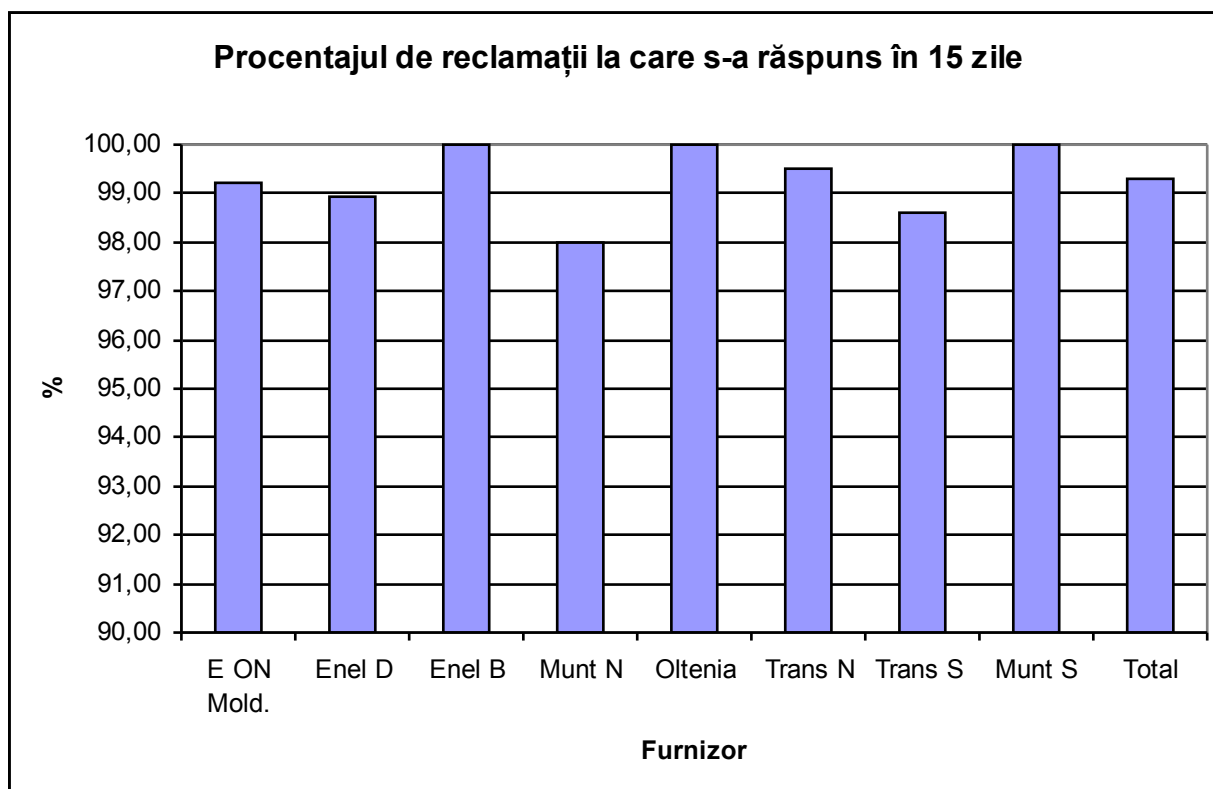
*Numărul de reclamații privind nivelul tensiunii care nu au putut fi rezolvate*

În total, au fost **130** reclamații care nu au putut fi rezolvate, din care marea majoritate (**113**) s-au înregistrat la E.ON Moldova.

Graficele care urmează prezintă:

- Numărul total de reclamații privind nivelul tensiunii, raportat la 10000 consumatori deserviți, alături de numărul de reclamații transmise de consumatorii casnici, raportat la numărul de consumatori casnici deserviți) și similar - pentru consumatorii industriali;
- Procentulajul de reclamații la care s-a răspuns în 15 zile





### 3.8. Răspunsuri la sesizările scrise ale consumatorilor

În anul 2006 au fost înregistrate **17.513** sesizări scrise de la consumatori (altele decât cele referite deja în prezentul raport), cu **12%** mai puține decât în anul 2005. Ca valoare absolută, cele mai puține sesizări scrise au fost înregistrate la Transilvania Sud (**499** sesizări), iar cele mai multe, la Muntenia Sud (**5131** sesizări). Valoarea relativă a acestui indicator – numărul de sesizări scrise raportat la 1000 consumatori deserviți – este de **2,03** sesizări la mia de consumatori deserviți, pe ansamblul țării, cu variații între **0,48** sesizări la mia de consumatori deserviți, în cazul Transilvania Sud și **4,75** sesizări la mia de consumatori deserviți, pentru Muntenia Sud. 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-au înregistrat mai multe sesizări de la consumatorii industriali decât de la consumatorii casnici.

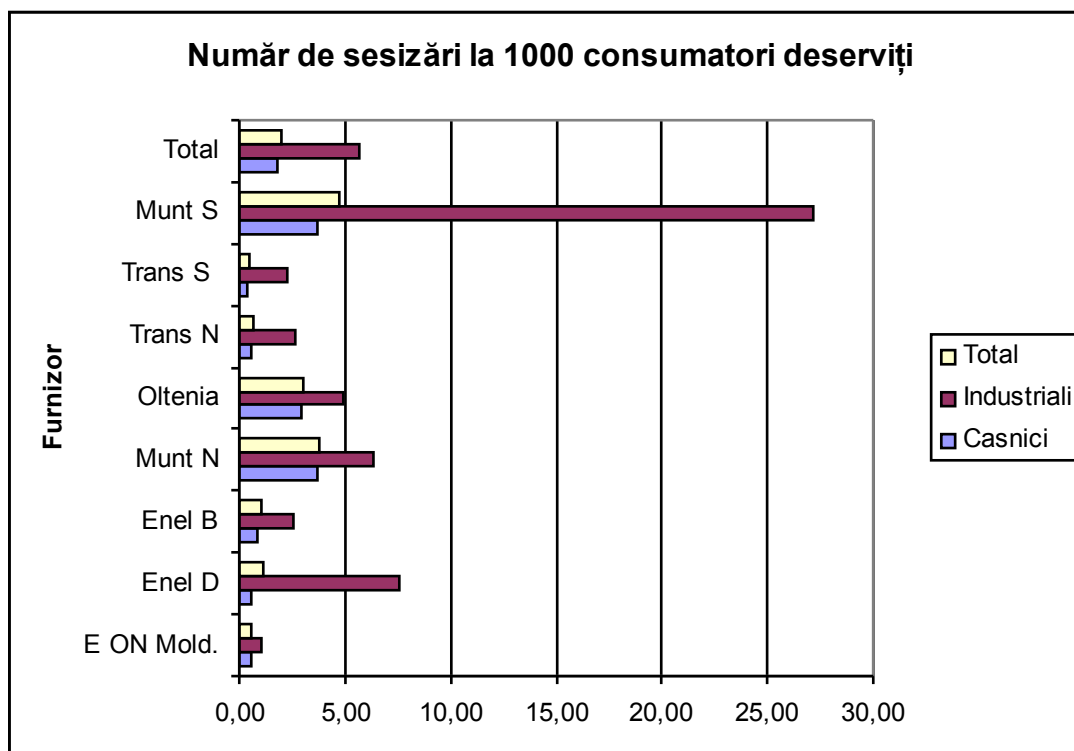
În marea majoritate a cazurilor (**98,92%** din cazuri), răspunsurile furnizorilor la sesizările primite au fost transmise în termenul legal de 30 de zile.

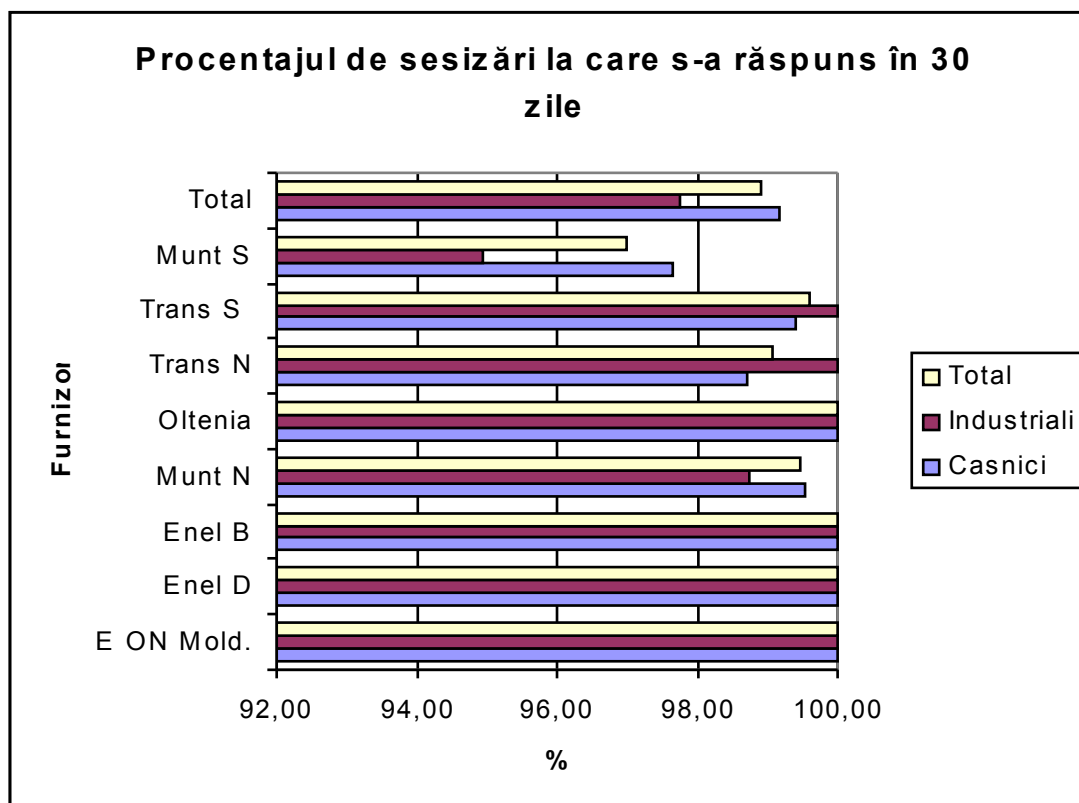
Tabel 14 Sesizări scrise, altele decât cele referite deja în prezentul raport

Furnizorul	Sesizări scrise			Sesizări la care s-a răspuns în < 30 zile		
	casnici	industriali	total	casnici	industriali	total
<b>E.ON Mold.</b>	665	87	752	665	87	752
<b>Enel Dobrogea</b>	316	342	658	316	342	658
<b>Enel Banat</b>	675	159	834	675	159	834
<b>Munt. N</b>	4236	483	4719	4217	477	4694
<b>Oltenia</b>	3763	410	4173	3763	410	4173
<b>Trans. N</b>	541	206	747	534	206	740
<b>Trans. S</b>	331	168	499	329	168	497
<b>Munt. S</b>	3843	1288	5131	3753	1223	4976
<b>Total</b>	14370	3143	17513	14252	3072	17324

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,
- Procentajul de sesizări la care s-a răspuns în 30 zile.





## 4. Concluzii

### 4.1 Realizarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate în anul 2006

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 2006 alături de valorile corespunzătoare din anul 2005.

Se constată că valorile indicatorilor de performanță realizate în anul 2006 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 2005	Valori medii 2006	Valori minime 2006	Valori maxime 2006
1	Racordare consumatorilor	30 zile – prezentare ofertă	97,13%	96,15%	76,05% E Trans. Sud	100% Enel Dobrogea
2	Contractarea energiei electrice	15 zile – încheiere contract	89,34%	96,51%	82,34% E Muntenia Nord	100% Enel Banat, Oltenia, E ON Moldova
3	Măsurarea și gestiunea energiei electrice	10 zile – răspuns la solicitare modificare tarif	93,7%	88,72%	50,28% E ON Mold.	99,99% Trans. Sud, Oltenia
		10 zile – răspuns la reclamații grup măsurare	90,9%	79,8%	52,6% E Muntenia Nord	98,8% Trans. Nord
4	Citirea, facturarea și încasarea facturilor	10 zile – răspuns reclamații	98,4%	98,58%	96,19% E E.ON Moldova	100% E.ON Mold , Enel Banat, Oltenia,
5	Înteruperi accidentale	24 ore – reconectare după întrerupere	97,13%	95,52%	78,41% E Trans. N	100% Enel Banat, Oltenia
6	Înteruperi programate	Durata totală întreruperi ore	498.530	738.735	21.342 – Muntenia Sud	281.470 – Muntenia Nord
7	Înteruperi pentru neplata facturii	Reconectarea – ziua lucrătoare imediat următoare plății	71,1%	63,31%	16,5% E ON Moldova	100% Oltenia
8	Calitatea energiei	15 zile – răspuns reclamații	97,57%	99,32%	97,99% E Muntenia Nord	100% Enel Banat, Oltenia,
9	Răspuns sesizări (altele decât cele nominalizate)	30 zile – răspuns sesizări	99,53%	98,92%	96,98% E Muntenia Sud	100% E.ON Moldova, Enel Dobrogea, Oltenia, Enel Banat,

#### 4.2 Tendințe pe plan mondial în domeniul calității furnizării energiei electrice

În ultima perioadă, pe plan european se depun eforturi de actualizare și de uniformizare a modului de tratare a problemei calității furnizării energiei electrice.

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 energiei electrice).

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.

Soluțiile moderne de reglementare a calității furnizării presupun o tratare complexă a problemei, cu aplicarea corelată atât a standardelor minime garantate (indicatori de performanță măsurabili pentru fiecare consumator, pentru nerealizarea cărora furnizorul plătește penalități consumatorilor afectați) și a schemelor de stimulare a calității prin introducerea în formula de calcul a tarifului de distribuție a unui factor de ajustare în funcție de anumiți indicatori de performanță, indicatori care sintetizează nivelul calității serviciului.

Având în vedere cele de mai sus, rezultă necesitatea elaborării și în România a unui nou Standard de performanță pentru serviciul de furnizare la tarife reglementate, 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);
- definirea unui număr de indicatori garantați și 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 furnizorilor din România și să conducă la stimularea creșterii calității serviciului de furnizare a energiei electrice.