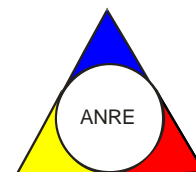




**AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE
REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI**



DIRECȚIA GENERALĂ PIAȚĂ DE ENERGIE ELECTRICĂ

RAPORT PRIVIND REALIZAREA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ PENTRU FURNIZAREA ENERGIEI ELECTRICE ÎN ANUL 2014

ANRE depune toate eforturile pentru a prezenta în mod cât mai clar, în acest document, informații bazate pe raportările operatorilor economici. Acest document publicat de ANRE are numai scop informativ și educațional; ANRE nu este și nu va fi legal responsabilă, în nicio circumstanță, pentru eventualele inadvertențe cu privire la informațiile prezentate și nici pentru folosirea improprie a acestora de către utilizatori.

CUPRINS

| | | |
|------|---|----|
| I. | INTRODUCERE | 3 |
| 1. | Scop și bază legală..... | 3 |
| 2. | Grupul țintă al participanților la piața cu amănuntul de energie electrică analizat în prezentul raport..... | 3 |
| 3. | Indicatori de performanță - descriere și clasificare..... | 3 |
| 4. | Indicatori de performanță garanțați. Mecanismul de acordare a compensațiilor..... | 5 |
| II. | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI | 7 |
| G1. | Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare | 9 |
| G2. | Durata medie de semnare a contractelor de furnizare..... | 10 |
| G3. | Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de clienți deserviți | 11 |
| G4. | Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea | 12 |
| G5. | Durata medie de transmitere către operatorul de rețea (OR) a sesizărilor primite prin e-mail sau fax | 13 |
| G6. | Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin poștă sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea | 14 |
| G7. | Numărul de linii telefonice disponibile clienților finali (CF) pentru comunicarea cu furnizorul..... | 15 |
| G8. | Numărul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 de ore | 17 |
| G9. | Număr de linii telefonice gratuite | 18 |
| III. | INDICATORI DE PERFORMANȚĂ STATISTICI..... | 19 |
| S1. | Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de clienți | 22 |
| S2. | Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplată, raportat la număr locuri de consum | 23 |
| S3. | Numărul de solicitări privind modificarea tarifului, raportat la număr locuri de consum..... | 24 |
| S4. | Numărul total de petiții, raportat la număr locuri de consum..... | 25 |
| S5. | Numărul de petiții reprezentând solicitări de informații, raportat la număr locuri de consum..... | 26 |
| S6. | Numărul de sesizări privind intermedierea relației cu operatorul de rețea, raportat la număr locuri de consum | 27 |
| S7. | Numărul de locuri de consum preluate în anul 2014..... | 28 |
| S8. | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul anului 2014..... | 30 |
| S9. | Numărul de solicitări ale clienților finali de a primi compensații financiare de la furnizor pentru nerespectarea nivelurilor indicatorilor de performanță garanțați, la 100.000 locuri de consum | 32 |
| S10. | Numărul de compensații financiare acordate de către furnizor pentru nerespectarea nivelurilor indicatorilor de performanță garanțați, la 100.000 locuri de consum | 33 |
| IV. | PRESCURTĂRI | 34 |

I. INTRODUCERE

1. Scop și bază legală

În baza prevederilor art. 9 alin. (1) lit. j) din Legea nr. 160/2012 cu modificările și completările ulterioare, ANRE are în sfera de competențe controlul respectării legilor și a reglementărilor în sectorul energiei electrice. Conform art. 9 alin. (1) lit. y) din Lege, ANRE poate decide și impune orice măsuri proporționale necesare pentru asigurarea unei funcționări corespunzătoare a pieței. Subscriindu-se acestor măsuri, ANRE a elaborat prezentul raport, ca un instrument de asigurare a transparenței pe piața cu amănuntul, de informare și protecție a clienților finali de energie electrică.

Prezentul raport cuprinde o analiză comparativă a calității activității de furnizare a energiei electrice, în scopul creșterii continue a calității serviciilor oferite de furnizorii de energie electrică pe piața de energie electrică din România, precum și pentru facilitarea conștientizării de către clienți a drepturilor acestora de a primi servicii de calitate. Raportul are în vedere și supravegherea modului de implementare și funcționare a mecanismelor de compensare financiară a clienților, în cazul nerespectării indicatorilor de performanță garantați.

2. Grupul țintă al participanților la piața cu amănuntul de energie electrică analizat în prezentul raport

În cadrul prezentului raport, au fost studiați comparativ indicatorii realizați de furnizorii de energie electrică care au furnizat către clienții finali în decursul anului 2014. Dintre aceștia, cinci sunt furnizori de ultimă instanță, iar șaiszecișase sunt furnizori concurențiali.



3. Indicatori de performanță - descriere și clasificare

Indicatorii de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice reprezintă expresia cantitativă și calitativă a activității unui furnizor de energie electrică în raport cu clienții pe care îi deservește, cu care se află în proces de contractare sau cu care relaționează pentru oferirea de informații, oferte-tip sau pentru gestionarea reclamațiilor, precum și a modului de intermediere a relației cu operatorul de rețea, furnizorul reprezentând, în majoritatea cazurilor, unica interfață fizică și contractuală între aceste două părți: clientul și operatorul de rețea, cu

excepția cazurilor prevăzute de cadrul legal și de reglementare în vigoare, în care clientul alege să încheie direct contractul de rețea cu operatorul de rețea.

Indicatorii analizați se referă la activitățile specifice furnizării de energie electrică, așa cum sunt definite în Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 64/2014, cu modificările ulterioare.

Analiza s-a efectuat pe baza indicatorilor de performanță definiți în Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice (*Standard*), aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 1/2010, în vigoare în perioada analizată. În conformitate cu prevederile art. 20 alin. (2), furnizorii de energie electrică transmit anual, nu mai târziu de 15 februarie, raportările privind valorile indicatorilor de performanță realizați în anul calendaristic anterior.

Pentru un furnizor de energie electrică, nivelul de calitate realizat este dat de ansamblul valorilor indicatorilor realizați în anul respectiv. Este de așteptat ca furnizorii să tindă să își îmbunătățească permanent indicatorii de performanță, în scopul menținerii și extinderii portofoliului lor de clienți.

Din punct de vedere al efectului asupra clienților finali, indicatorii de performanță se clasifică în două categorii:

1. indicatori generali - care se referă la o anumită componentă a calității activității de furnizare, ca valoare generală, la nivelul tuturor clienților, sau al unei anumite categorii de clienți.
2. indicatori statistici – care oferă o informație cantitativă, referitoare la o anumită componentă a activității furnizorului, fără să constituie un criteriu de evaluare a serviciului prestat.

S-au analizat comparativ următorii indicatori de performanță generali:

- G1. Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare;
- G2. Durata medie de semnare a contractelor de furnizare;
- G3. Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de clienți deserviți;
- G4. Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea;
- G5. Durata medie de transmitere către operatorul de rețea (OR) a sesizărilor primite prin e-mail/ sau fax;
- G6. Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin poștă sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea;
- G7. Numărul de linii telefonice disponibile clienților finali (CF) pentru comunicarea cu furnizorul;
- G8. Numărul de linii telefonice cu operator 24 h din 24 h;
- G9. Număr de linii telefonice gratuite.

și următorii indicatori de performanță statistici:

- S1. Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de clienți;
- S2. Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplată, raportat la număr locuri de consum;
- S3. Numărul de solicitări privind modificarea tarifului, raportat la număr locuri de consum;
- S4. Numărul total de petiții, raportat la număr locuri de consum;
- S5. Numărul de petiții reprezentând solicitări de informații, raportat la număr locuri de consum;
- S6. Numărul de sesizări privind intermedierea relației cu operatorul de rețea, raportat la număr locuri de consum;
- S7. Numărul de locuri de consum preluate în anul 2014;
- S8. Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul anului 2014;
- S9. Numărul de solicitări ale clienților finali de a primi compensații financiare de la FUI pentru nerespectarea nivelurilor indicatorilor de performanță garantați, la 100.000 locuri de consum;
- S10. Numărul de compensații financiare acordate de către FUI pentru nerespectarea nivelurilor indicatorilor de performanță garantați, la 100.000 locuri de consum.

4. Indicatori de performanță garantați. Mecanismul de acordare a compensațiilor

ANRE a stabilit nivelurilor garantate pentru anumiți indicatori de performanță menționate în anexa nr. 3 la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice (*Standard*), aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 1/2010 și a stabilit că, în caz de nerespectare a acestor valori, furnizorul este obligat să plătească sume de bani fiecărui client final afectat, la solicitarea acestuia, în anul 2014.

Compensațiile financiare se plătesc de către furnizorii de ultimă instanță (FUI) clienților finali beneficiari ai serviciului universal, în cuantumurile precizate în *Standard*.

Conform Ordinul președintelui ANRE nr. 1/2010, indicatorii de performanță garantați sunt prezentați în tabelul următor:

| | |
|---|---|
| 1. Durata de emiteră a ofertei de furnizare | 15 zile lucrătoare, clienți casnici sau necasnici mici, 30 zile calendaristice, clienți necasnici mari |
| 2. Timpul de răspuns la contestația privind factura | 10 zile calendaristice, în condițiile precizate în <i>Standard</i> |
| 3. Timpul de comunicare către operatorul de distribuție a solicitării de reluare a furnizării | 4 ore |
| 4. Timpul de rezolvare a solicitării de modificare a tarifului de furnizare | 10 zile lucrătoare, în condițiile precizate în <i>Standard</i> |
| 5. Durata de răspuns la petiții | 15 zile lucrătoare sau 30 calendaristice, în condițiile precizate în <i>Standard</i> |
| 6. Durata de transmitere către operatorul de distribuție a unei sesizări, respectiv către client a răspunsului primit de la operatorul de distribuție | -ziua lucrătoare imediat următoare pentru sesizarea primită pe email/fax -3 zile lucrătoare pentru sesizarea primită în scris pe hârtie -3 zile lucrătoare pentru comunicarea către client a răspunsului primit de la operatorul de rețea |

II. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI

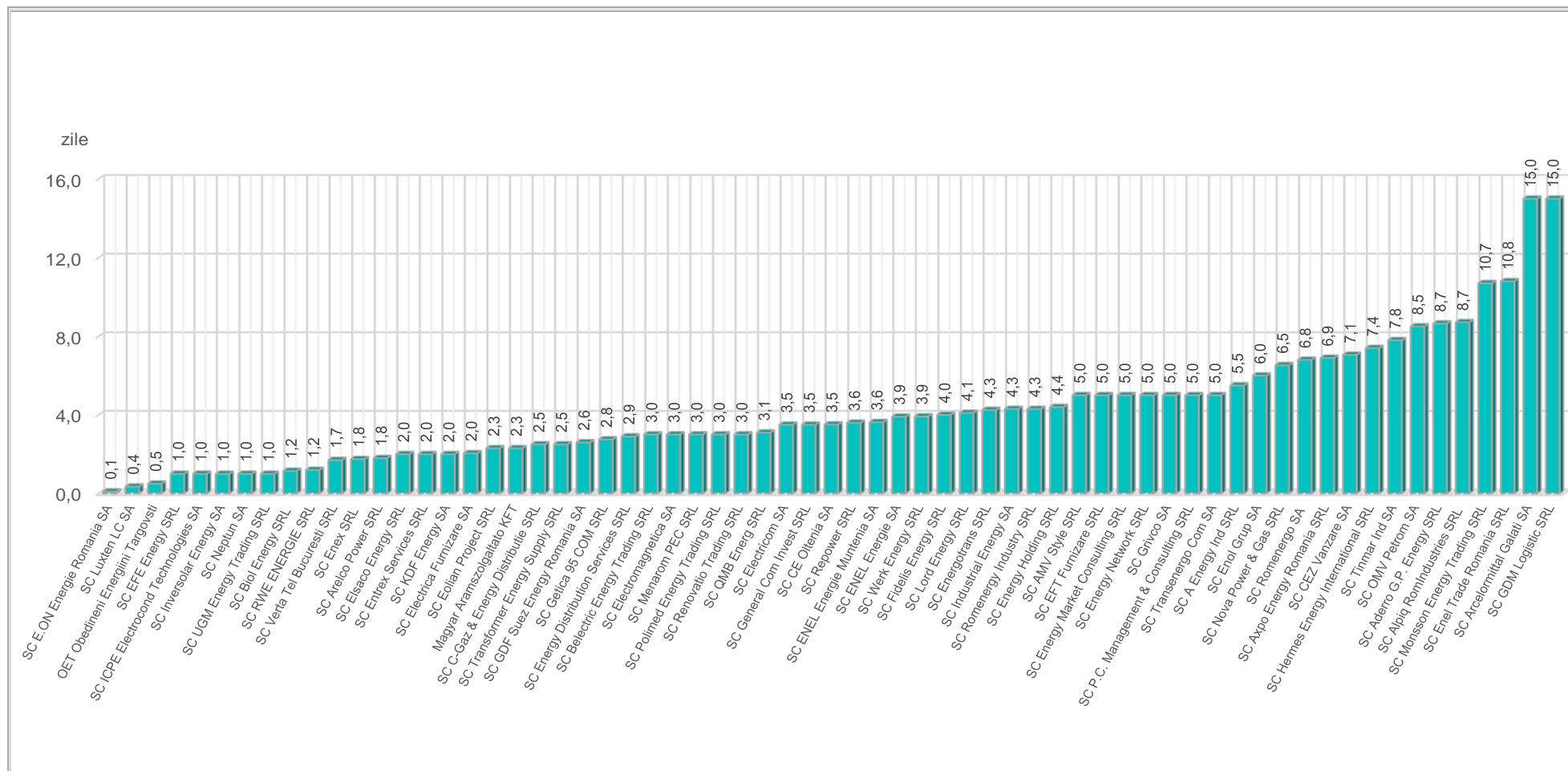
| NR. DENUMIRE FURNIZOR | DURATA MEDIE EMITERE OFERTE FURNIZARE (ZILE) | DURATA MEDIE SEMNARE CONTRAC TE FURNIZAR E (ZILE) | NR CONTESTA ȚII FACTURAR E JUSTIFICAT E / NUMĂR CONSUMAT ORI DESERVIȚI | DURATA MEDIE DE REZOLVAR E A CONTESTA ȚILOR PRIVIND FACTURAR EA (ZILE LUCR.) | DURATA MEDIE DE REDIRECȚION ARE CĂTRE O.R. A SESIZĂRILO R PRIMITE PRIN EMAIL/FAX (ZILE) | DURATA MEDIE DE REDIRECȚIONA RE CĂTRE O.R. A SESIZĂRILO R PRIMITE PRIN POSTĂ/LOCAL (ZILE) | NR. LINII TELEFONICE DISPONIBILE PT COMUNICAR EA CU CLIEȚII | NR. LINII TELEFONIC E CU OPERATOR 24 DE ORE DIN 24 | NR LINII TELEFONICE GRATUITE | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|------------------------------------|---|
| | G1 | G2 | G3 | G4 | G5 | G6 | G7 | G8 | G9 | |
| FURNIZORI CARE AU ACTIVAT PE PIAȚA CU AMĂNUNTUL, EXCLUSIV PE SEGMENTUL CONCURRENTIAL | | | | | | | | | | |
| 1 | SC A Energy Ind SRL | 5,5 | 5,5 | 0,000 | 0,0 | 1,0 | NC | 1 | 0 | 0 |
| 2 | SC Aderro G.P. Energy SRL | 8,7 | 8,7 | 0,000 | 0,0 | NC | NC | 4 | 2 | 0 |
| 3 | SC Alpiq RomIndustries SRL | 8,7 | 8,7 | 0,000 | 0,0 | 0,5 | NC | 11 | 0 | 1 |
| 4 | SC Alro SA | - | - | 0,000 | 0 | 0,0 | NC | 12 | 12 | 0 |
| 5 | SC AMV Style SRL | 5,0 | 5,0 | 0,000 | 3 | 1,0 | 1,0 | 2 | 0 | 0 |
| 6 | SC Arelco Power SRL | 1,8 | 10,0 | 0,000 | 0,0 | 0,4 | NC | 4 | 2 | 0 |
| 7 | SC Arcelormittal Galati SA | 15,0 | 15,0 | 0,000 | 10,0 | 0,0 | 0,0 | 2 | 0 | 0 |
| 8 | SC Axpo Energy România SRL | 6,9 | 7,5 | 0,000 | NC | 0,3 | 0,3 | 3 | 1 | 0 |
| 9 | SC Belectric Energy Trading SRL | 3,0 | 3,0 | 0,000 | 0 | 1,0 | 1,5 | 4 | 3 | 0 |
| 10 | SC Biol Energy SRL | 1,2 | 1,2 | 0,000 | 0,0 | 0,2 | 0,0 | 3 | 1 | 0 |
| 11 | SC C-Gaz & Energy Distribuție SRL | 2,5 | 1,0 | 0,000 | NC | NC | NC | 4 | 1 | 0 |
| 12 | SC EFE Energy SRL | 1,0 | 0,0 | 0,000 | 0 | 0,0 | 0,0 | 6 | 4 | 1 |
| 13 | SC EFT Furnizare SRL | 5,0 | 15,0 | 0,000 | 0 | 1,0 | 0,0 | 6 | 1 | 0 |
| 14 | SC Electricom SA | 3,5 | 2,0 | 0,000 | 0,0 | 1,0 | 1,5 | 2 | 1 | 0 |
| 15 | SC Electrificare CFR SRL | - | - | 0,000 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2 | 0 | 0 |
| 16 | SC Electromagnetica SA | 3,0 | 2,2 | 0,000 | 0 | 0,3 | 0,0 | 2 | 0 | 0 |
| 17 | SC Elsaco Energy SRL | 2,0 | 3,0 | 0,000 | 0 | 0,0 | 0,0 | 3 | 1 | 0 |
| 18 | SC Elsid SA | NC | NC | 0,000 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | SC Enel Trade România SRL | 10,8 | 20,4 | 0,000 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2 | 0 | 0 |
| 20 | SC Energotrans SRL | 4,3 | 8,8 | 0,000 | 0 | 0,4 | 0,0 | 2 | 1 | 0 |
| 21 | SC Energy Distribution Services SRL | 2,9 | 3,8 | 0,004 | 1 | 1,0 | 1,0 | 10 | 3 | 0 |
| 22 | SC Energy Holding SRL | 4,4 | 7,0 | 0,000 | 0,0 | 1,0 | 1,0 | 6 | 1 | 0 |
| 23 | SC Energy Market Consulting SRL | 5,0 | 7,0 | 0,000 | 0,0 | 1,0 | 1,0 | 2 | 2 | 0 |
| 24 | SC Energy Network SRL | 5,0 | 5,0 | 0,000 | 0 | 1,0 | 1,0 | 2 | 0 | 0 |
| 25 | SC Enex SRL | 1,8 | 1,0 | 0,000 | 0 | 1,0 | 0,0 | 9 | 0 | 0 |
| 26 | SC Enol Grup SA | 6,0 | 6,0 | 0,000 | 0,0 | 1,0 | 1,0 | 3 | 2 | 1 |
| 27 | SC Entrex Services SRL | 2,0 | 1,0 | 0,000 | 0,0 | 0,2 | 0,0 | 1 | 0 | 0 |
| 28 | SC Eolian Project SRL | 2,3 | 5,0 | 0,000 | 0 | 1,5 | 1,0 | 3 | 1 | 0 |
| 29 | SC Fidelis Energy SRL | 4,0 | 4,3 | 0,049 | 1 | 1,0 | 1,0 | 13 | 4 | 0 |
| 30 | SC GDF Suez Energy România SA | 2,6 | 3,0 | 0,007 | 16,0 | 1,0 | 1,0 | 39 | 0 | 0 |
| 31 | SC GDM Logistic SRL | 15,0 | 17,0 | 0,000 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 2 | 1 | 0 |
| 32 | SC General Com Invest SRL | 3,5 | 5,5 | 0,000 | 0 | 0,0 | 0,0 | 1 | 0 | 0 |
| 33 | SC Getica 95 COM SRL | 2,8 | NC | 0,000 | 2 | 1,0 | 0,0 | 2 | 1 | 0 |
| 34 | SC Grivco SA | 5,0 | NC | 0,000 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 3 | 1 | 0 |
| 35 | SC Hermes Energy International SRL | 7,4 | 4,5 | 0,000 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 1 | 0 | 0 |
| 36 | SC ICCO Energ SRL | 1,4 | 3,0 | 0,000 | 0 | 0,0 | 4,0 | 5 | 1 | 0 |
| 37 | SC ICPE Electrocond Technologies SA | 1,0 | 10,0 | 0,020 | 1 | 1,0 | 1,0 | 4 | 1 | 0 |

Raport privind realizarea indicatorilor de performanță pentru furnizarea energiei electrice în anul 2014

| NR. DENUMIRE FURNIZOR | DURATA MEDIE EMITERE OFERTE FURNIZARE (ZILE) | DURATA MEDIE SEM NARE CONTRAC TE FURNIZAR E (ZILE) | NR CONTESTA ȚII FACTURAR E JUSTIFICAT E / NUMĂR CONSUMAT ORI DESERVIȚI | DURATA MEDIE DE REZOLVAR EA CONTESTA ȚIILOR PRIVIND FACTURAR EA (ZILE LUCR.) | DURATA MEDIE DE REDIRECȚI ONARE CĂTRE O.R. A SESIZĂRIILOR PRIMITE PRIN EMAIL/FAX (ZILE) | DURATA MEDIE DE REDIRECȚIONA RE CĂTRE O.R. A SESIZĂRIILOR PRIMITE PRIN POSTĂ/LOCAL (ZILE) | NR. LINII TELEFONICE DISPONIBILE PT COMUNICAR EA CU CLIEȚII | NR. LINII TELEFONIC E CU OPERATOR 24 DE ORE DIN 24 | NR LINII TELEFONICE GRATUITE |
|--|---|--|---|---|---|---|---|---|------------------------------------|
| | G1 | G2 | G3 | G4 | G5 | G6 | G7 | G8 | G9 |
| 38 SC Industrial Energy SA | 4,3 | NC | 0,000 | 0 | 0,0 | 0,0 | 7 | 2 | 0 |
| 39 SC Inversolar Energy SA | 1,0 | 1,0 | 0,000 | 0 | 0,0 | 0,0 | 1 | 1 | 0 |
| 40 SC KDF Energy SA | 2,0 | 4,0 | 0,000 | 0 | 1,0 | 2,0 | 1 | 1 | 0 |
| 41 SC Lord Energy SRL | 4,1 | 3,2 | 0,000 | 4 | 1,0 | 1,1 | 3 | 1 | 0 |
| 42 SC Luxten LC SA | 0,4 | 1,0 | 0,000 | 0 | 0,0 | 0,0 | 1 | 1 | 0 |
| 43 Magyar Aramszolgaltato KFT | 2,3 | 3,0 | 0,000 | 0 | 1,0 | 0,0 | 2 | 0 | 0 |
| 44 SC Menarom PEC SRL | 3,0 | 14,0 | 0,000 | 0 | 0,0 | 0,0 | 3 | 2 | 0 |
| 45 SC Monsson Energy Trading SRL | 10,7 | 11,7 | 0,000 | 0 | 1,0 | 1,0 | 4 | 1 | 0 |
| 46 SC Neptun SA | 1,0 | 4,5 | 0,045 | 2 | 0,0 | 0,0 | 0 | 0 | 0 |
| 47 SC Nova Power & Gas SRL | 6,5 | 3,9 | 0,000 | 0 | 1,0 | 0,0 | 0 | 0 | 0 |
| 48 OET Obedineni Energiini Targovtsi OOD Bulgaria | 0,5 | 2,0 | 0,000 | 0 | 0,1 | 0,1 | 6 | 0 | 0 |
| 49 SC P.C. Management & Consulting SRL | 5,0 | 4,7 | 0,000 | 0 | 1,0 | 0,0 | 1 | 1 | 0 |
| 50 SC Polimed Energy Trading SRL | 3,0 | 15,0 | 0,000 | 0 | 0,0 | 0,0 | 1 | 1 | 0 |
| 51 SC QMB Energ SRL | 3,1 | 5,5 | 0,000 | 0 | 0,0 | 0,0 | 4 | 1 | 0 |
| 52 SC Renovatio Trading SRL | 3,0 | 1,5 | 0,006 | 11 | 1,0 | 1,0 | 3 | 1 | 0 |
| 53 SC Repower Furnizare România SRL | 3,6 | 3,4 | 0,004 | 13 | 0,4 | 0,0 | 10 | 0 | 0 |
| 54 SC Romenergo SA | 6,8 | 6,3 | 0,000 | 0 | 0,0 | 0,0 | 7 | 2 | 0 |
| 55 SC Romenergy Industry SRL | 4,3 | 5,9 | 0,000 | 0 | 0,0 | 0,0 | 2 | 2 | 0 |
| 56 SC RWE ENERGIE SRL | 1,2 | 1,5 | 0,000 | 0 | 0,0 | 0,0 | 2 | 0 | 0 |
| 57 SC Tinmar Ind SA | 7,8 | 5,1 | 0,007 | 6 | 1,0 | 1,7 | 3 | 0 | 0 |
| 58 SC Transformer Energy Supply SRI | 2,5 | 4,0 | 0,000 | 0 | 1,5 | 1,5 | 8 | 2 | 0 |
| 59 SC Transenergo Com SA | 5,0 | 7,0 | 0,000 | 1 | 1,0 | 1,0 | 12 | 3 | 0 |
| 60 SC Three Wings SRL | 0,1 | 1,0 | 0,000 | 0 | 0,5 | 0,0 | 3 | 1 | 0 |
| 61 SC UGM Energy Trading SRL | 1,0 | 1,0 | 0,000 | 0 | 0,1 | 0,1 | 4 | 0 | 0 |
| 62 SC Verta Tel Bucuresti SRL | 1,7 | 6,2 | 0,000 | 0 | 0,0 | 0,0 | 5 | 0 | 1 |
| 63 SC WDP Development SRL | NC | NC | 0,000 | 0 | 0,0 | 0,0 | 0 | 0 | 0 |
| 64 SC Werk Energy SRL | 3,9 | 8,2 | 0,000 | 0 | 0,5 | 1,0 | 2 | 0 | 0 |
| 65 SC OMV Petrom SA | 8,5 | 4,5 | 0,000 | 0 | 1,1 | 0,0 | 1 | 0 | 0 |
| 66 SC CE Oltenia SA | 3,5 | 5,0 | 0,000 | 0 | 1,0 | 1,0 | 6 | 1 | 0 |
| FURNIZORI CARE AU ACTIVAT PE PIAȚA CU AMĂNUNTUL, ATĂȚ PE SEGMENTUL CONCURRENTIAL, CĂȚ ȘI PE CEL REGLEMENTAT | | | | | | | | | |
| 1 SC CEZ Vanzare SA | 7,1 | 1,0 | 0,028 | 7 | 1,0 | 1,5 | 2.201 | 7 | 30 |
| 2 SC ENEL Energie SA | 3,9 | 4,9 | 0,005 | 4 | 1,9 | 1,9 | 4.570 | 7 | 2 |
| 3 SC E.ON Energie România SA | 0,1 | 0,1 | 0,058 | 1 | 1,0 | 2,0 | 100 | 12 | 0 |
| 4 SC ENEL Energie Muntenia SA | 3,6 | 5,8 | 0,007 | 5 | 2,0 | 1,9 | 9.298 | 0 | 2 |
| 5 SC Electrica Furnizare SA | 2,0 | 4,2 | 0,033 | 4 | 1,0 | 1,4 | 10.639 | 0 | 6 |

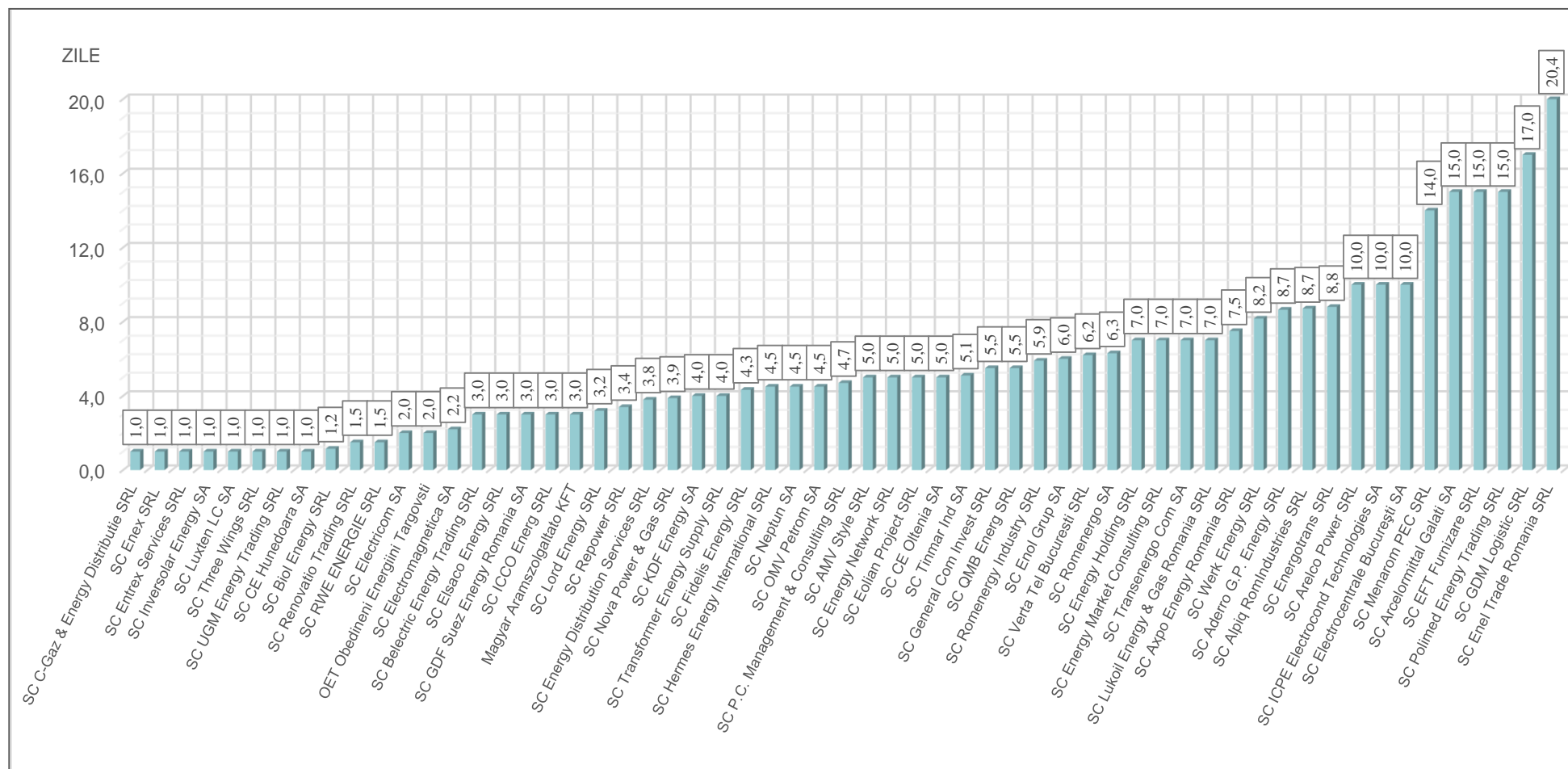
Notă: *) Conform declarațiilor sale, E.ON Energie România a inclus în raportările către ANRE și numărul de contestații telefonice din partea clienților care nu s-au materializat în contestații scrise.

GI. Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare



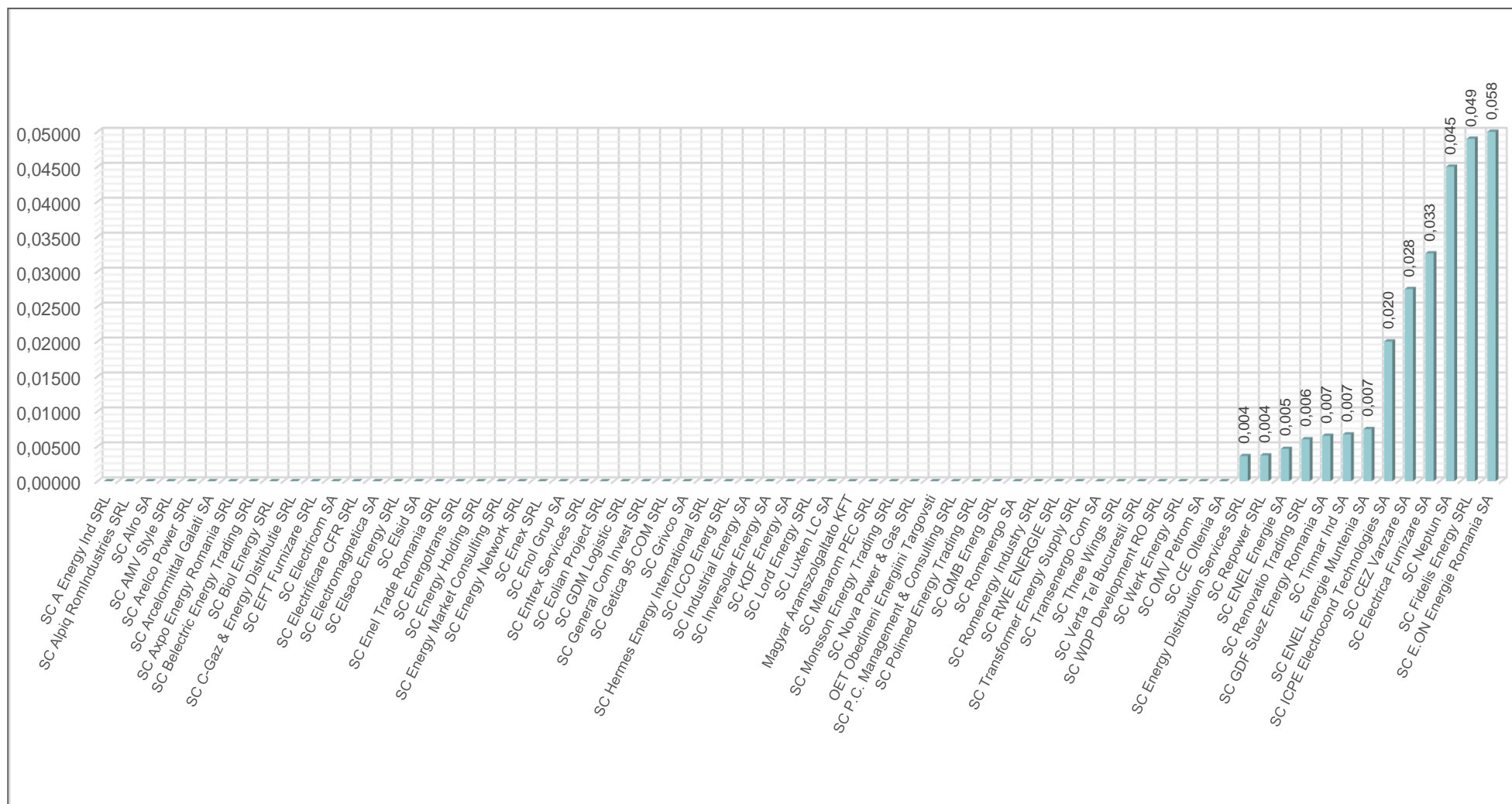
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

G2. Durata medie de semnare a contractelor de furnizare



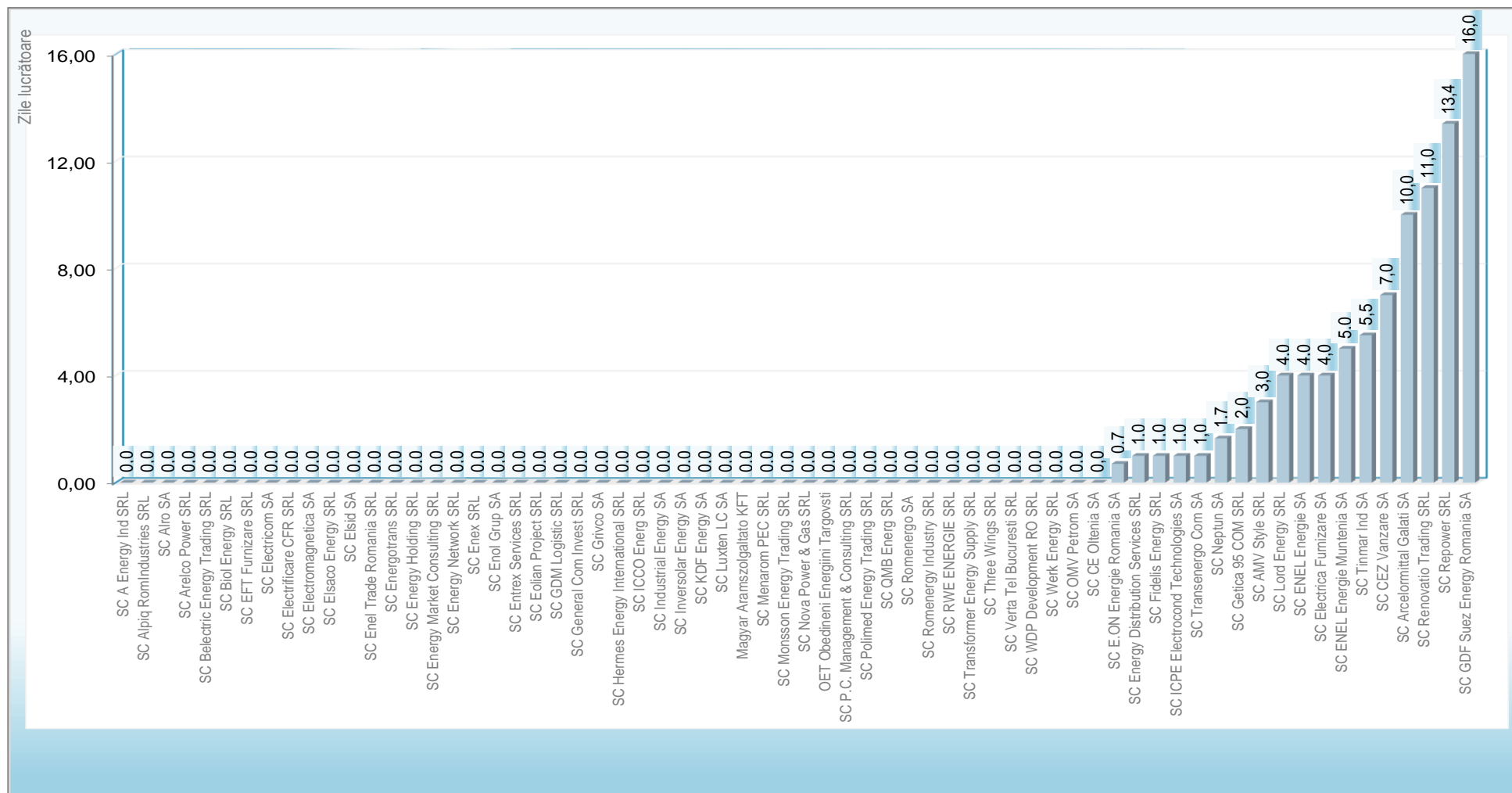
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

G3. Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de clienți deserviți



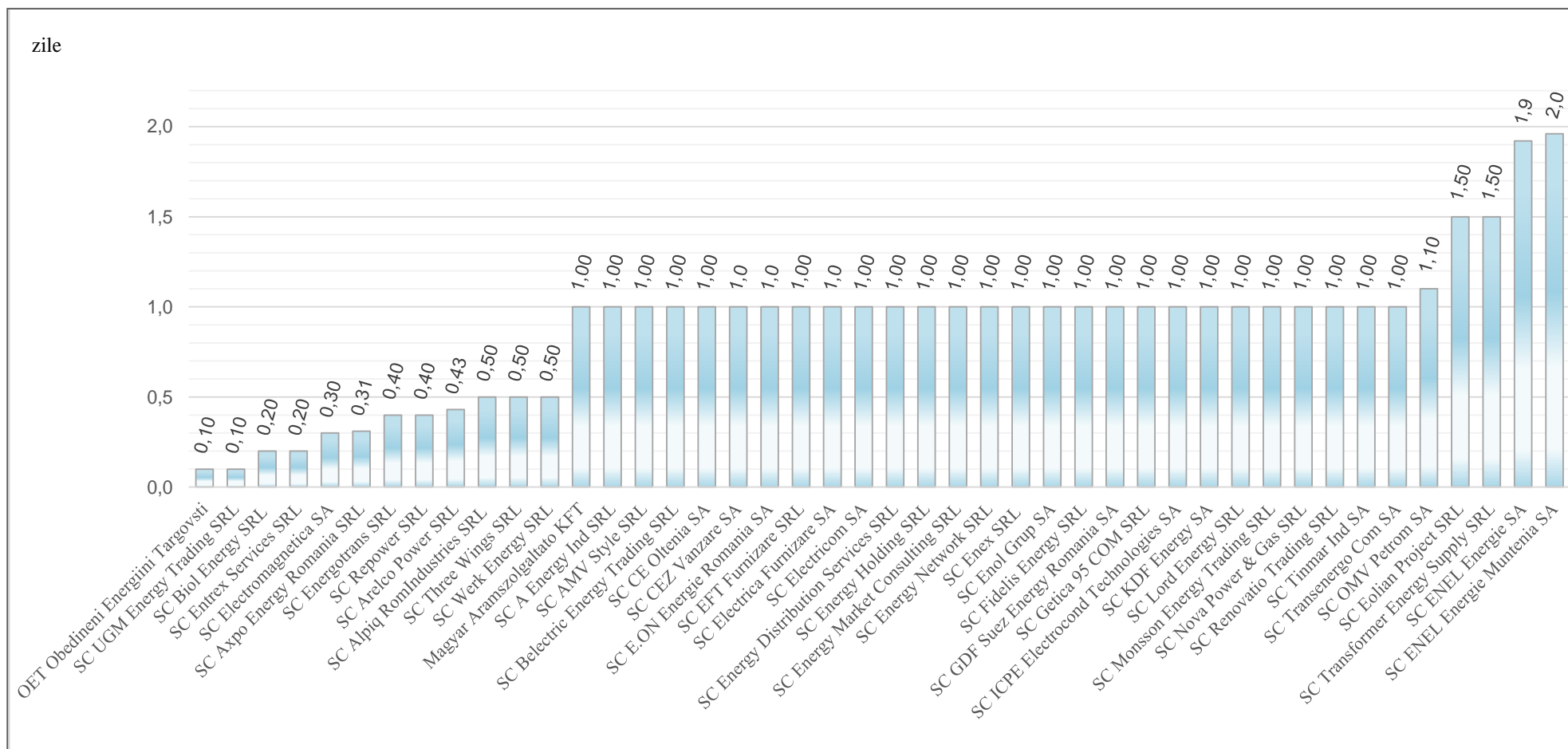
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

G4. Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea



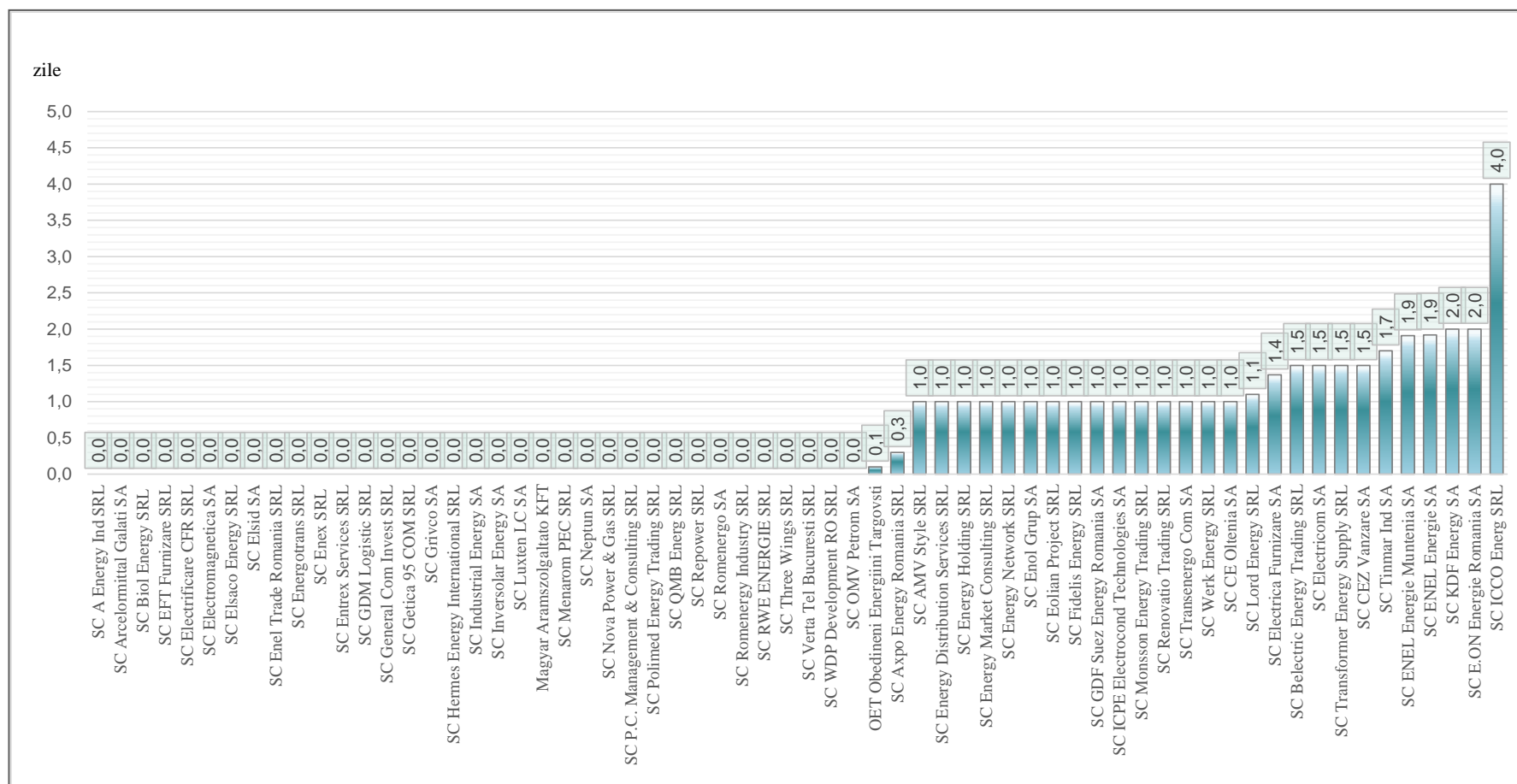
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

G5. Durata medie de transmitere către operatorul de rețea (OR) a sesizărilor primite prin e-mail sau fax



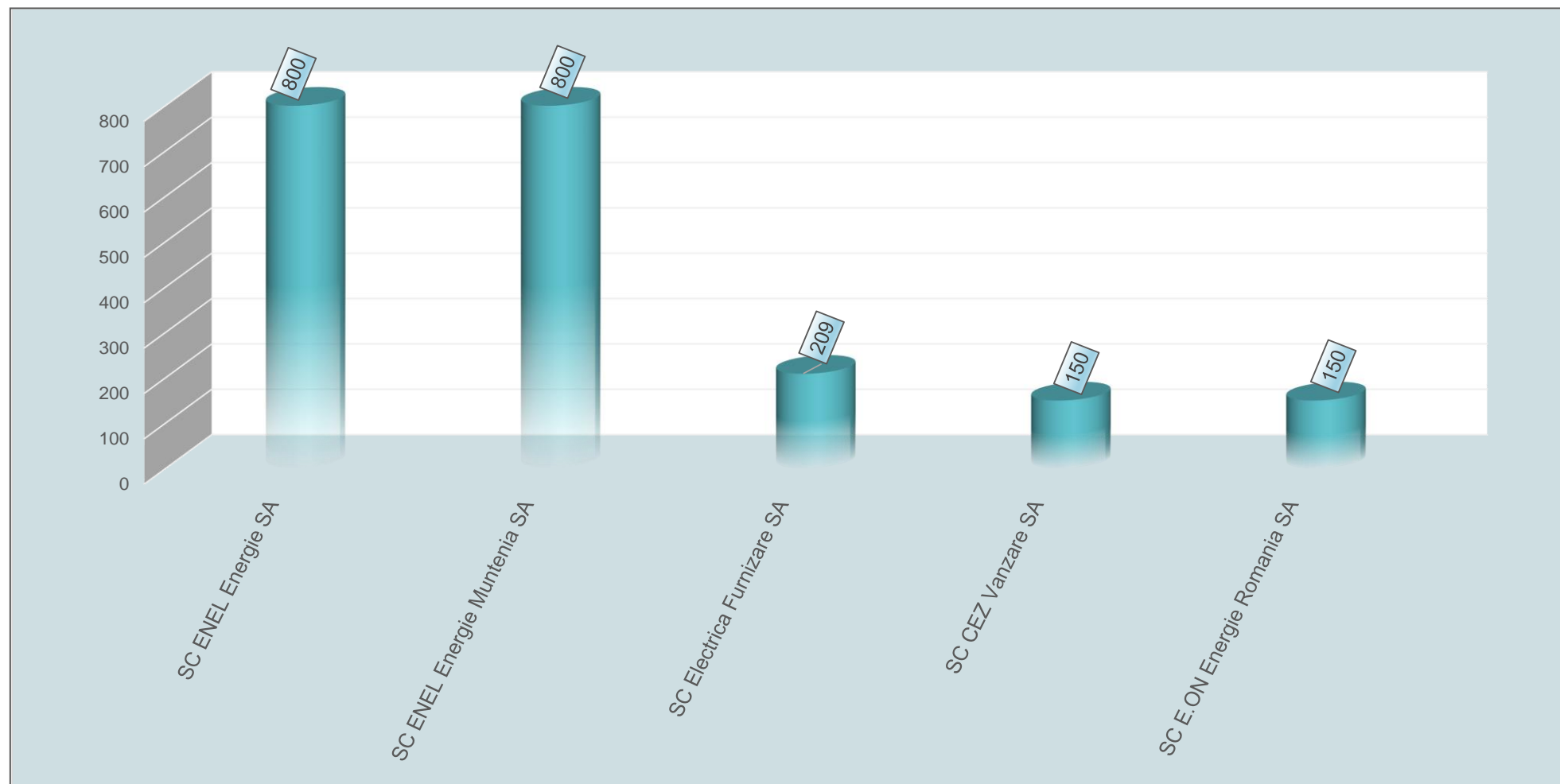
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

G6. Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin poștă sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea



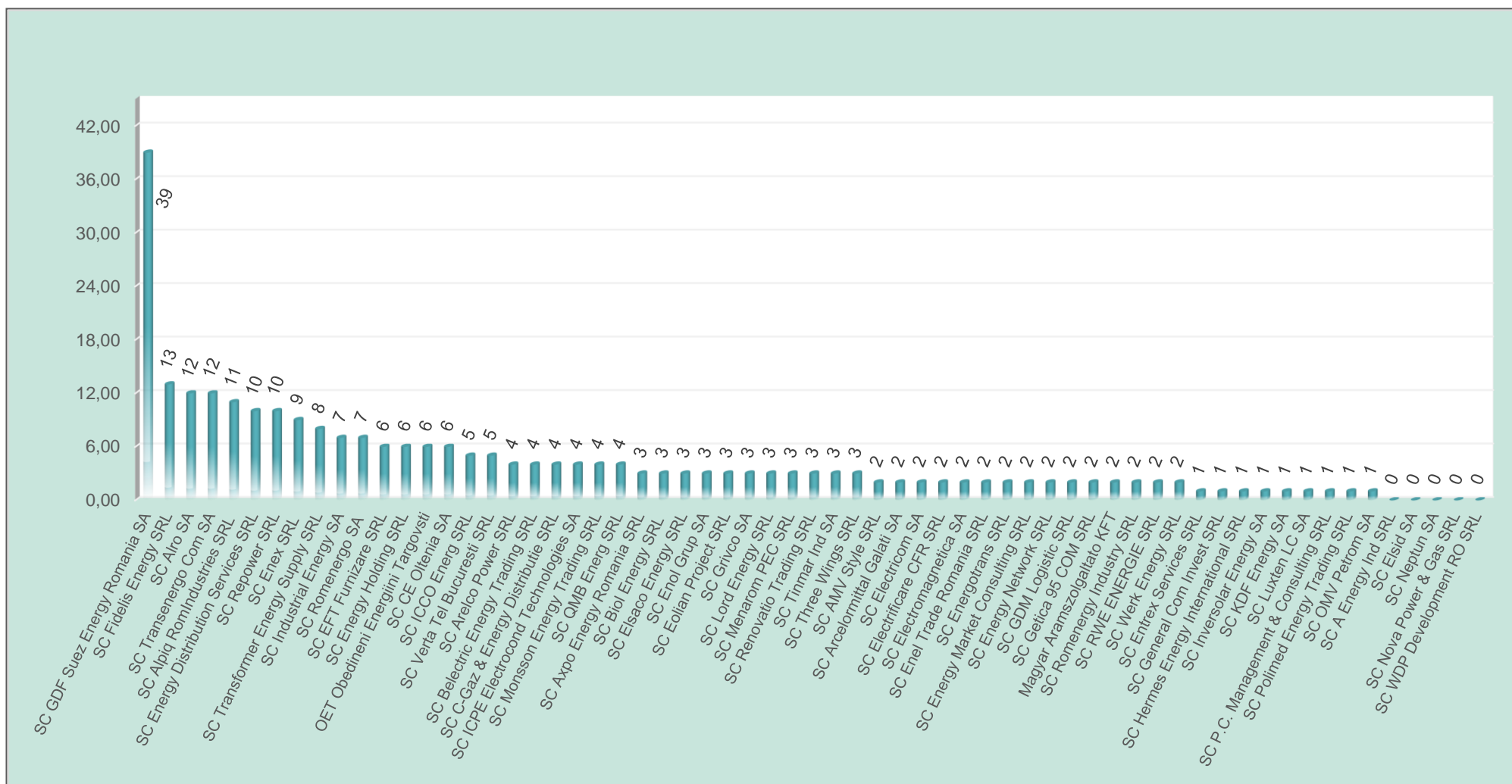
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

G7. Numărul de linii telefonice disponibile clienților finali (CF) pentru comunicarea cu furnizorul
pentru furnizorii de ultimă instanță:



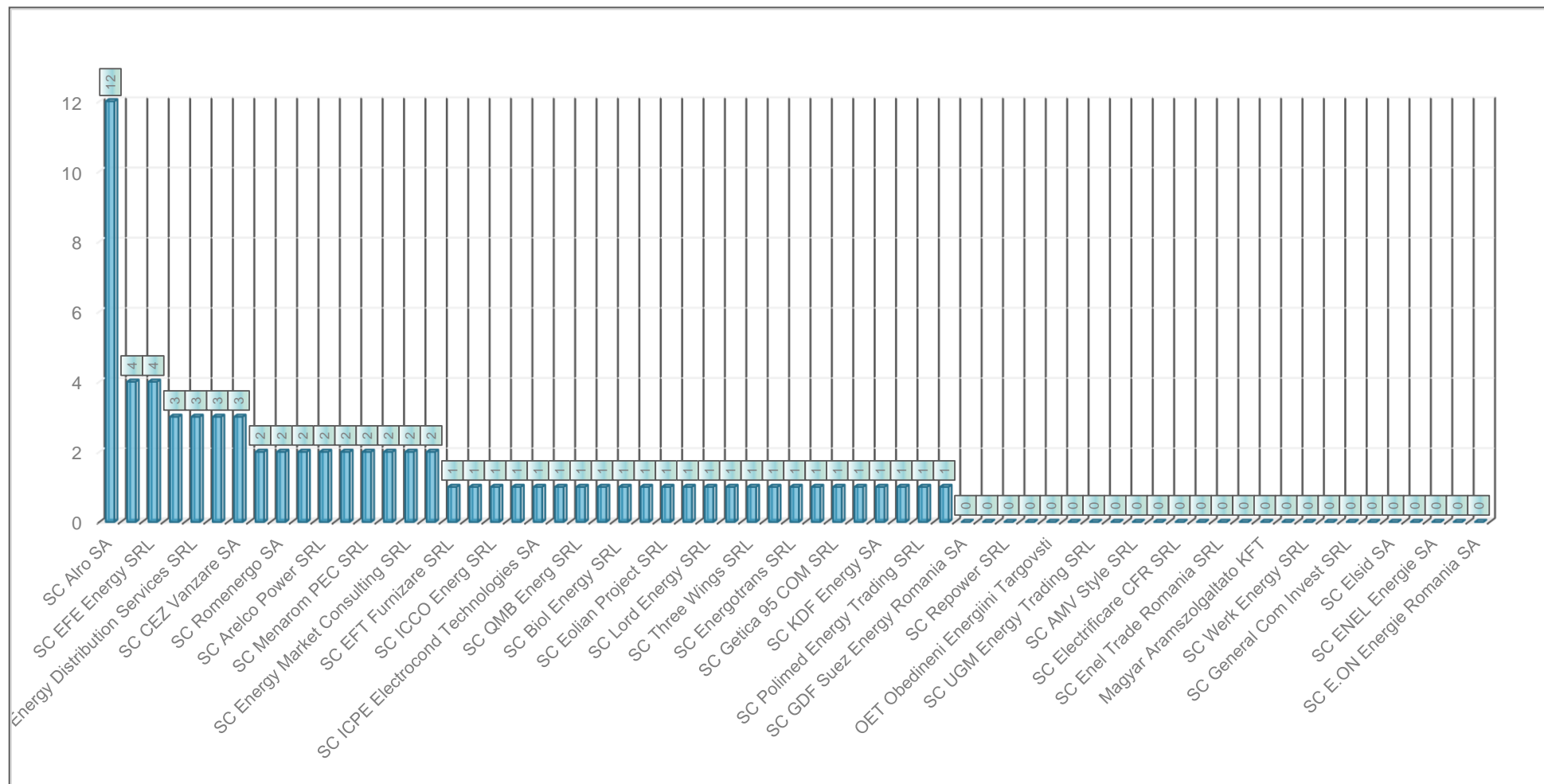
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

pentru furnizorii concurențiali:



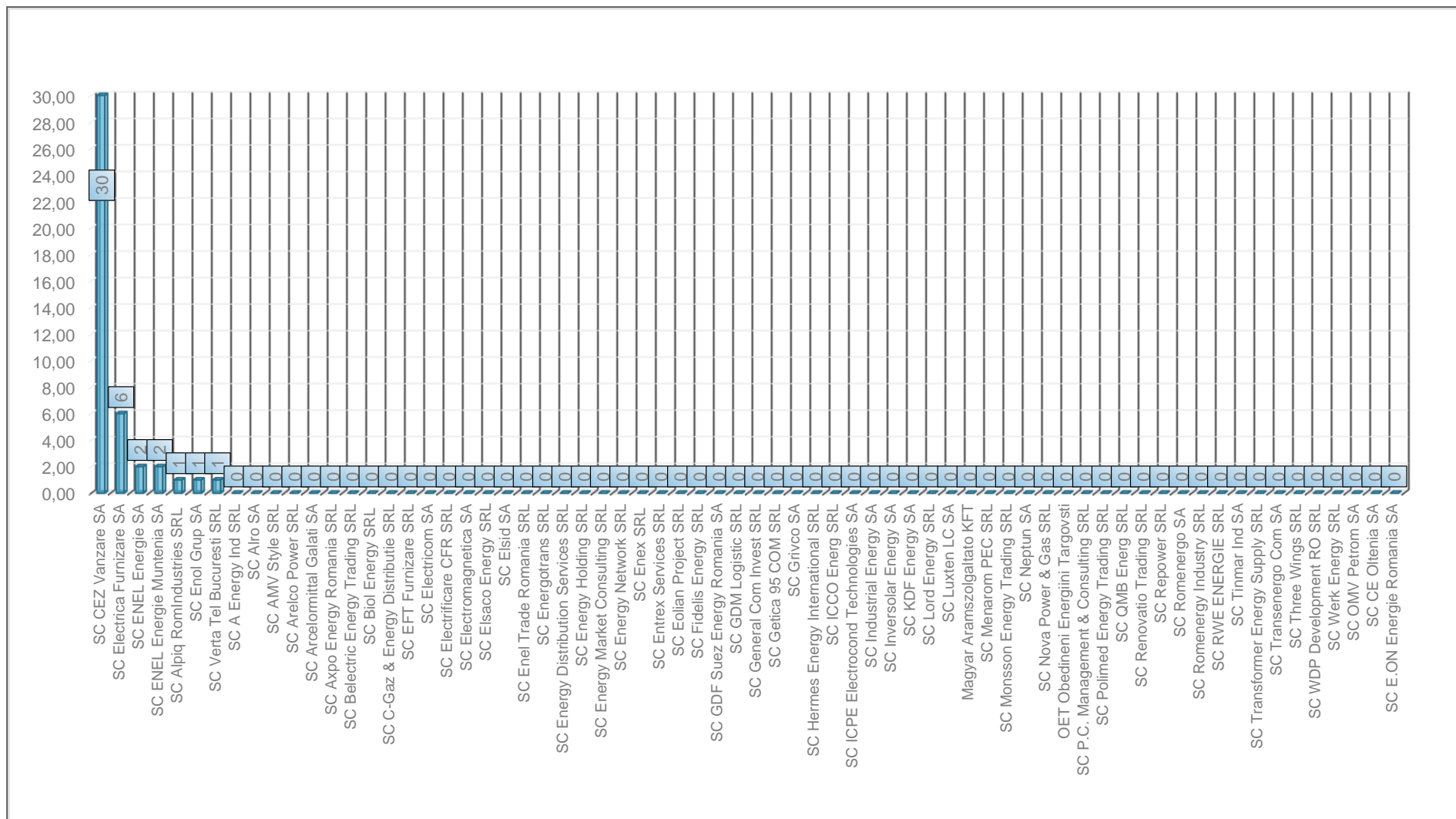
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

G8. Numărul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 de ore



Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

G9. Număr de linii telefonice gratuite



Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

III. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ STATISTICI

| NR. DENUMIRE FURNIZOR | NR. CONTESTĂRI PRIVIND FACTURAREA A/ NR. CLIEȚI | NR. LOCURI CONSUM DECONECTATE PENTRU NEPLATĂ/ NR. LOCURI CONSUM | NR. SOLICITĂRI MODIFICARE TARIF/ NR. LOCURI CONSUM | NR. TOTAL PETIȚII/ NR. LOCURI CONSUM | NR. PETIȚII REPREZ. SOLICITĂRI INFORMAȚII/ NR. LOCURI CONSUM | NR. SESIZĂRI INTERMEDIE RE RELAȚIA cu OR/ NR. LOCURI CONSUM | NR. LOCURI CONSUM PRELuate ÎN 2014 | NR LOCURI CONSUM DESERVITE LA SF2014 |
|--|---|---|--|--------------------------------------|--|---|------------------------------------|--------------------------------------|
| | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 |
| FURNIZORI CARE AU ACTIVAT PE PIAȚA CU AMĂNUNTUL, EXCLUSIV PE SEGMENTUL CONCURENȚIAL | | | | | | | | |
| 1 SC A Energy Ind SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,038 | 0,038 | 0,038 | 53 | 53 |
| 2 SC Aderro G.P. Energy SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 176 | 224 |
| 3 SC Alpiq RomIndustries SRL | 0,000 | 0,017 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,039 | 31 | 229 |
| 4 SC Alro SA | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0 | 3 |
| 5 SC AMV Style SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0 | 2 |
| 6 SC Arelco Power SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 704 | 972 |
| 7 SC Arcelormittal Galati SA | 0,000 | 0,023 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 1 | 87 |
| 8 SC Axpo Energy Romania SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,052 | 268 | 384 |
| 9 SC Belectric Energy Trading SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 13 | 13 |
| 10 SC Biol Energy SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,006 | 191 | 536 |
| 11 SC C-Gaz & Energy Distribuție SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 183 | 446 |
| 12 SC EFE Energy SRL | 0,000 | 0,015 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 9 | 131 |
| 13 SC EFT Furnizare SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,027 | 0,595 | 1 | 37 |
| 14 SC Electricom SA | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,200 | 4 | 40 |
| 15 SC Electrificare CFR SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 1.114 | 1.114 |
| 16 SC Electromagnetica SA | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,080 | 131 | 423 |
| 17 SC Elsaco Energy SRL | 0,000 | 0,031 | 0,004 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 227 | 227 |
| 18 SC Elsid SA | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0 | 3 |
| 19 SC Enel Trade România SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 4 | 5 |
| 20 SC Energotrans SRL | 0,000 | 0,021 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,038 | 0 | 240 |
| 21 SC Energy Distribution Services SRL | 0,360 | 0,002 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,106 | 697 | 660 |
| 22 SC Energy Holding SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 38 | 185 |
| 23 SC Energy Market Consulting SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0 | 1 |
| 24 SC Energy Network SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,333 | 0 | 3 |
| 25 SC Enex SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,098 | 0,000 | 0,000 | 45 | 123 |
| 26 SC Enol Grup SA | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 3 | 36 |
| 27 SC Entrex Services SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,011 | 84 | 88 |
| 28 SC Eolian Project SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,028 | 107 | 72 |
| 29 SC Fidelis Energy SRL | 0,049 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,004 | 121 | 469 |
| 30 SC GDF Suez Energy România SA | 0,650 | 0,001 | 0,001 | 0,001 | 0,000 | 0,001 | 273 | 1.569 |
| 31 SC GDM Logistic SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 249 | 249 |
| 32 SC General Com Invest SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 16 | 310 |
| 33 SC Getica 95 COM SRL | 0,002 | 0,000 | 0,015 | 0,000 | 0,005 | 0,047 | 1.673 | 1.310 |
| 34 SC Grivco SA | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0 | 2 |
| 35 SC Hermes Energy International SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 63 | 32 |
| 36 SC ICCO Energy SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 17 | 165 |
| 37 SC ICPE Electrocond Technologies SA | 0,050 | 0,038 | 0,038 | 0,115 | 0,192 | 0,115 | 2 | 26 |

Raport privind realizarea indicatorilor de performanță pentru furnizarea energiei electrice în anul 2014

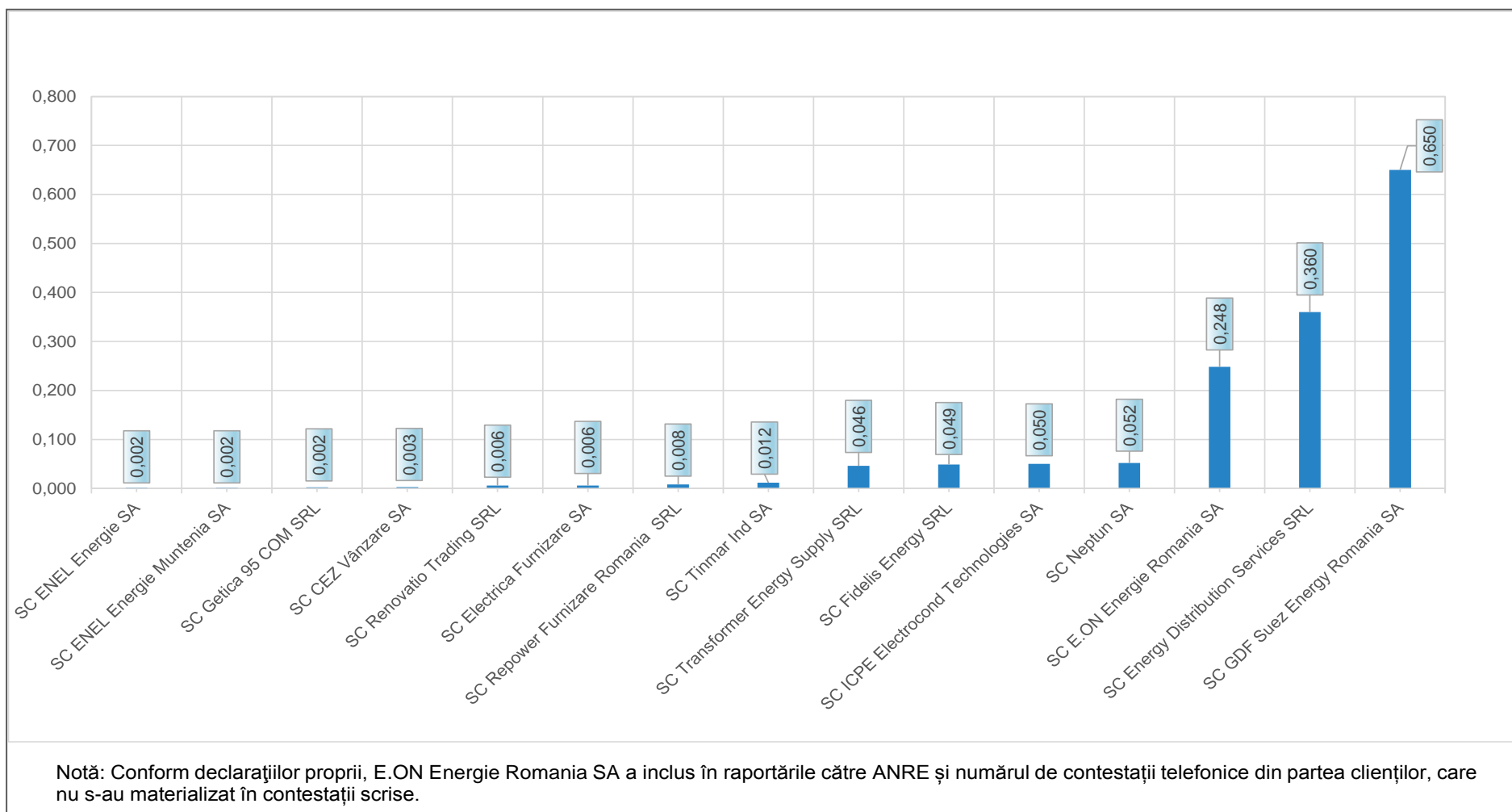
| NR. DENUMIRE FURNIZOR | NR. CONTESTAȚII PRIVIND FACTURARE A/ NR. CLIENȚI | NR. LOCURI CONSUM DECONECTATE PENTRU NEPLATĂ/ NR. LOCURI CONSUM | NR. SOLICITĂRI MODIFICARE TARIF/ NR. LOCURI CONSUM | NR. TOTAL PETIȚII/ NR. LOCURI CONSUM | NR. PETIȚII REPREZ. SOLICITĂRI INFORMAȚII/ NR. LOCURI CONSUM | NR. SESIZĂRI INTERMEDIE RE RELAȚIA cu OR/ NR. LOCURI CONSUM | NR. LOCURI CONSUM PRELuate ÎN 2014 | NR LOCURI CONSUM DESERVITE LA SF2014 |
|--|--|---|--|--------------------------------------|--|---|------------------------------------|--------------------------------------|
| | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 | S7 | S8 |
| 38 SC Industrial Energy SA | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 1 | 89 |
| 39 SC Inversolar Energy SA | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 90 | 88 |
| 40 SC KDF Energy SA | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 91 | 90 |
| 41 SC Lord Energy SRL | 0,000 | - | - | - | - | 0,000 | 0 | 0 |
| 42 SC Luxten LC SA | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 1 | 5 |
| 43 Magyar Aramszolgaltato KFT | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,008 | 0,000 | 0,000 | 59 | 131 |
| 44 SC Menarom PEC SRL | 0,000 | 0,000 | 0,250 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 1 | 4 |
| 45 SC Monsson Energy Trading SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,004 | 0,001 | 0,073 | 628 | 672 |
| 46 SC Neptun SA | 0,052 | 0,001 | 0,001 | 0,001 | 0,001 | 0,018 | 1.230 | 1.602 |
| 47 SC Nova Power & Gas SRL | 0,000 | 0,006 | 0,006 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 70 | 154 |
| 48 OET Obedineni Energiini Targovtzi OOD Bulgaria | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,239 | 70 | 92 |
| 49 SC P.C. Management & Consulting SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 78 | 97 |
| 50 SC Polimed Energy Trading SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 5 | 5 |
| 51 SC QMB Energ SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 40 | 40 |
| 52 SC Renovatio Trading SRL | 0,006 | 0,004 | 0,031 | 0,018 | 0,002 | 0,000 | 659 | 1.667 |
| 53 SC Repower Furnizare România SRL | 0,008 | 0,002 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,107 | 499 | 1.266 |
| 54 SC Romenergo SA | 0,000 | 0,023 | 0,011 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 7 | 88 |
| 55 SC Romenergy Industry SRL | 0,000 | 0,009 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,011 | 348 | 1.011 |
| 56 SC RWE ENERGIE SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,021 | 10 | 141 |
| 57 SC Tinmar Ind SA | 0,012 | 0,001 | 0,043 | 0,000 | 0,000 | 0,010 | 2.975 | 5.559 |
| 58 SC Transformer Energy Supply SRL | 0,046 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,062 | 433 | 845 |
| 59 SC Transenergo Com SA | 0,000 | 0,001 | 0,007 | 0,000 | 0,000 | 0,118 | 765 | 1.815 |
| 60 SC Three Wings SRL | 0,000 | 0,000 | 0,083 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 48 | 48 |
| 61 SC UGM Energy Trading SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 279 | 249 |
| 62 SC Verta Tel Bucuresti SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 223 | 223 |
| 63 SC WDP Development SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 3 | 3 |
| 64 SC Werk Energy SRL | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 22 | 24 |
| 65 SC OMV Petrom SA | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,016 | 32 | 1.636 |
| 66 SC CE Oltenia SA | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,006 | 20 | 331 |
| FURNIZORI CARE AU ACTIVAT PE PIAȚA CU AMĂNUNTUL, ATĂȚ PE SEGMENTUL CONCURRENTIAL, CĂȚ ȘI PE CEL REGLEMENTAT | | | | | | | | |
| 1 SC CEZ Vânzare SA | 0,003 | 0,031 | 0,009 | 0,018 | 0,010 | 0,004 | 1.305 | 1.417.711 |
| 2 SC ENEL Energie SA | 0,002 | 0,006 | 0,005 | 0,005 | 0,003 | 0,004 | 67.525 | 1.493.158 |
| 3 SC E.ON Energie România SA | 0,248 | 0,022 | 0,010 | 0,005 | 0,005 | 0,003 | 16.824 | 1.437.668 |
| 4 SC ENEL Energie Muntenia SA | 0,002 | 0,008 | 0,001 | 0,012 | 0,007 | 0,009 | 64.840 | 1.188.445 |
| 5 SC Electrica Furnizare SA | 0,006 | 0,017 | 0,010 | 0,023 | 0,017 | 0,002 | 122.158 | 3.590.456 |

Notă: *) Conform declarațiilor proprii, E.ON Energie Romania a inclus în raportările către ANRE și numărul de contestații telefonice din partea clienților care nu s-au materializat în contestații scrise.

Indicatori statistici care se referă la modul de respectare a nivelurilor garantate stabilite de ANRE pentru anumiți indicatori (a se vedea pag. 6) de către furnizorii de ultimă instanță, în cadrul serviciului universal

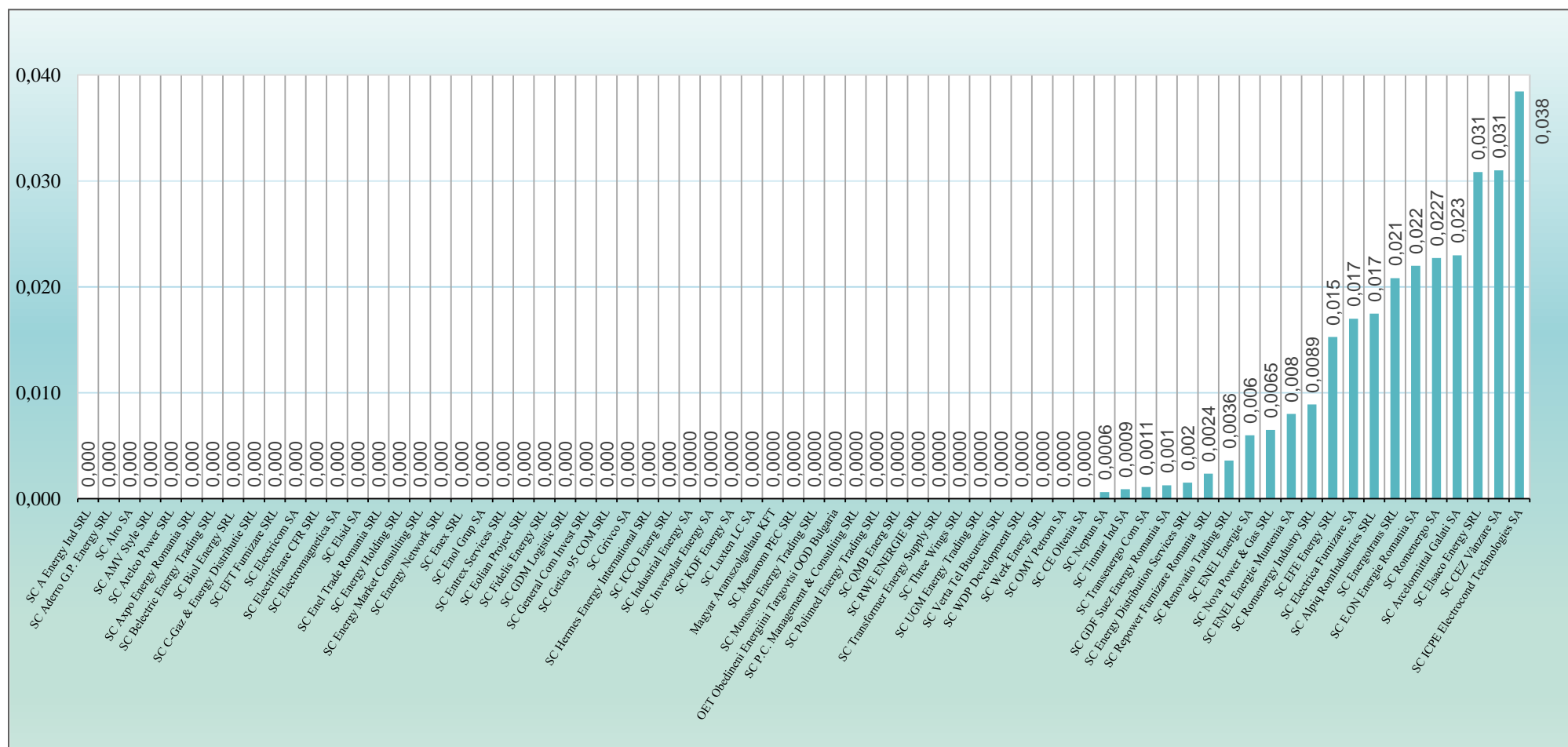
| NR. | DENUMIRE FURNIZOR | NR. SOLICITĂRI COMPENSAȚII LA 100.000 LOCURI DE CONSUM | NR. COMPENSAȚII ACORDATE LA 100.000 LOCURI CONSUM |
|---|-----------------------------|--|---|
| | | S9 | S10 |
| >> FURNIZORI DE ULTIMĂ INSTANȚĂ CARE ACTIVEAZĂ PE PIAȚA CU AMĂNUNTUL | | | |
| 1 | SC CEZ Vânzare SA | - | - |
| 2 | SC ENEL Energie SA | 0,4688 | 0,2679 |
| 3 | SC E.ON Energie România SA | 0,2087 | 0,2087 |
| 4 | SC ENEL Energie Muntenia SA | 0,7573 | 0,6731 |
| 5 | SC ELECTRICA Furnizare SA | - | - |

S1. Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de clienți



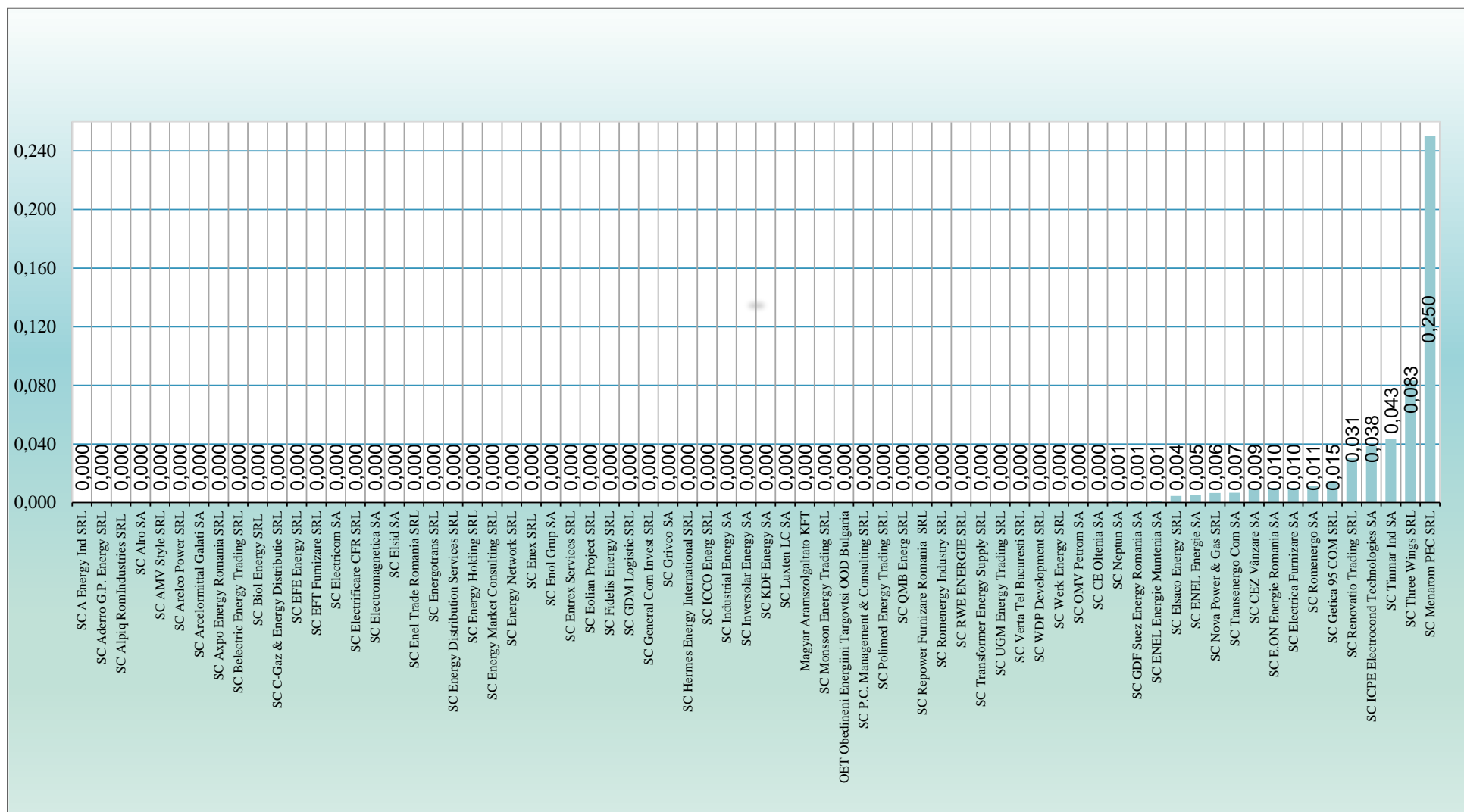
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

S2. Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplată, raportat la număr locuri de consum



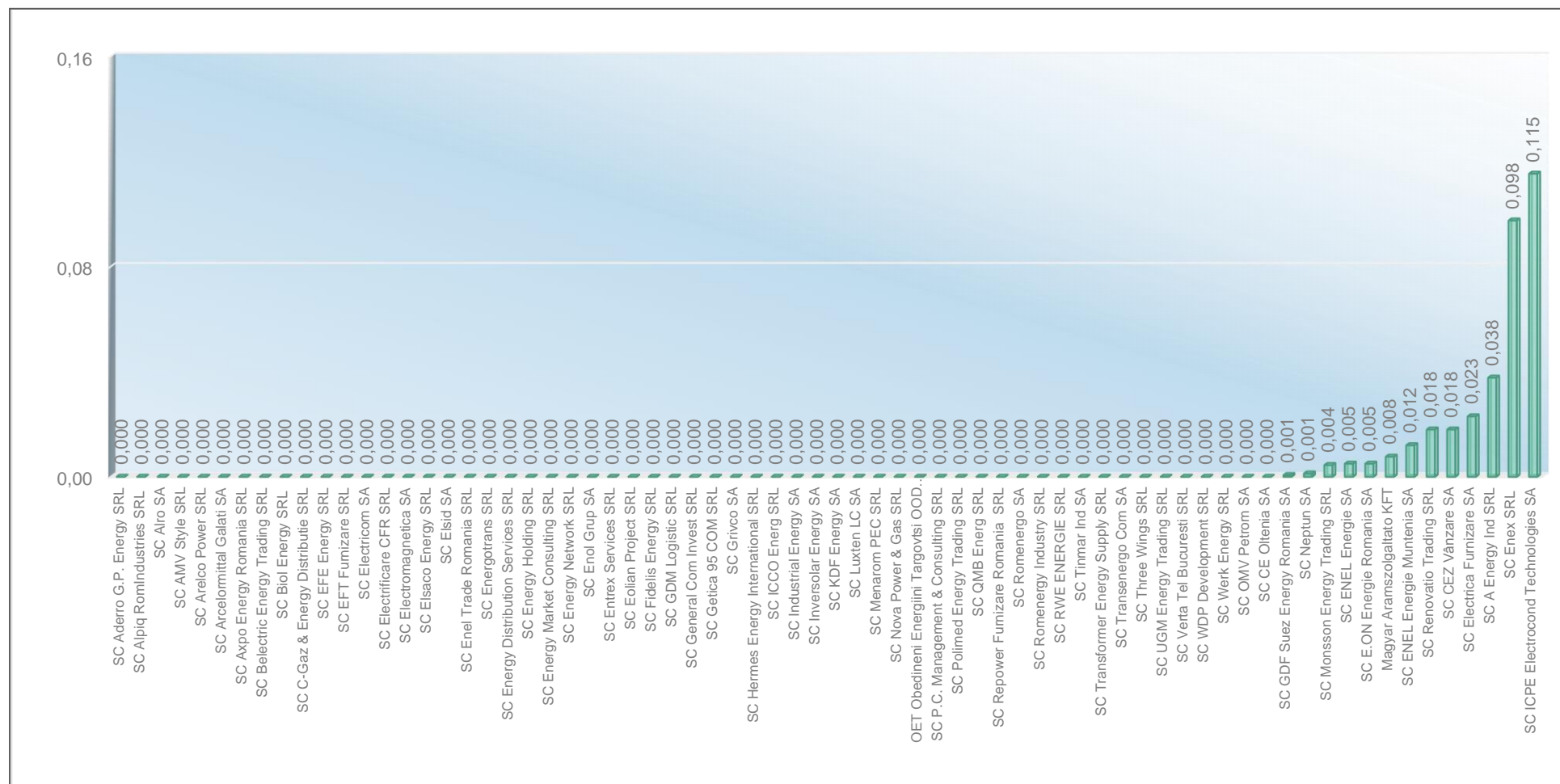
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

S3. Numărul de solicitări privind modificarea tarifului, raportat la număr locuri de consum



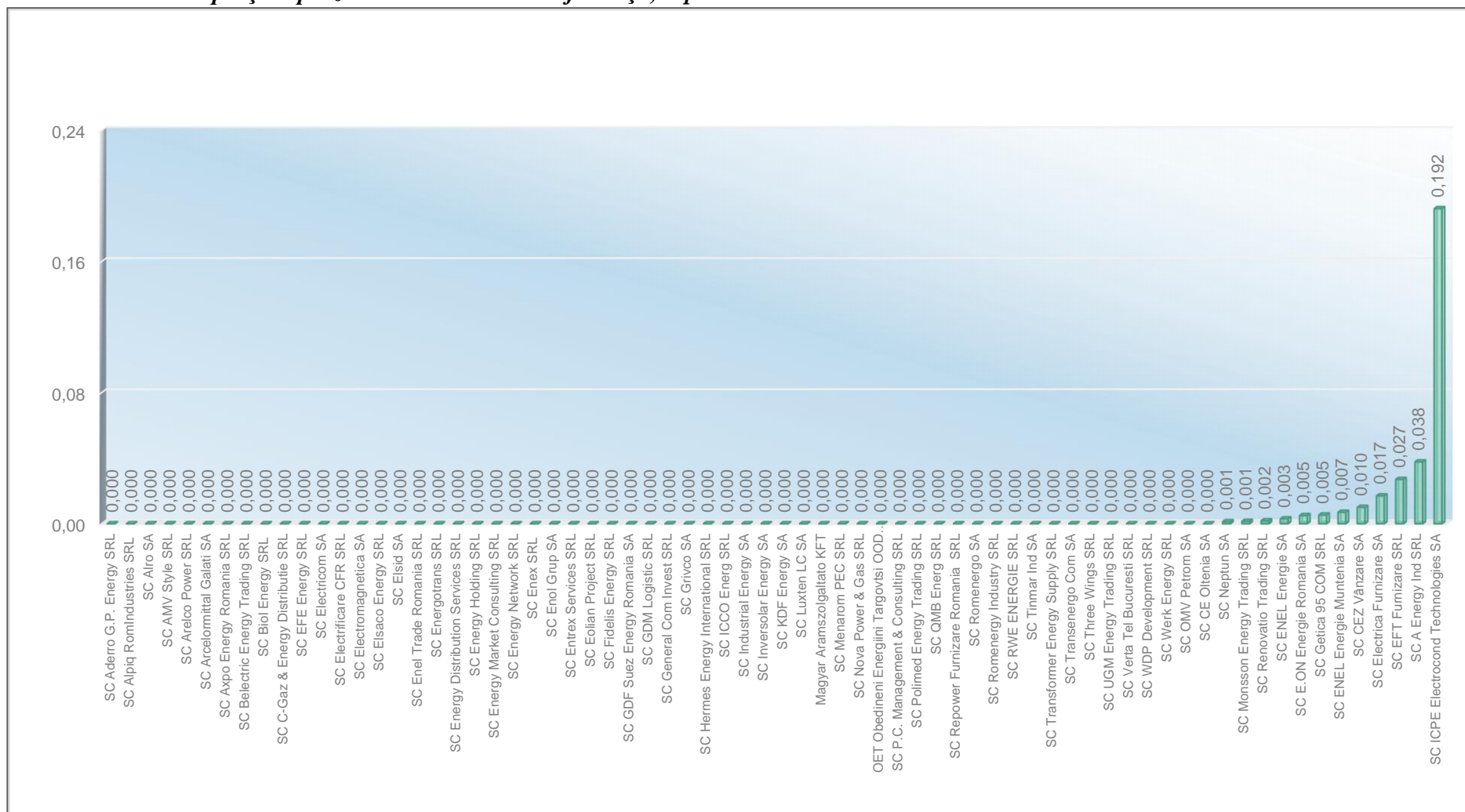
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

S4. Numărul total de petiții, raportat la număr locuri de consum



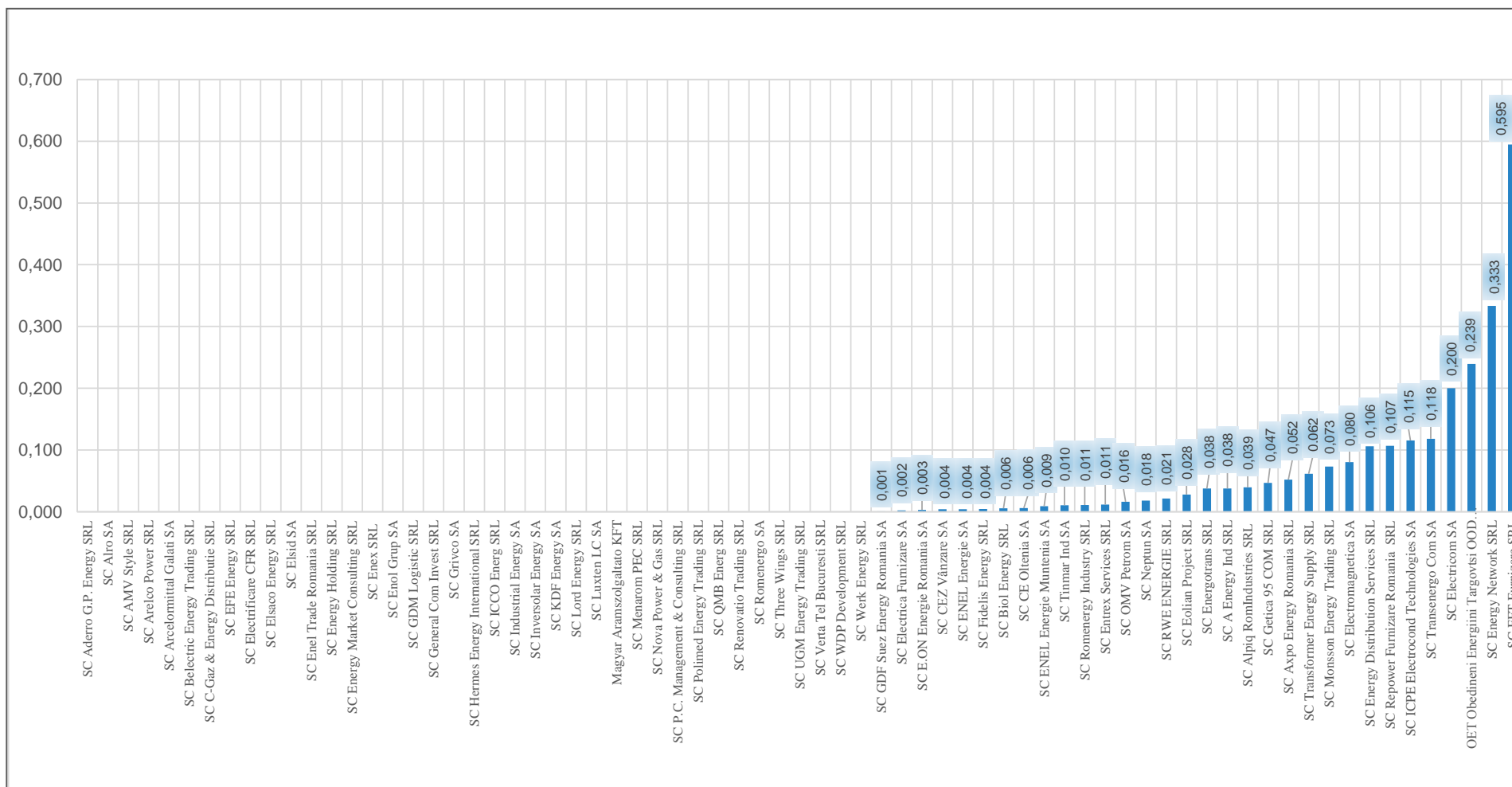
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

S5. Numărul de petiții reprezentând solicitări de informații, raportat la număr locuri de consum



Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

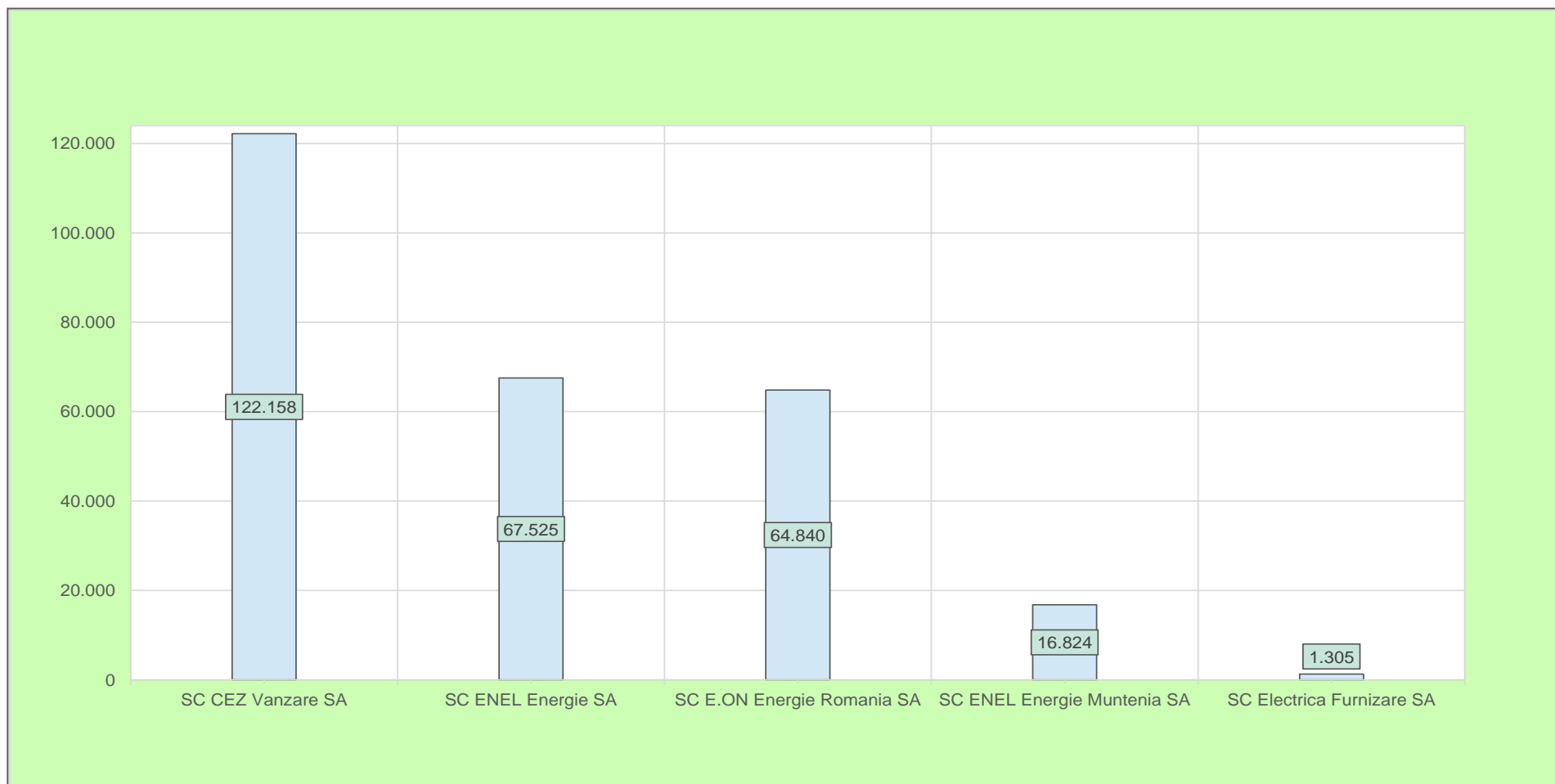
S6. Numărul de sesizări privind intermedierea relației cu operatorul de rețea, raportat la număr locuri de consum



Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

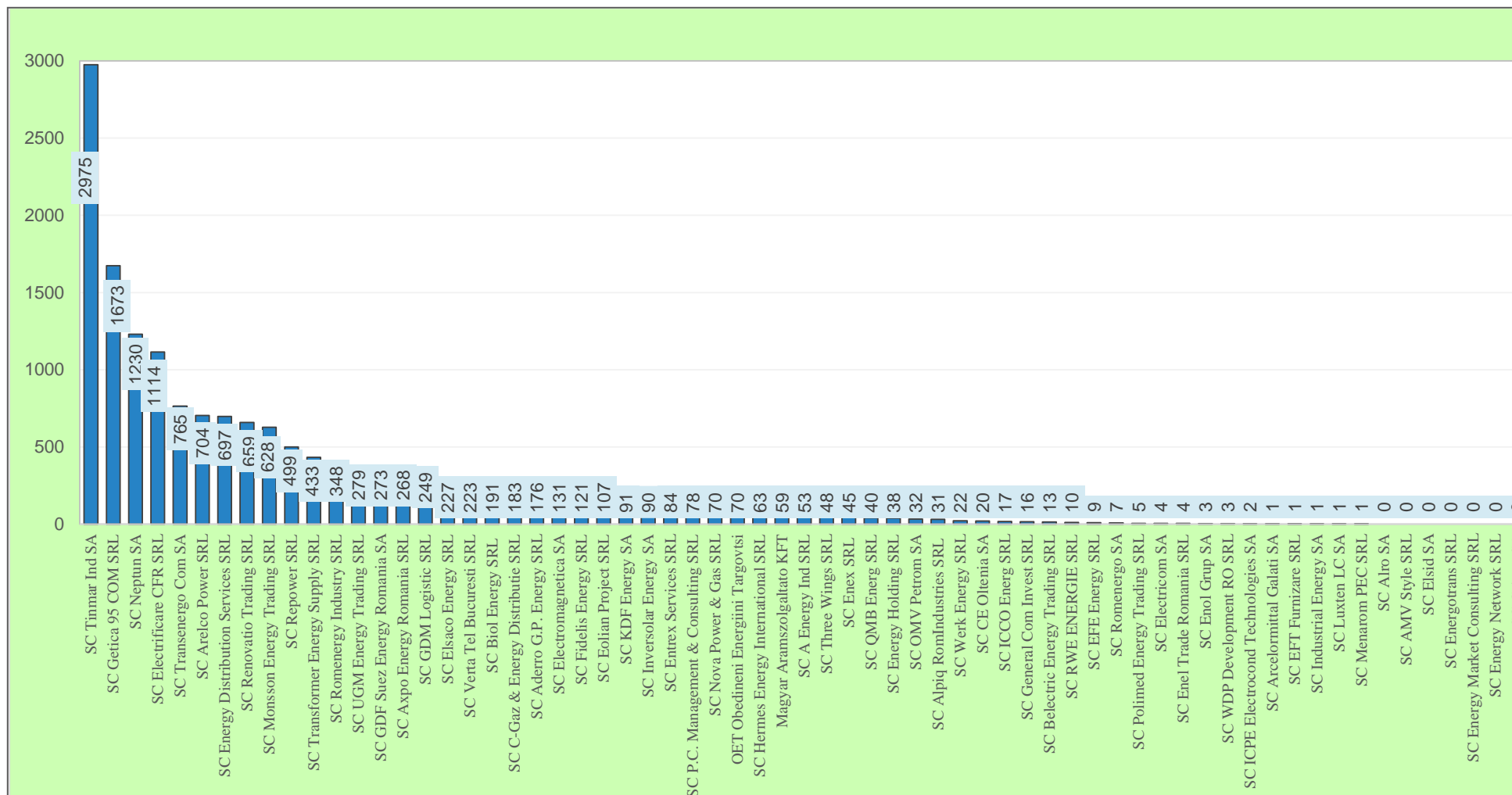
S7. Numărul de locuri de consum preluate în anul 2014

de către furnizorii de ultimă instanță:



Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

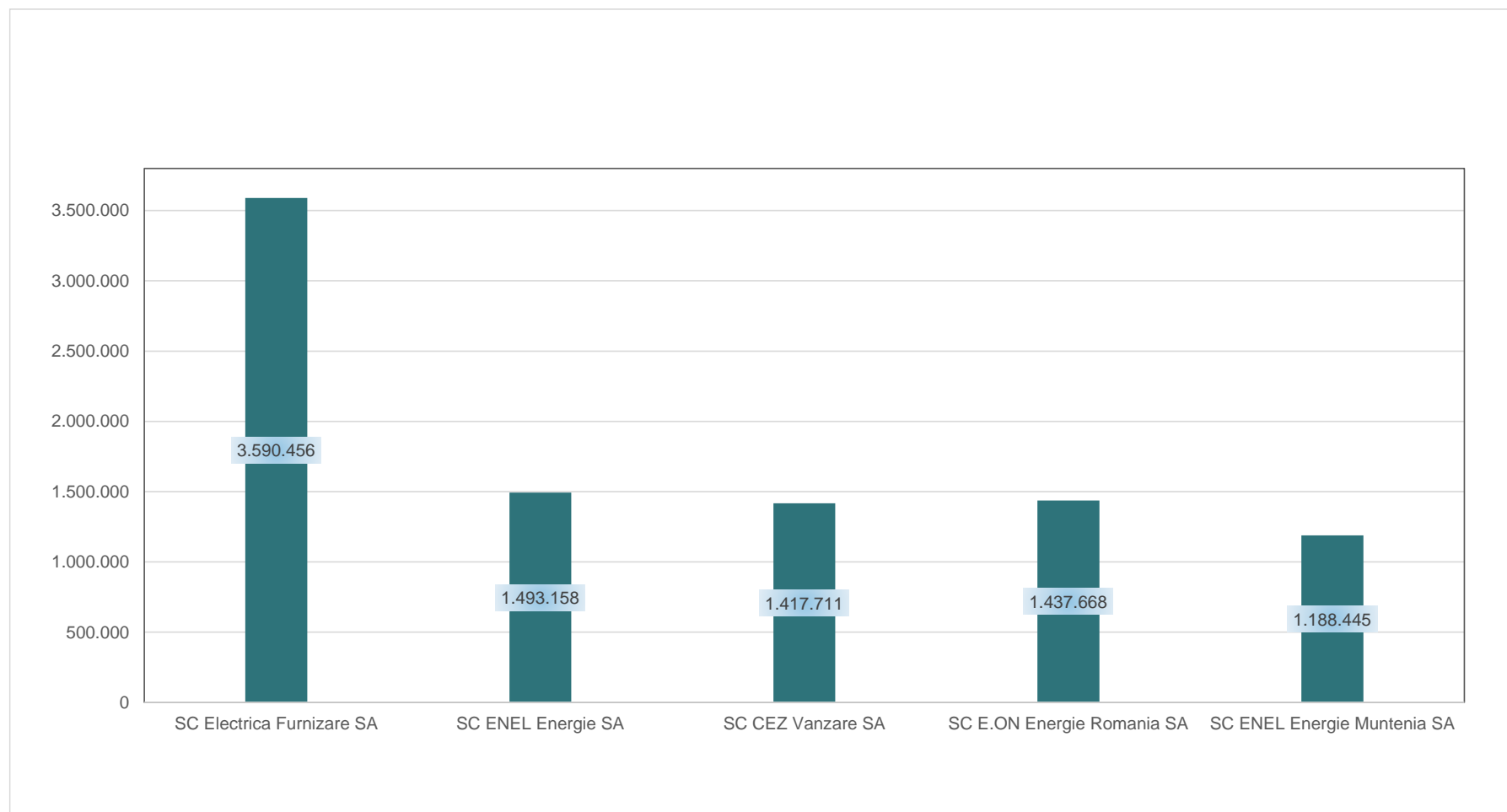
de către furnizorii concurențiali:



Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

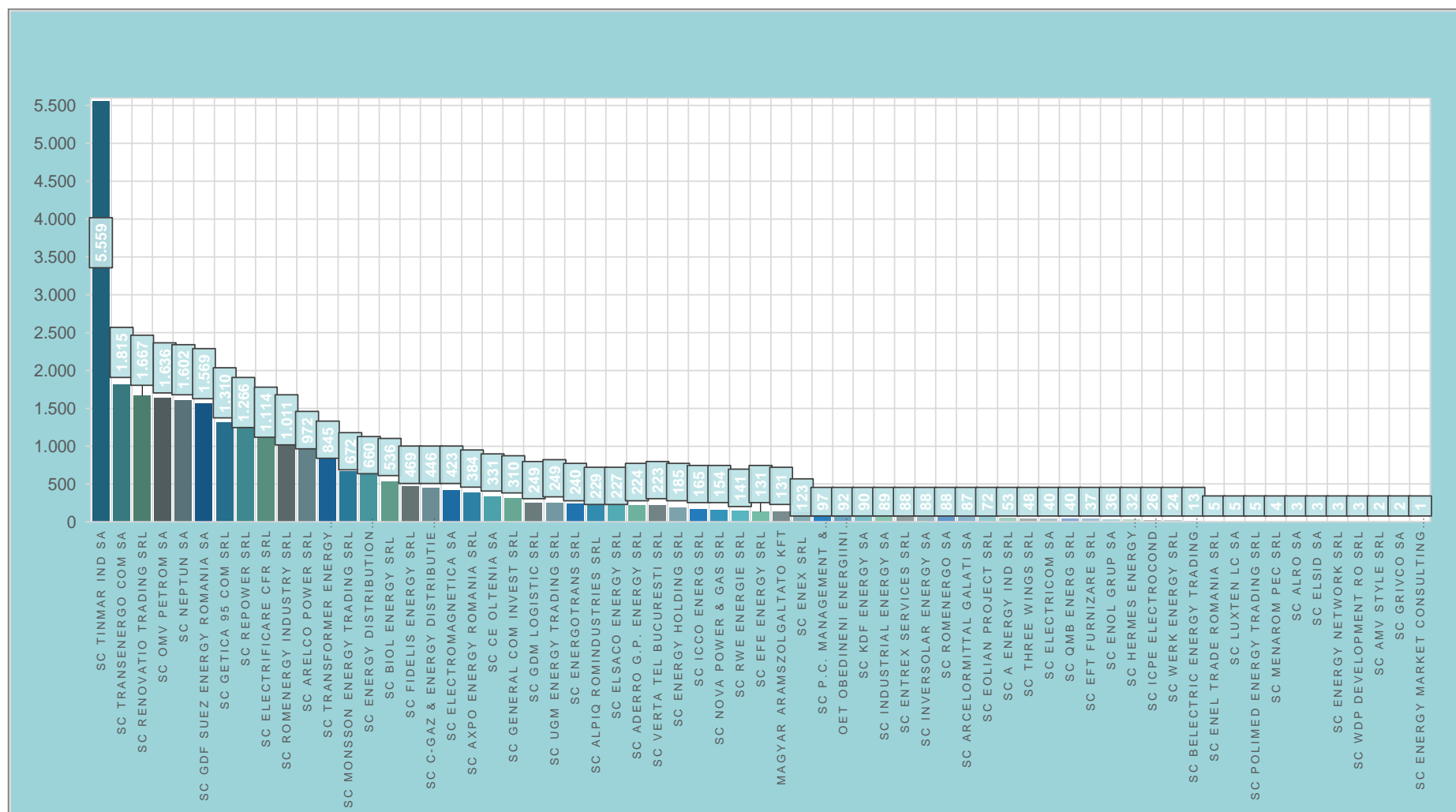
S8. Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul anului 2014

de către furnizorii de ultimă instanță:



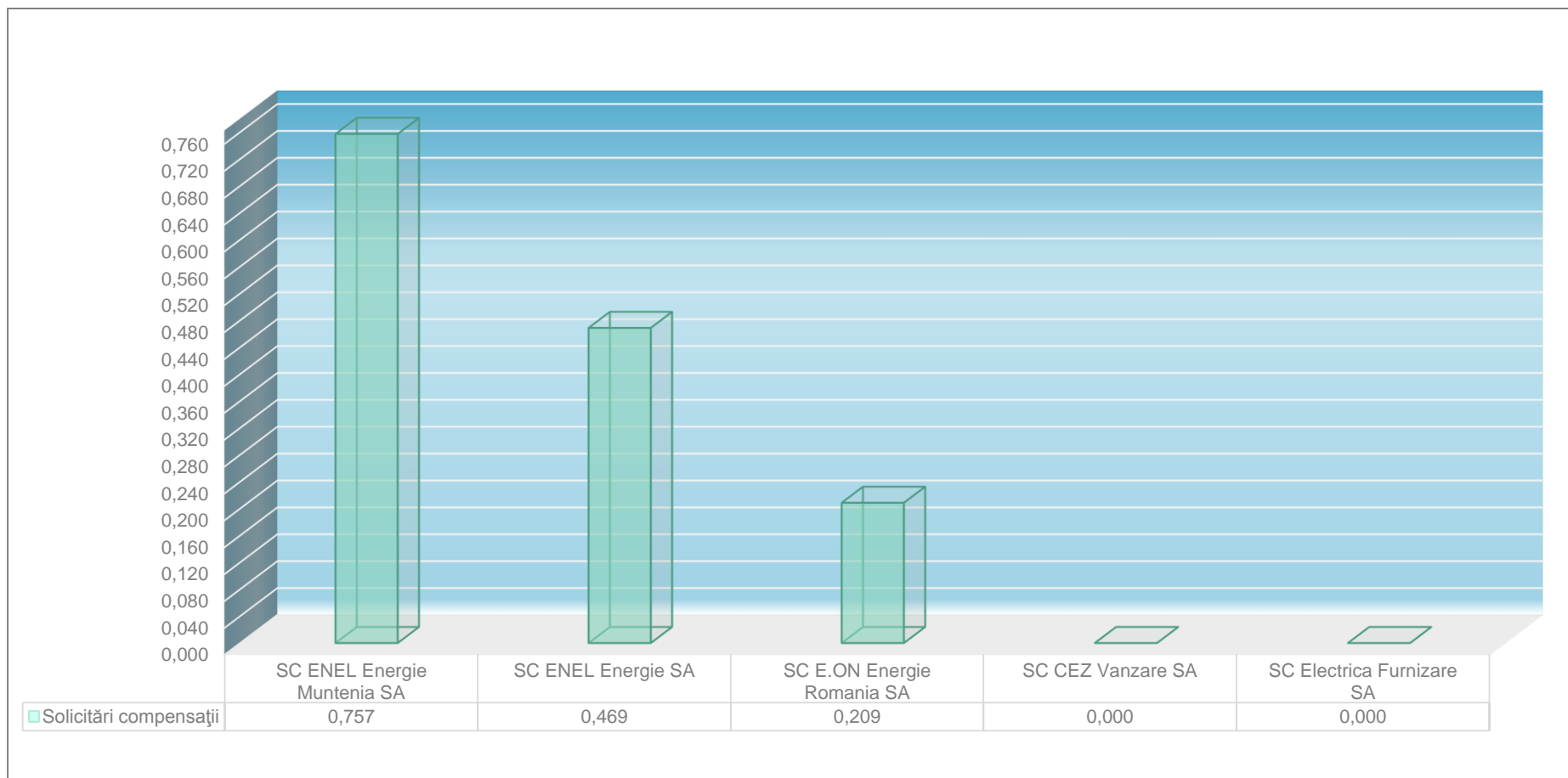
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

de către furnizorii concurențiali:



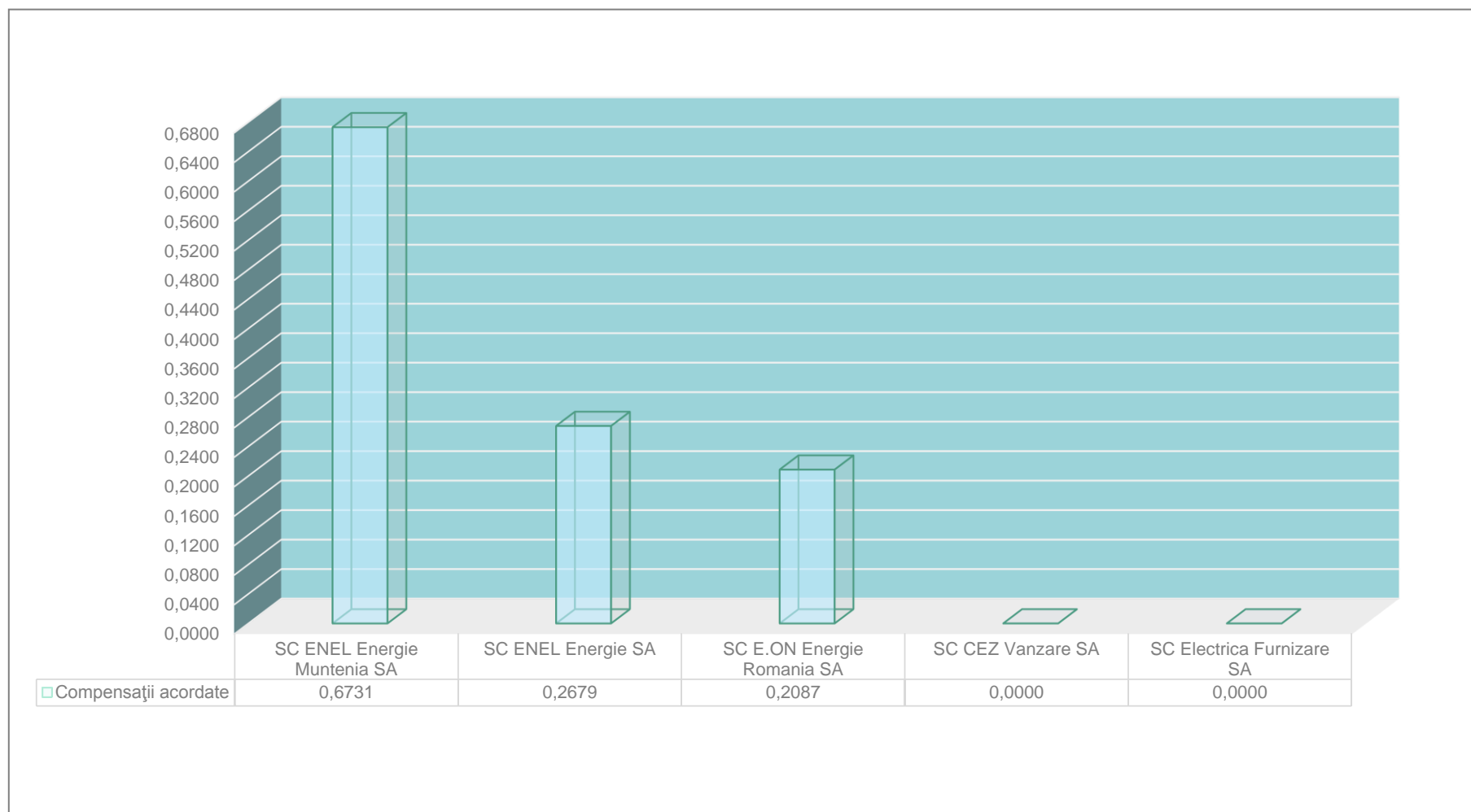
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

S9. Numărul de solicitări ale clienților finali de a primi compensații financiare de la furnizor pentru nerespectarea nivelurilor indicatorilor de performanță garantați, la 100.000 locuri de consum



Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

S10. Numărul de compensații financiare acordate de către furnizor pentru nerespectarea nivelurilor indicatorilor de performanță garantați, la 100.000 locuri de consum



Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

IV. PRESCURTĂRI

- Standard Standardul de performanță pentru furnizarea energiei electrice în vigoare în perioada analizată
- FC furnizor concurențial
- FUI furnizor de ultimă instanță
- CF client final
- OR operator de rețea
- NC nu este cazul
- SC serviciul clienți