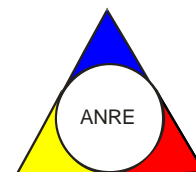




**AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE
REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI**



DIRECȚIA GENERALĂ PIAȚĂ DE ENERGIE ELECTRICĂ

RAPORT PRIVIND REALIZAREA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ PENTRU FURNIZAREA ENERGIEI ELECTRICE ÎN ANUL 2015

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 emitere a ofertelor de furnizare	10
G2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare	11
G3.	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de clienți deserviți	12
G4.	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea	13
G5.	Durata medie de transmitere către operatorul de rețea (OR) a sesizărilor primite prin e-mail sau fax	14
G6.	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin poștă sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea	15
G7.	Numărul de linii telefonice disponibile clienților finali (CF) pentru comunicarea cu furnizorul	16
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 ale clienților casnici 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 noi și locuri de consum preluate în anul 2015	28
S8.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul anului 2015	30
S9.	Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare, în vederea schimbării furnizorului, raportat la număr locuri de consum	32
S10.	Numărul de compensații plătite de către furnizor pentru nerespectarea nivelurilor indicatorilor de performanță garanțați, la 100.000 locuri de consum	33
IV.	PRESCURTĂRI	34

I. INTRODUCERE

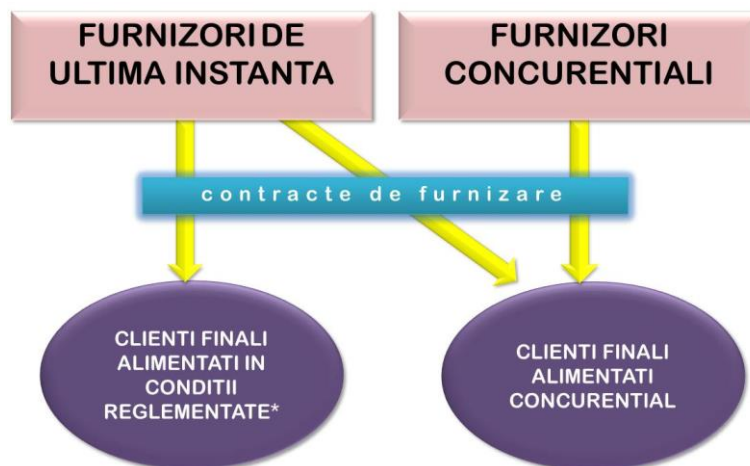
1. Scop și bază legală

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 2015. Dintre aceștia, cinci sunt furnizori de ultimă instanță, iar șaptezeci și unu 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 activitatea de furnizare a energiei electrice (Standard)*, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 118/28.07.2015, coroborând anumiți indicatori cu cei definiți în Ordinul președintelui ANRE nr. 1/26.01.2010, aflat în vigoare până la data de 28.07.2015. În conformitate cu prevederile art. 18 alin. (2) din *Standard*, furnizorii de energie electrică transmit anual, nu mai târziu de 25 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 activității prestate.

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 ale clienților casnici 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 noi și locuri de consum preluate în anul 2015;
- S8. Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul anului 2015;
- S9. Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare, în vederea schimbării furnizorului, raportat la număr locuri de consum;
- S10. Numărul de compensații plătite 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 nivelurile garantate pentru anumiți indicatori de performanță menționate în anexa nr. 3 la *Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice (Standard)*, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 118/2015 și a stabilit că, în caz de nerespectare a acestor valori, furnizorul este obligat să plătească o sumă de bani fiecărui client final afectat.

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

Conform prevederilor Ordinului președintelui ANRE nr. 118/2015, indicatorii de performanță garantați sunt prezentați în tabelul următor:

Nr. Crt.	Indicator de performanță*	Nivelul garantat	Compensația în caz de nerealizare a nivelului garantat
1.	Durata de emitere a ofertei de furnizare - art. 5 alin. (2)	15 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere
2.	Timpul de răspuns la contestația privind factura - art. 8 alin. (2)	5 zile, în condițiile prevăzute la art. 7, alin. (1)	100 lei
3.	Timpul de comunicare OR a solicitării de reluare a furnizării - art. 9 alin. (4)	4 ore	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere
4.	Timpul de soluționare a solicitării de modificare a tarifului de furnizare - art. 10 alin. (4)	10 zile lucrătoare, în condițiile prevăzute la art. 10, alin. (1)	100 lei
5	Durata de răspuns la petiții - art. 11 alin. (4)	15 zile lucrătoare sau 30 de zile, în condițiile prevăzute la art.11 alin. (2)	100 lei
6.	Termenul de transmitere către OR a unei solicitări/ sesizări care face obiectul art.12, respectiv către CF a răspunsului primit de la OR - art. 13 alin. (2)	ziua lucrătoare imediat următoare, pentru sesizarea primită de la CF prin e-mail două zile lucrătoare, pentru sesizarea primită de la CF în scris pe hârtie/fax două zile lucrătoare, pentru comunicarea către CF a răspunsului primit de la OR	100 lei

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator de performanță este cea precizată în textul *Standardului*.

II. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI

DENUMIRE FURNIZOR	DURATA MEDIE EMITERE OFERTE FURNIZARE (ZILE)	DURATA MEDIE SEMNARE CONTRACTE FURNIZARE (ZILE)	NR CONTESTAȚII FACTURARE JUSTIFICATE / NUMĂR CONSUMATORI DESERVIȚI	DURATA MEDIE DE REZOLVARE A CONTESTAȚ IIOR PRIVIND FACTURARE A (ZILE LUCR.)	DURATA MEDIE DE TRANSMITERE CĂTRE O.R. A SESIZĂRILOR PRIMITE PRIN E-MAIL/FAX (ZILE)	DURATA MEDIE DE TRANSMITERE CĂTRE O.R. A SESIZĂRILOR 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 CONCURENȚIAL									
1 SC A Energy Ind SRL	2,00	5,50	0,000	0,0	1,0	0,0	1	0	0
2 SC Aderro G.P. Energy SRL	-	-	0,000	0,0	0,0	0,0	1	1	0
3 SC Alpiq RomIndustries SRL	1,93	2,60	0,000	0,0	0,2	0,0	10	0	1
4 SC Alro SA	1,33	0,00	0,000	0	0,0	0,0	12	12	0
5 SC Arelco Power SRL	2,74	2,00	0,000	0,0	0,5	0,5	4	2	1
6 SC Axpo Energy România SRL	3,40	5,70	0,000	-	1,0	1,0	3	1	0
7 SC Belectric Energy Trading SRL	1,90	2,00	0,000	0	0,5	0,5	4	3	0
8 SC Biol Energy SRL	1,20	2,30	0,000	0,0	0,5	0,0	4	0	0
9 SC Ciga Energy SA	2,00	10,00	0,000	-	-	-	3	1	0
10 SC Cotroceni Park SA	7,00	6,00	-	-	-	-	3	0	0
11 SC C-Gaz & Energy Distribuție SRL	2,83	3,67	0,000	0,0	0,5	0,0	5	1	0
12 SC Curent Alternativ SRL	1,50	3,00	0,000	0	0,0	0,0	1	0	0
13 SC EFE Energy SRL	2,13	4,00	0,000	0	0,0	1,0	6	4	1
14 SC EFT Furnizare SRL	5,00	15,00	0,000	0	1,0	0,0	6	1	0
15 SC Electra Management Supply SRL	2,85	2,20	0,000	0	0,0	0,0	1	1	0
16 SC Electricom SA	2,40	2,50	0,000	0	1,0	1,0	1	1	0
17 SC Electrificare CFR SRL	5,00	5,00	0,000	0,0	0,0	0,0	1	0	0
18 SC Electrocarbon SA	0,00	0,00	0,000	0	0,0	0,0	0	0	0
19 SC Electromagnetica SA	0,70	0,00	0,015	1,5	0,5	0,0	2	0	0
20 SC Elsaco Energy SRL	1,86	2,06	0,000	3,0	2,0	0,0	6	0	0
21 SC Elsid SA	0,00	0,00	0,000	0,0	0,0	0,0	1	0	0
22 SC Enel Trade România SRL	8,80	6,20	-	-	-	-	3	1	0
23 SC Energotrans SRL	0,27	0,00	0,001	0,0	0,0	0,0	8	0	0
24 SC Energy Distribution Services SRL	2,25	3,72	0,000	0,0	1,0	1,0	10	3	1
25 SC Energy Holding SRL	4,33	5,33	0,000	0,0	1,0	1,0	6	1	0
26 SC Energy Network SRL	5,00	5,00	0,000	0,0	1,0	1,0	2	0	0
27 SC Enex SRL	0,40	0,00	0,000	0,0	0,0	0,0	9	0	0
28 SC Enol Grup SA	5,00	7,00	0,000	0,0	2,0	2,0	3	1	1
29 SC Entrex Services SRL	2,00	1,00	0,000	0,0	0,0	0,0	2	0	0
30 SC Eolian Project SRL	6,30	5,60	0,000	0,0	1,0	1,0	2	1	0
31 SC E.V.A. Energy SRL	0,89	0,50	0,001	0,5	0,5	0,5	5	1	0
32 SC Fidelis Energy SRL	1,34	0,48	0,017	0,66	1,08	0,9	10	4	0
33 SC Flavus Investiții SRL	0,50	0,75	0,000	0,0	0,0	0,0	3	0	0
34 SC ENGIE SA	3,35	3,66	0,003	10,0	1,0	1,4	39	0	0
35 SC GDM Logistic SRL	13,00	15,00	0,000	0,0	-	-	2	1	0
36 SC General Com Invest SRL	3,00	5,00	0,002	5,0	1,0	1,0	1	0	0
37 SC Getica 95 COM SRL	1,90	3,00	0,000	0,0	1,4	0,0	3	1	0
38 SC Hermes Energy International SRL	3,10	4,80	0,000	0,0	2,8	0,0	1	1	0
39 SC ICCO Energ SRL	-	-	0,010	-	-	-	5	1	0
40 SC ICPE Electrocond Technologies SA	2,50	0,00	0,200	20,0	0,5	0,0	3	1	0

*Raport privind realizarea indicatorilor de performanță
pentru furnizarea energiei electrice în anul 2015*

DENUMIRE FURNIZOR	DURATA MEDIE EMITERE OFERTE FURNIZARE (ZILE)	DURATA MEDIE SEMNARE CONTRACTE FURNIZARE (ZILE)	NR CONTESTAȚII FACTURARE JUSTIFICATE / NUMĂR CONSUMATORI DESERVIȚI	DURATA MEDIE DE REZOLVARE A CONTESTAȚ ILOR PRIVIND FACTURARE A (ZILE LUCR.)	DURATA MEDIE DE TRANSMITERE CĂTRE O.R. A SESIZĂRILOR PRIMITE PRIN E-MAIL/FAX (ZILE)	DURATA MEDIE DE TRANSMITERE CĂTRE O.R. A SESIZĂRILOR 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
41 SC Imperial Development SRL	0,30	0,60	0,019	0,3	0,0	0,1	2	0	0
42 SC Industrial Energy SA	3,70	4,10	0,000	0,0	0,0	2,0	7	3	0
43 SC Inversolar Energy SA	-	-	-	-	-	-	2	1	0
44 SC KDF Energy SA	1,00	1,00	0,000	1,0	1,0	1,0	1	1	0
45 SC Luxten LC SA	2,10	0,00	0,000	0,0	0,0	0,0	2	1	0
46 SC Menarom PEC SRL	3,00	14,00	-	-	-	-	3	2	1
47 SC MET Romania Energy Trade SRL	2,50	3,20	0,000	0,0	0,2	0,3	1	0	0
48 SC MIDAS&CO SRL	2,10	3,90	0,010	5,0	0,0	0,0	4	0	0
49 SC Monsson Energy Trading SRL	8,30	11,70	0,020	-	1,0	1,0	4	1	0
50 SC Neptun SA	1,00	1,00	0,002	4,4	3,0	2,5	1	0	0
51 SC Nova Power & Gas SRL	1,10	5,30	0,000	0,0	1,0	0,0	2	1	1
52 SC P.C. Management & Consulting SRL	3,00	6,00	0,000	0,0	2,0	0,0	1	1	0
53 SC Polimed Energy Trading SRL	3,00	15,00	0,000	-	-	-	1	1	0
54 SC QMB Energy SRL	3,60	4,00	0,000	0,0	0,0	0,0	4	1	0
55 SC RCS&RDS SA	8,78	1,75	0,036	6,6	0,6	0,9	3	3	0
56 SC Romelectro SA	8,60	0,00	0,000	0,0	0,3	0,5	4	2	0
57 SC Renovatio Trading SRL	9,00	5,50	0,020	11,5	0,2	0,0	4	1	0
58 SC Repower Furnizare România SRL	2,50	4,40	0,000	0,0	0,1	0,0	12	0	0
59 SC Restart Energy One SRL	0,00	0,00	0,000	0,0	0,0	0,0	2	0	1
60 SC Romenergy Industry SRL	2,14	3,38	0,001	0,2	0,0	0,0	8	0	0
61 SC RWE ENERGIE SRL	8,40	10,40	0,000	0,0	2,5	0,0	4	0	0
62 SC Tinmar Ind SA	6,50	6,50	0,000	0,0	1,0	1,0	3	0	1
63 SC Transformer Energy Supply SRI	2,30	1,00	0,006	2,0	0,0	0,0	8	1	0
64 SC Transenergo Com SA	5,90	15,00	0,019	10,3	1,0	1,0	14	2	0
65 SC Three Wings SRL	1,00	1,33	0,010	0,2	0,0	0,0	1	1	1
66 SC UGM Energy Trading SRL	5,00	4,00	0,000	0,0	0,1	0,1	4	0	2
67 SC Verbund Trading Romania SRL	5,00	10,00	0,000	-	-	-	2	0	2
68 SC WDP Development Bucuresti SRL	0,00	0,00	0,000	0,0	0,0	0,0	0	0	0
69 SC Werk Energy SRL	2,00	4,10	0,000	-	-	-	2	0	0
70 SC OMV Petrom SA	4,90	5,00	-	-	1	-	1	0	0
71 SC CE Oltenia SA	3,40	4,60	0,000	0,0	0,0	0,0	7	4	0

*Raport privind realizarea indicatorilor de performanță
pentru furnizarea energiei electrice în anul 2015*

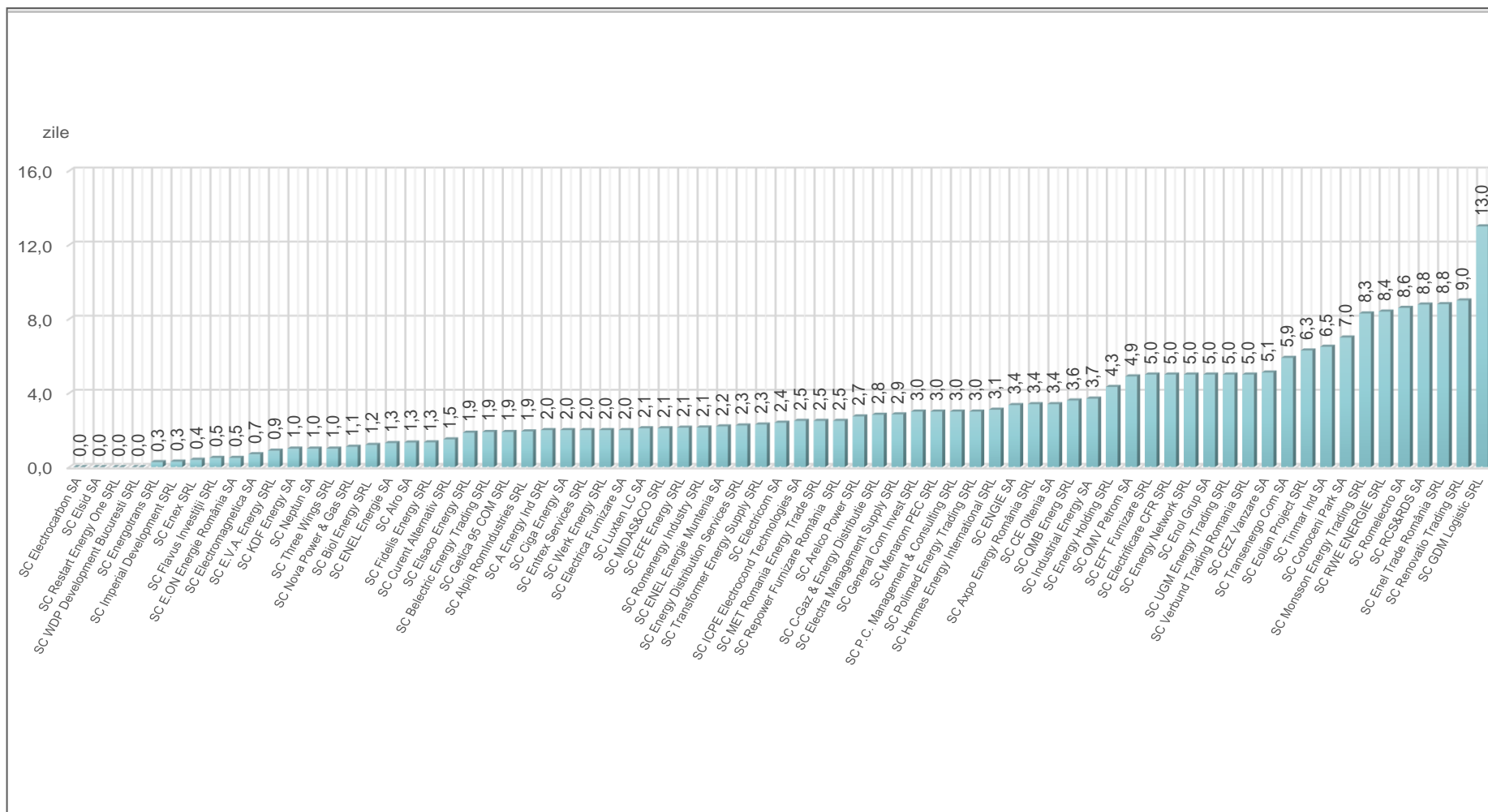
DENUMIRE FURNIZOR	DURATA MEDIE DE EMITERE OFERTE FURNIZARE (ZILE)	DURATA MEDIE DE SEMNARE CONTRACTE FURNIZARE (ZILE)	NR. CONTESTAȚII FACTURARE JUSTIFICATE / NUMĂR CONSUMATORI DESERVIȚI	DURATA MEDIE DE REZOLVARE A CONTESTAȚ IILOR PRIVIND FACTURARE A (ZILE LUCR.)	DURATA MEDIE DE TRANSMITERE CĂTRE O.R. A SESIZĂRILOR PRIMITE PRIN E-MAIL/FAX (ZILE)	DURATA MEDIE DE TRANSMITERE CĂTRE O.R. A SESIZĂRILOR PRIMITE PRIN POSTĂ/LOCAL (ZILE)	NR. LINII TELEFONICE DISPONIBILE PT COMUNICAR EA CU CLIENTII	NR. LINII TELEFONIC E CU OPERATOR 24 DE ORE DIN 24	NR. LINII TELEFONICE GRATUITE
	G1	G2	G3	G4	G5	G6	G7	G8	G9
72 SC CEZ Vanzare SA	5,11	1,03	0,001	6	1,0	1,0	150	29*	30
73 SC ENEL Energie SA	1,30	9,20	0,002	2	1,0	1,0	2**	0	2**
74 SC E.ON Energie România SA	0,50	2,30	0,252	7	0,9	1,6	150***	0	2
75 SC ENEL Energie Muntenia SA	2,20	10,80	0,005	2	1,0	1,0	2**	0	2**
76 SC Electrica Furnizare SA	2,00	4,10	0,031	4	1,0	1,3	195	1	3

* max. 29 - min. 3

** 2 numere de telefon cu max. 800 linii

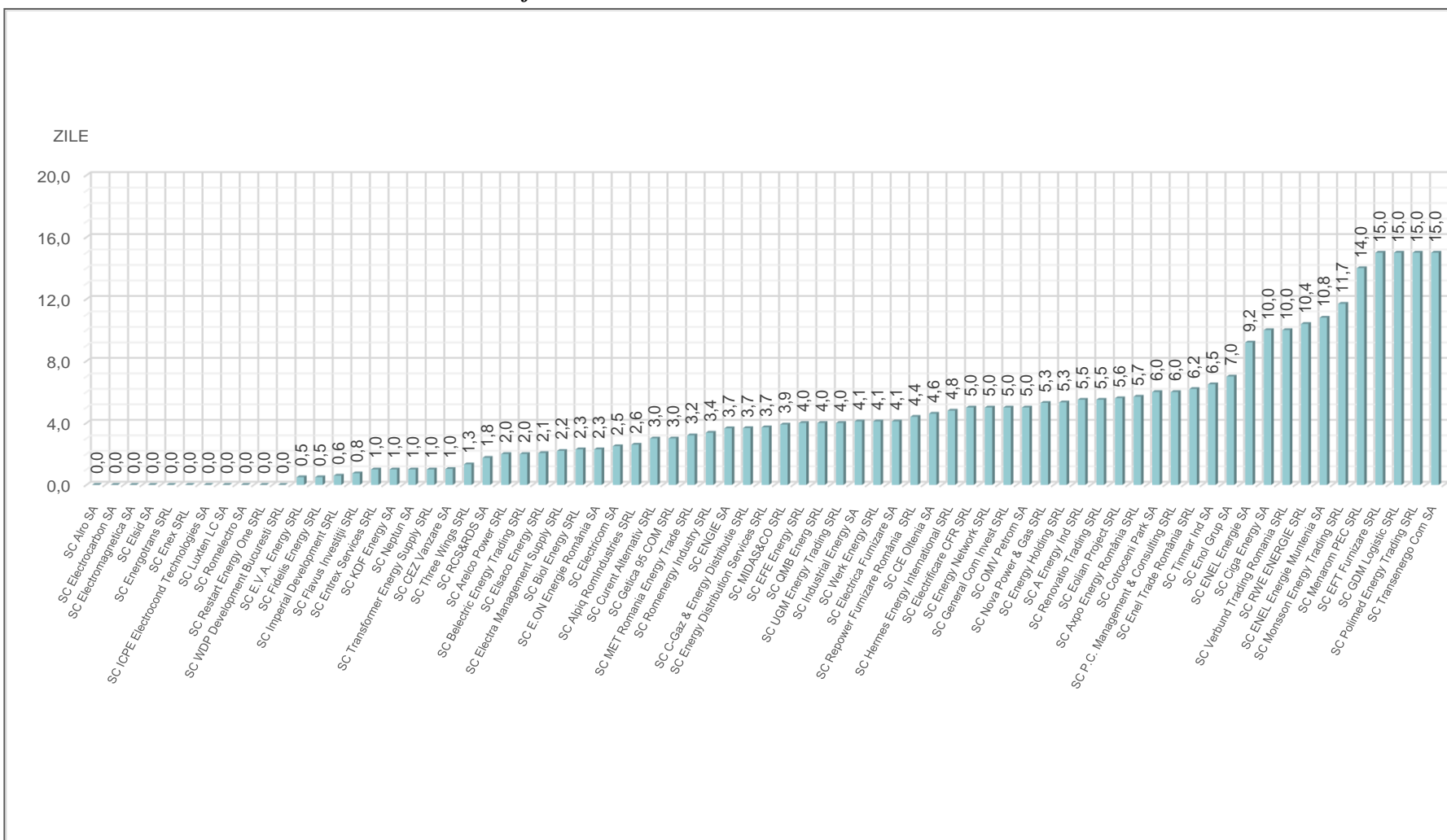
*** la cele 150 linii telefonice sunt alocate 2 numere cu tarif normal și 2 numere de telefon gratuite

G1. Durata medie de emiterie a ofertelor de furnizare



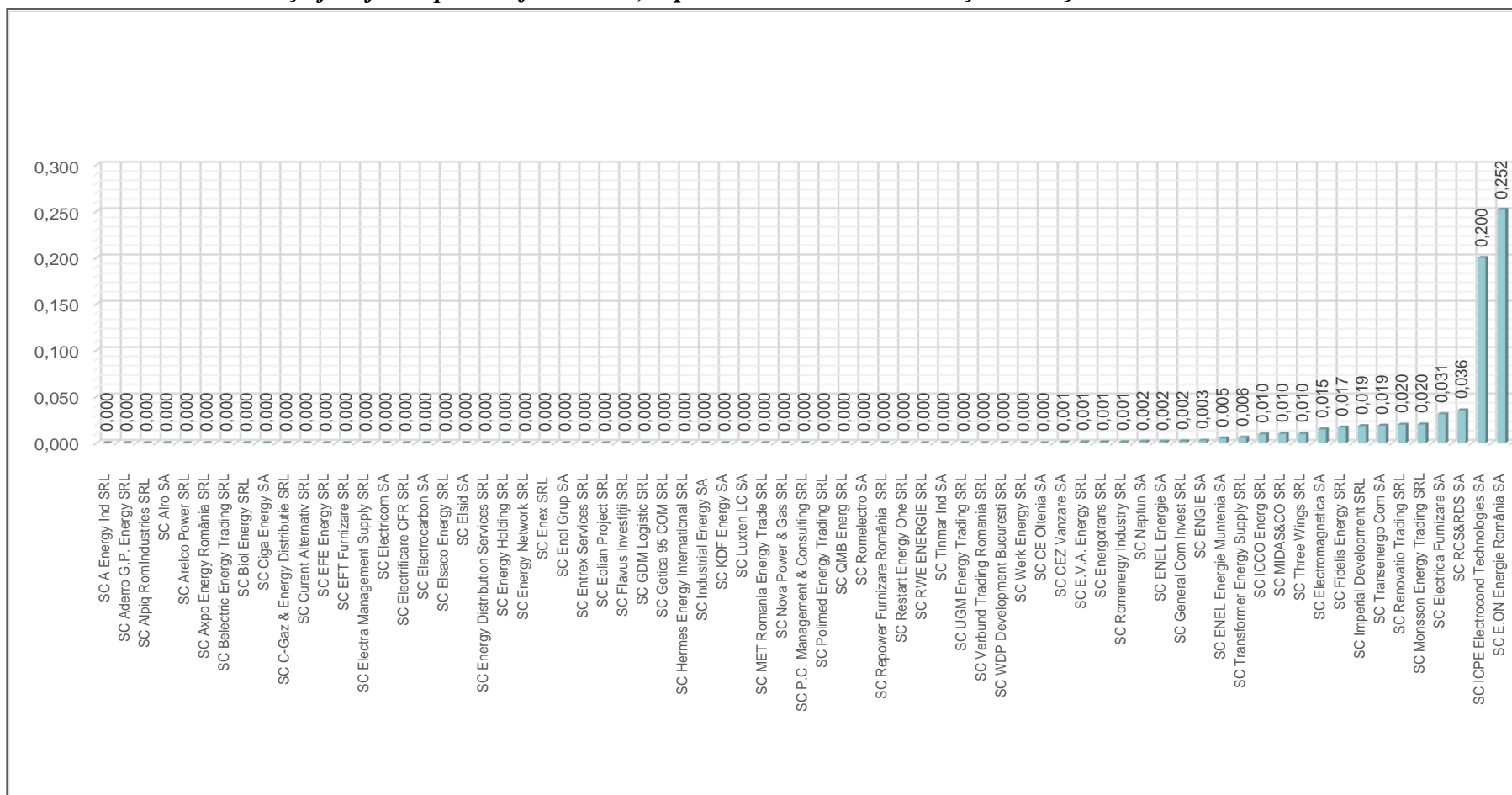
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

G2. Durata medie de semnare a contractelor de furnizare



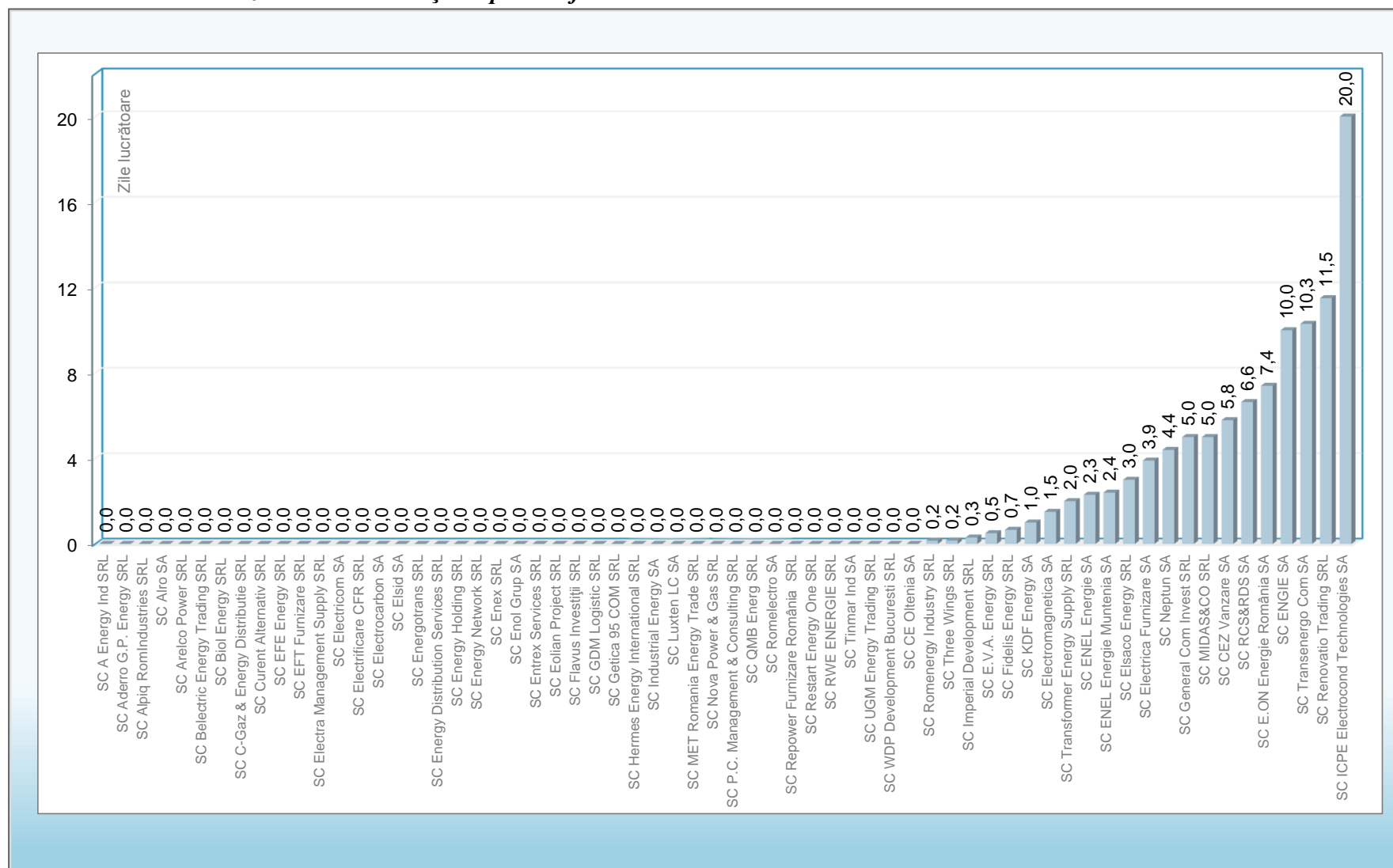
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

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



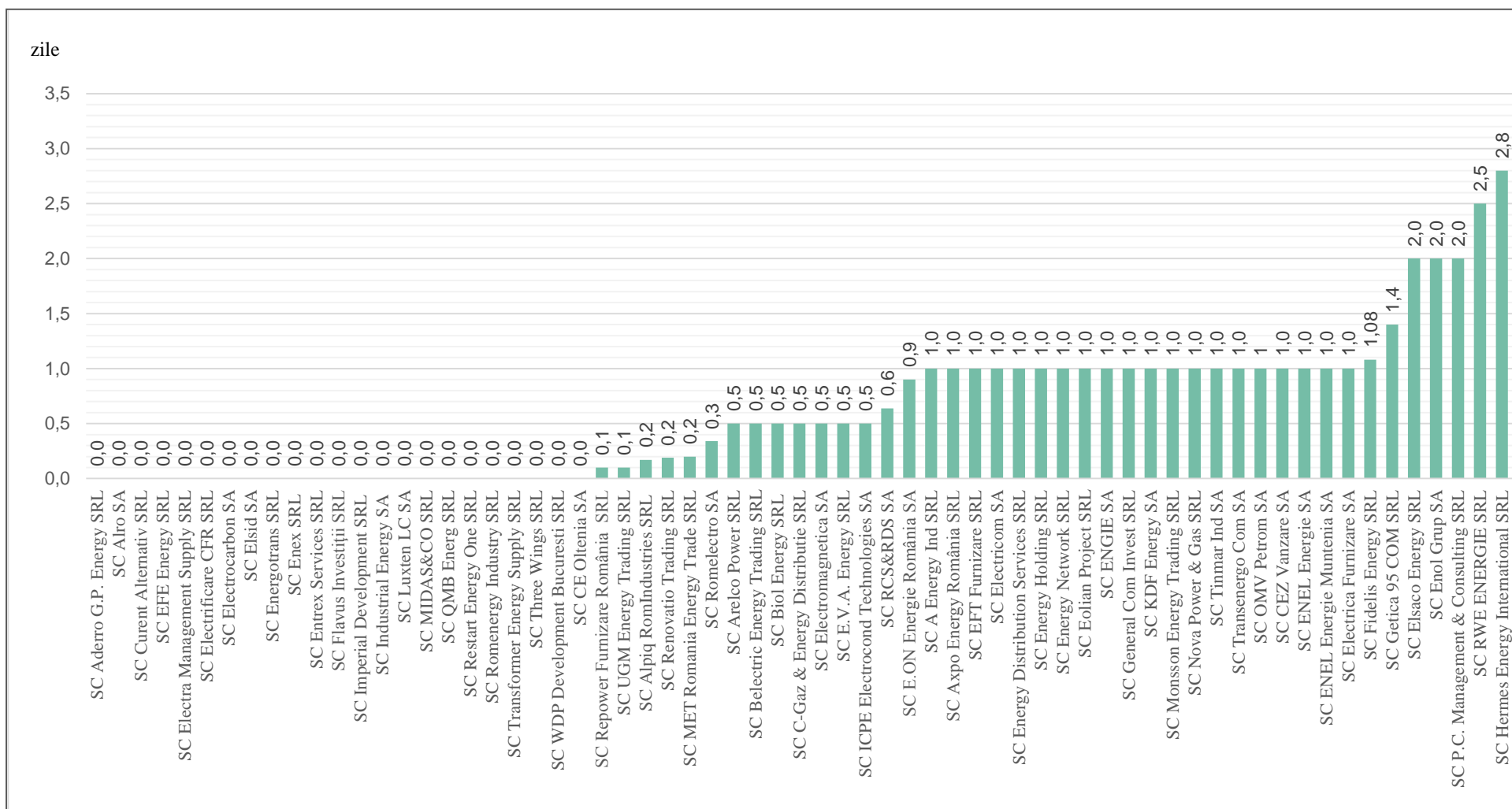
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

G4. Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea



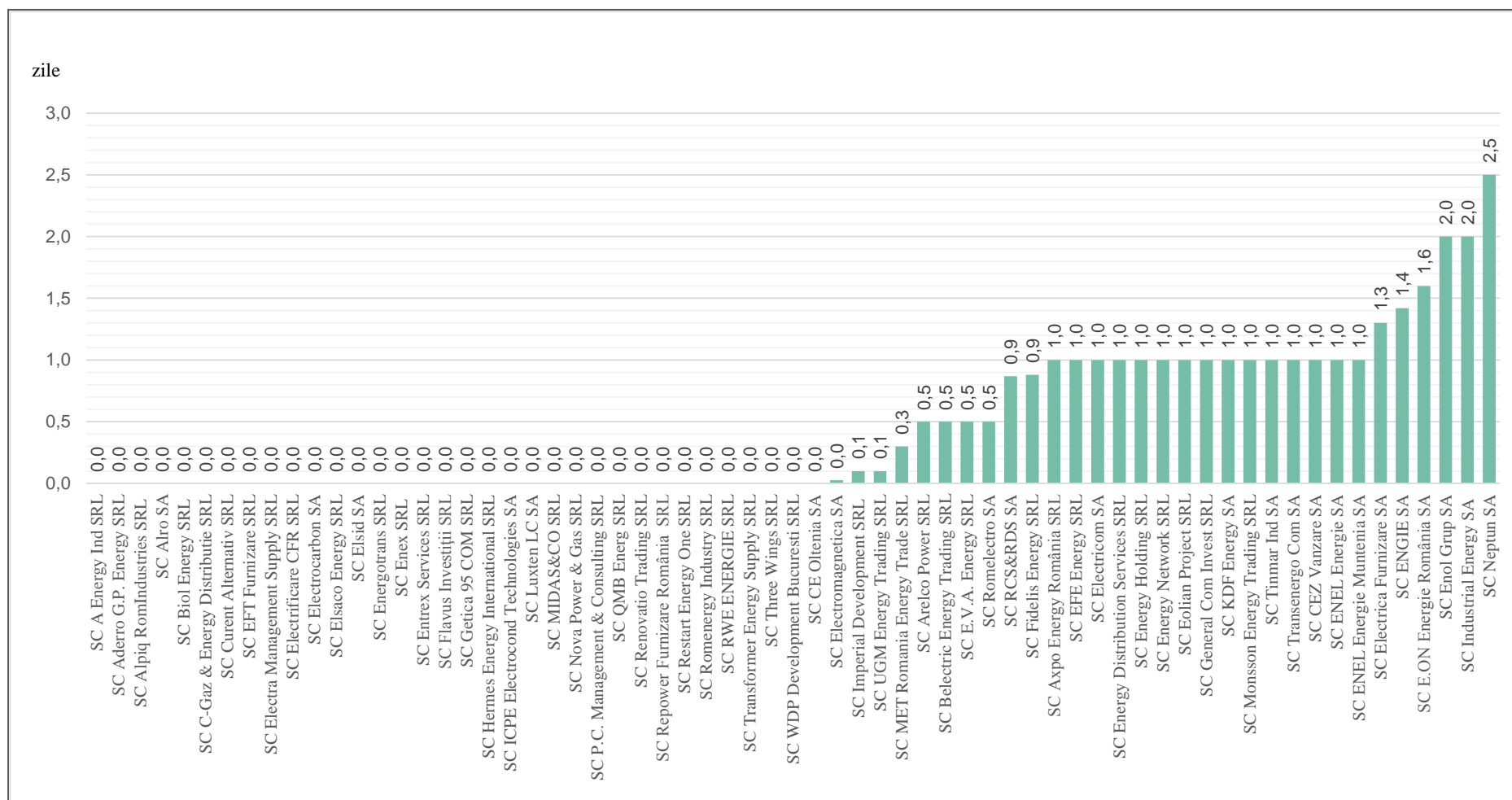
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

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



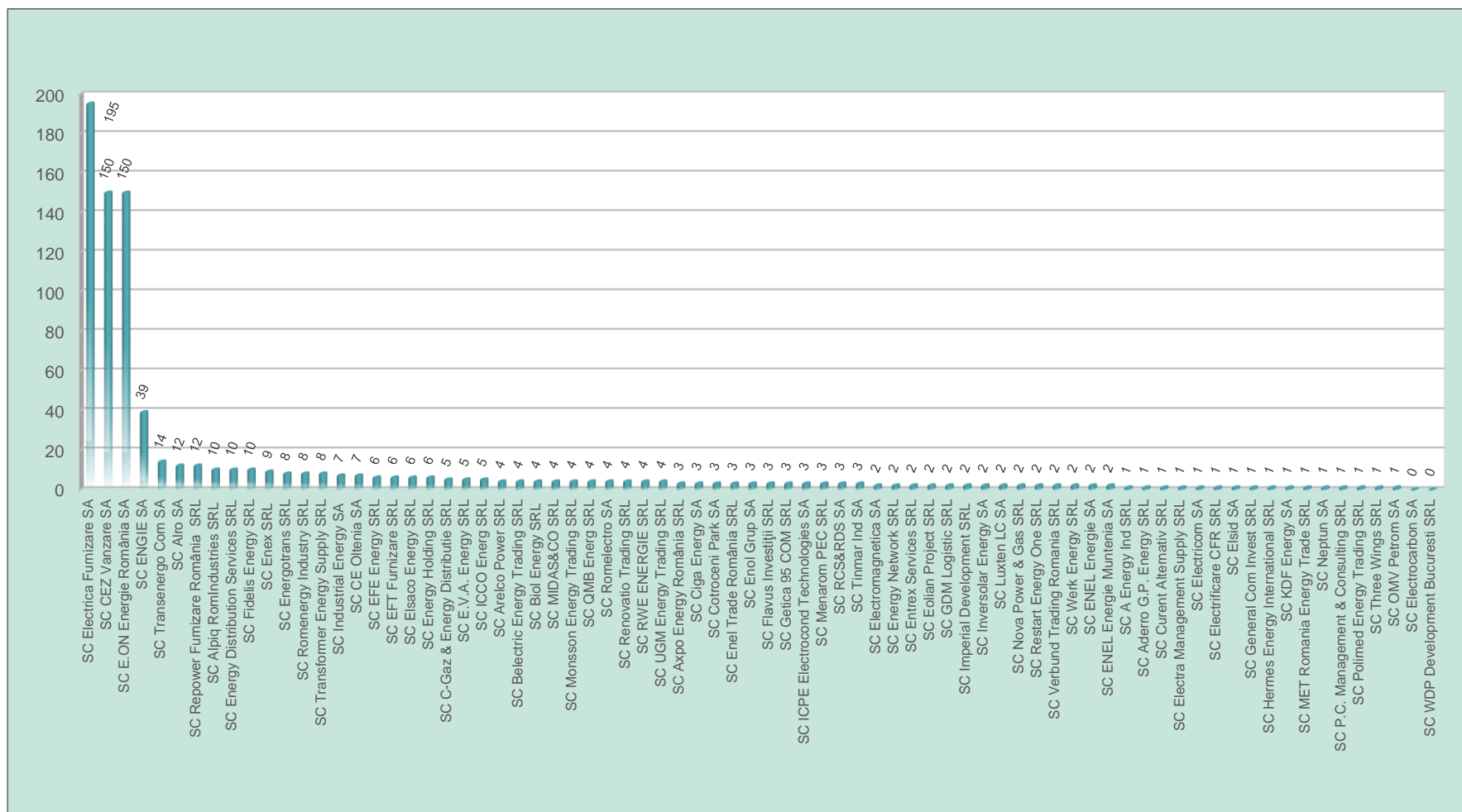
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

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



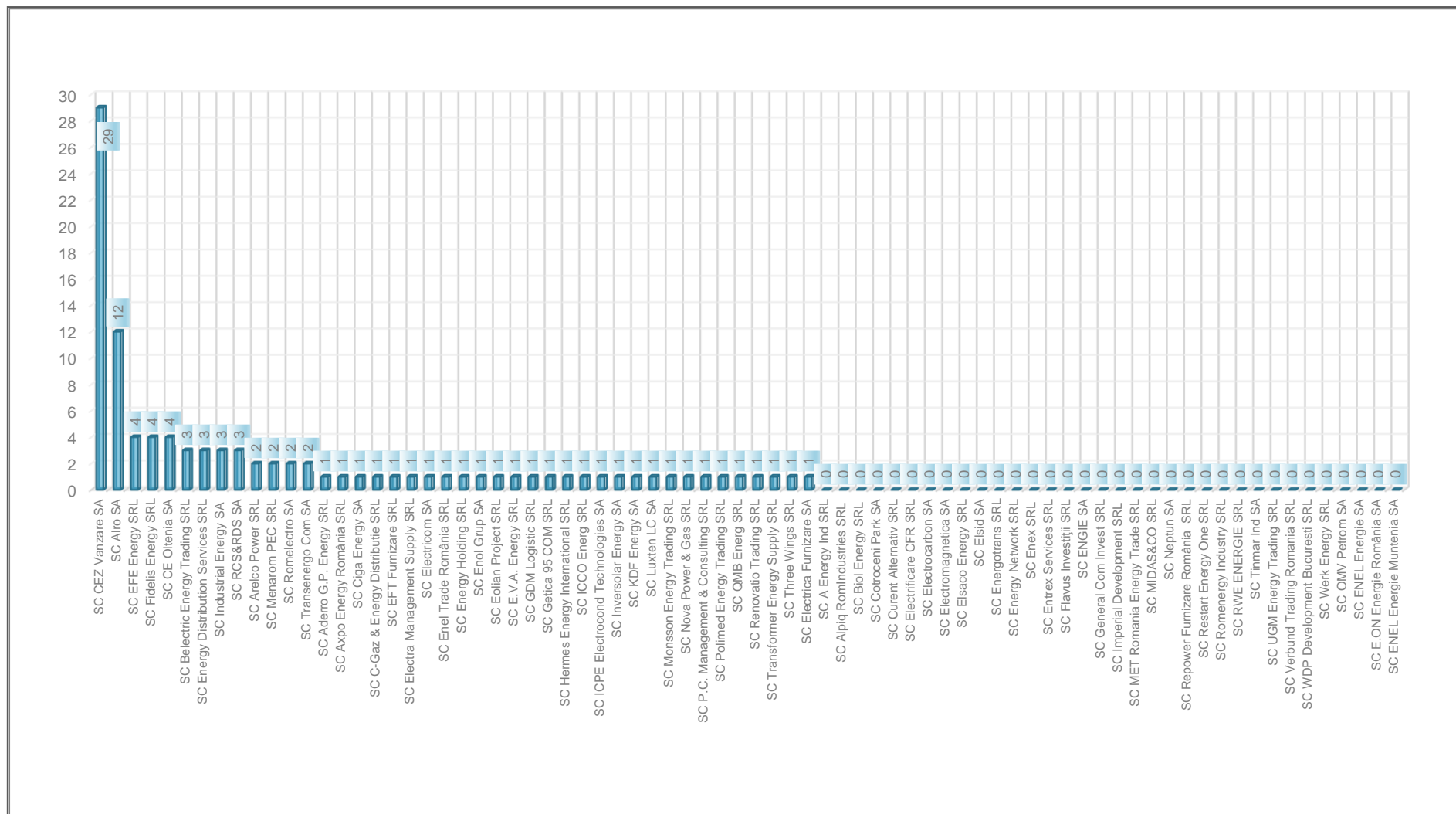
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

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



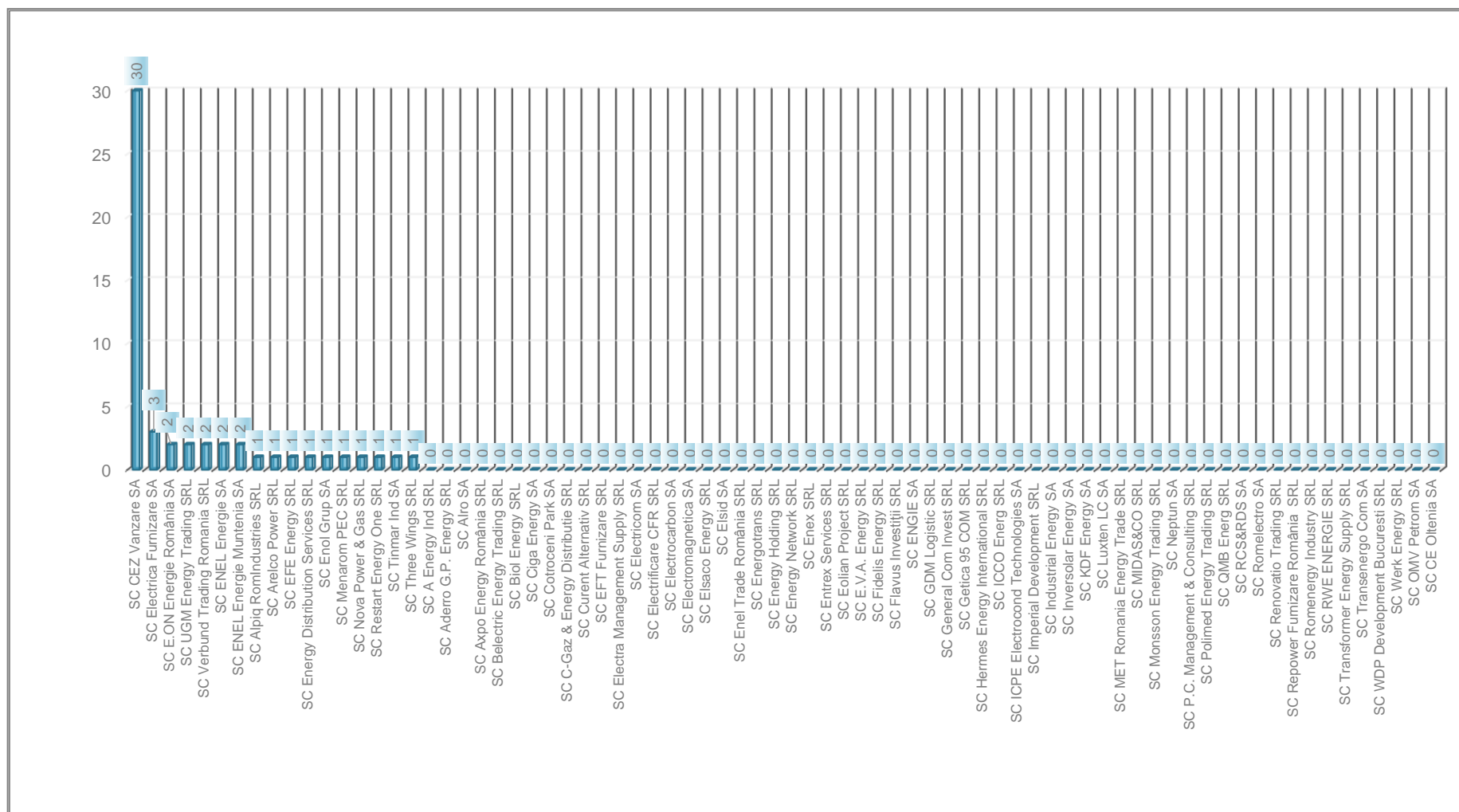
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

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. CONTESTAȚII PRIVIND FACTURAREA/ NR. CLIEȚI	NR. LOCURI CONSUM DECONECTATE PENTRU NEPLATA/ NR. LOCURI CONSUM	NR. SOLICITĂRI CC MODIFICARE TARIF/ NR. LOCURI CONSUM	NR. PETIȚII/ NR. LOCURI CONSUM	NR. PETIȚII REPREZ. SOLICITĂRI INFORMAȚII/ NR. LOCURI CONSUM	NR. SESIZĂRI INTERMEDIERE RELAȚIA CU OR/ NR. LOCURI CONSUM	NR. LOCURI CONSUM NOI ȘI PRELUATE ÎN 2015	NR. LOCURI CONSUM DESERVITE LA SFÂRȘITUL ANULUI 2015	NR. LOCURI CONSUM PENTRU CARE CF AU DENUNȚAT UNILATERAL CTF
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9
FURNIZORI CARE AU ACTIVAT PE PIAȚA CU AMĂNUNTUL, EXCLUSIV PE SEGMENTUL CONCURENȚIAL									
1 SC A Energy Ind SRL	0	0	0	0,0847	0,0254	0,0678	65	118	0
2 SC Aderro G.P. Energy SRL	0,002	0	0	0	0	0,0257	230	661	74
3 SC Alpiq RomIndustries SRL	0	0	0	0	0	0,0186	46	269	53
4 SC Alro SA	0	0	0	0	0	0	0	3	0
5 SC Arelco Power SRL	0	0	0	0	0	0	325	597	690
6 SC Axpo Energy România SRL	0	0	-	0	0	0,0049	0	404	3
7 SC Belectric Energy Trading SRL	0	0	0	0	0	0,0076	133	131	18
8 SC Biol Energy SRL	0	0	0	0	0,0109	0,0327	119	642	7
9 SC Ciga Energy SA	0	0	0	0	0	0	1	1	0
10 SC Cotroceni Park SA	-	-	-	-	-	-	28	300	0
11 SC C-Gaz & Energy Distribuție SRL	0,010	0	0	0	0	0	167	1.642	7
12 SC Curent Alternativ SRL	0	0	0	0	0	0	11	11	0
13 SC EFE Energy SRL	0	0	0	0	0	0,0234	4	128	7
14 SC EFT Furnizare SRL	0	0	0	0	0	0,1220	0	41	0
15 SC Electra Management Supply SRL	0	0	0	0	0	0	0	1	0
16 SC Electricom SA	0	0	0	0	0	0	35	34	7
17 SC Electrificare CFR SRL	0	0	0	0	0	0	0	78	0
18 SC Electrocarbon SA	0	0	0	0	0	0	0	1	0
19 SC Electromagnetica SA	0	0,0091	0	0,0152	0	0,0274	153	329	113
20 SC Elsaco Energy SRL	0,200	0	0	0,0049	0,0033	0,0049	90	611	319
21 SC Elsid SA	0	0	0	0	0	0	0	2	0
22 SC Enel Trade România SRL	-	-	-	-	-	-	0	9	0
23 SC Energotrans SRL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24 SC Energy Distribution Services SRL	0	0,0006	0	0,0953	0,0158	0,0425	60	1.647	177
25 SC Energy Holding SRL	0	0	0	0	0	0	18	163	4
26 SC Energy Network SRL	0	0	0	0	0	0	0	4	0
27 SC Enex SRL	0	0	-	0,0289	0	0	10	138	0
28 SC Enol Grup SA	0	0	0	0	0,0080	0,0107	8	373	0
29 SC Entrex Services SRL	0	0	0	0	0	0	6	250	3
30 SC Eolian Project SRL	0	0,1030	0	0	0,0689	0,2760	62	29	143
31 SC E.V.A. Energy SRL	0,002	0	-	0,0061	0,0682	0,0070	5.344	5.723	11
32 SC Fidelis Energy SRL	0,017	0,0001	0	0	0	0	973	5.149	739
33 SC Flavus Investiții SRL	0	0	0	0	0	0	5	5	0
34 SC ENGIE SA	0,009	0,0112	-	0,0103	0	0,0040	851	2.229	51
35 SC GDM Logistic SRL	0	0	0	0	0	0	705	932	22
36 SC General Com Invest SRL	0	0	0	0	0	0	106	336	10
37 SC Getica 95 COM SRL	0	0,0020	0	0,0065	0	0,0013	891	1.539	2
38 SC Hermes Energy International SRL	0	0	0	0	0	0	123	202	1
39 SC ICCO Energ SRL	0,016	0	0	0,0677	0	0	9	310	8
40 SC ICPE Electrocond Technologies SA	0	0	0	0,1110	0,1110	0,1110	0	9	3

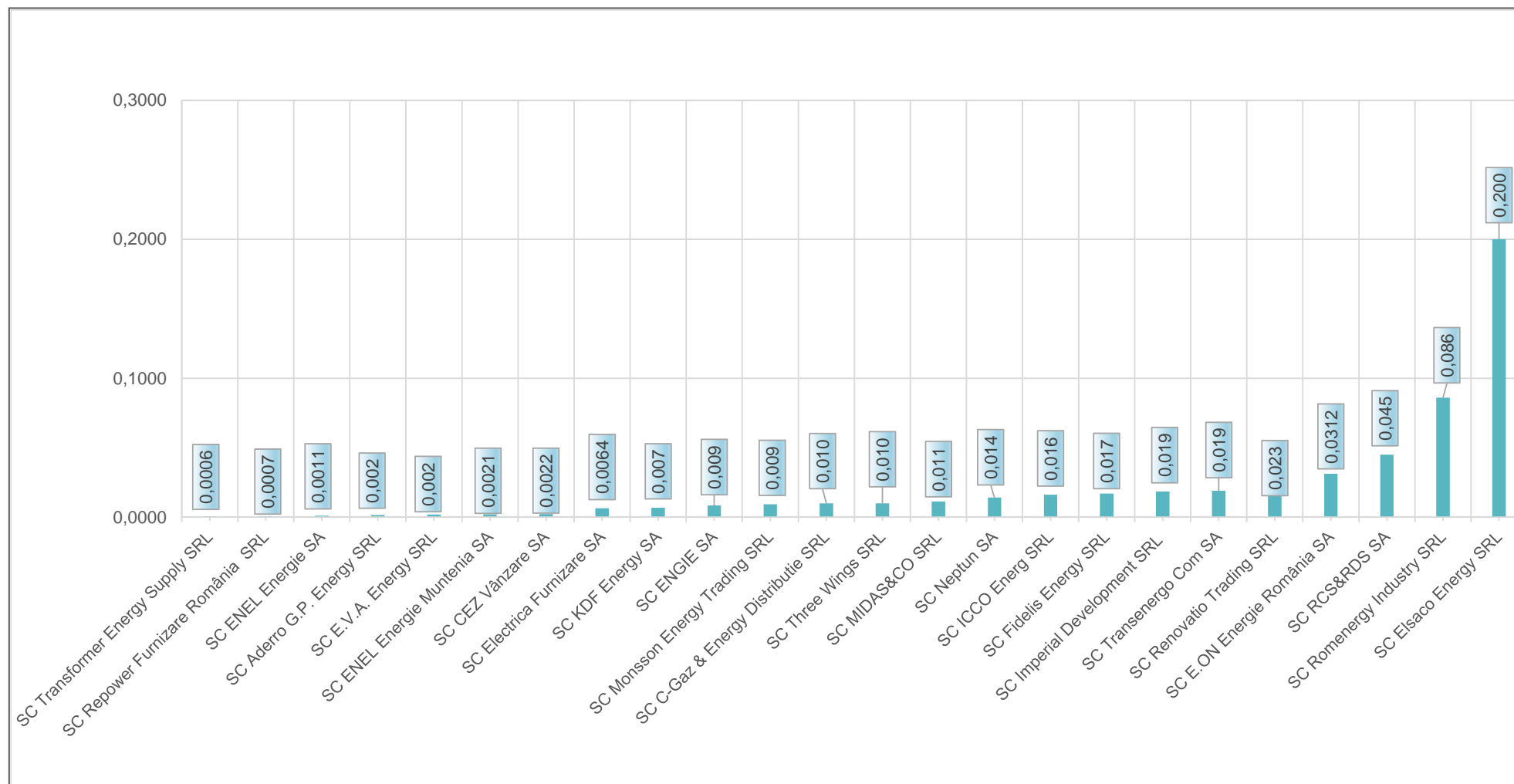
Raport privind realizarea indicatorilor de performanță
pentru furnizarea energiei electrice în anul 2015

NR. DENUMIRE FURNIZOR	NR. CONTESTĂȚII PRIVIND FACTURAREA / NR. CLIEȚI	NR. LOCURI CONSUM DECONECTATE PENTRU NEPLATĂ / NR. LOCURI CONSUM	NR. SOLICITĂRI CC MODIFICARE TARIF / NR. LOCURI CONSUM	NR. PETIȚII REPREZ. SOLICITĂRI INFORMAȚII / NR. LOCURI CONSUM	NR. SESIZĂRI INTERMEDIERE RELAȚIA CU OR. NR. LOCURI CONSUM	NR. LOCURI CONSUM NOI ȘI PRELuate ÎN 2015	NR. LOCURI CONSUM DESERVITE LA SFÂRȘITUL ANULUI 2015	NR. LOCURI CONSUM PENTRU CARE CF AU DENUNȚAT UNILATERAL CTF	
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9
41 SC Imperial Development SRL	0,019	0	0	0	0	0,0185	53	54	0
42 SC Industrial Energy SA	-	0,0594	-	-	-	0,0090	18	101	4
43 SC Inversolar Energy SA	0	0	0	0	0	0	162	338	0
44 SC KDF Energy SA	0,007	0,0068	0	0	0	0,0070	148	148	3
45 SC Luxten LC SA	0	0	0	0	0	0	0	5	0
46 SC Menarom PEC SRL	-	-	-	-	-	-	1	7	1
47 SC MET Romania Energy Trade SRL	0	0	0	0	0	0,1680	371	243	121
48 SC MDAS&CO SRL	0,011	0	0	0	0	0,0112	178	178	0
49 SC Monsson Energy Trading SRL	0,009	0,0047	0	0	0	0	625	1.073	86
50 SC Neptun SA	0,014	0,0005	0	0	0	0,0005	406	10.150	89
51 SC Nova Power & Gas SRL	0	0	0	0	0	0,0200	259	551	46
52 SC P.C. Management & Consulting SRL	0	0	0	0	0	0	5	120	0
53 SC Polimed Energy Trading SRL	0	0	-	0	0	0	1	11	0
54 SC QMB Energ SRL	0	0	0	0	0	0	84	124	84
55 SC RCS&RDS SA	0,045	0	0	0,0062	0,0004	0,0047	11.374	11.374	35
56 SC Romelectro SA	0	0	0	0	0	0	766	510	0
57 SC Renovatio Trading SRL	0,023	0,0003	0	0	0	0,0005	108	11.158	53
58 SC Repower Furnizare România SRL	0,0007	0,00137	0	0,0007	0	0,0596	543	1.460	346
59 SC Restart Energy One SRL	0	0	0	0	0	0	27	27	0
60 SC Romenergy Industry SRL	0,086	0,0053	0	0	0	0	91	1.313	299
61 SC RWE ENERGIE SRL	0	0	0	0	0	0,0024	1.432	1.692	9
62 SC Tinmar Ind SA	0	0	0	0	0	0,0053	358	6.362	349
63 SC Transformer Energy Supply SRL	0,0006	0,0016	0	0	0	0,0065	1.251	1.223	49
64 SC Transenergo Com SA	0,019	0	0	0	0	0,0640	1	435	658
65 SC Three Wings SRL	0,010	0	-	0,0124	0,0041	0,0179	840	728	12
66 SC UGM Energy Trading SRL	0	0	0	0	0	0	55	209	0
67 SC Verbund Trading Romania SRL	-	0	0	0	0	0	0	0	0
68 SC WDP Development SRL	0	0	0	0	0	0	0	3	0
69 SC Werk Energy SRL	0	0	0	0	0	0	14	45	0
70 SC OMV Petrom SA	-	-	-	-	-	0,1800	45	514	0
71 SC CE Oltenia SA	0	0	0	0	0	0	46	339	74
FURNIZORI CARE AU ACTIVAT PE PIAȚA CU AMĂNUNTUL, ATĂȚ PE SEGMENTUL CONCURRENTIAL, CĂȚ ȘI PE CEL REGLEMENTAT									
72 SC CEZ Vânzare SA	0,0022	0,0217	0,0062	0,0490	0,0113	0,0019	36.938	1.425.326	2.320
73 SC ENEL Energie SA	0,0011	0,0074	0,0034	0,0370	0,0060	0,0037	63.799	1.496.705	3.150
74 SC E.ON Energie România SA	0,0312	0,0272	0,1064	0,0130	0,0030	0,0064	17.872	1.442.475	3.927
75 SC ENEL Energie Muntenia SA	0,0021	0,0083	0,0018	0,0089	0,0138	0,0085	71.229	1.205.627	978
76 SC Electrica Furnizare SA	0,0064	0,0139	0,0082	0,0224	0,0164	0,0017	126.285	3.610.014	10.135

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

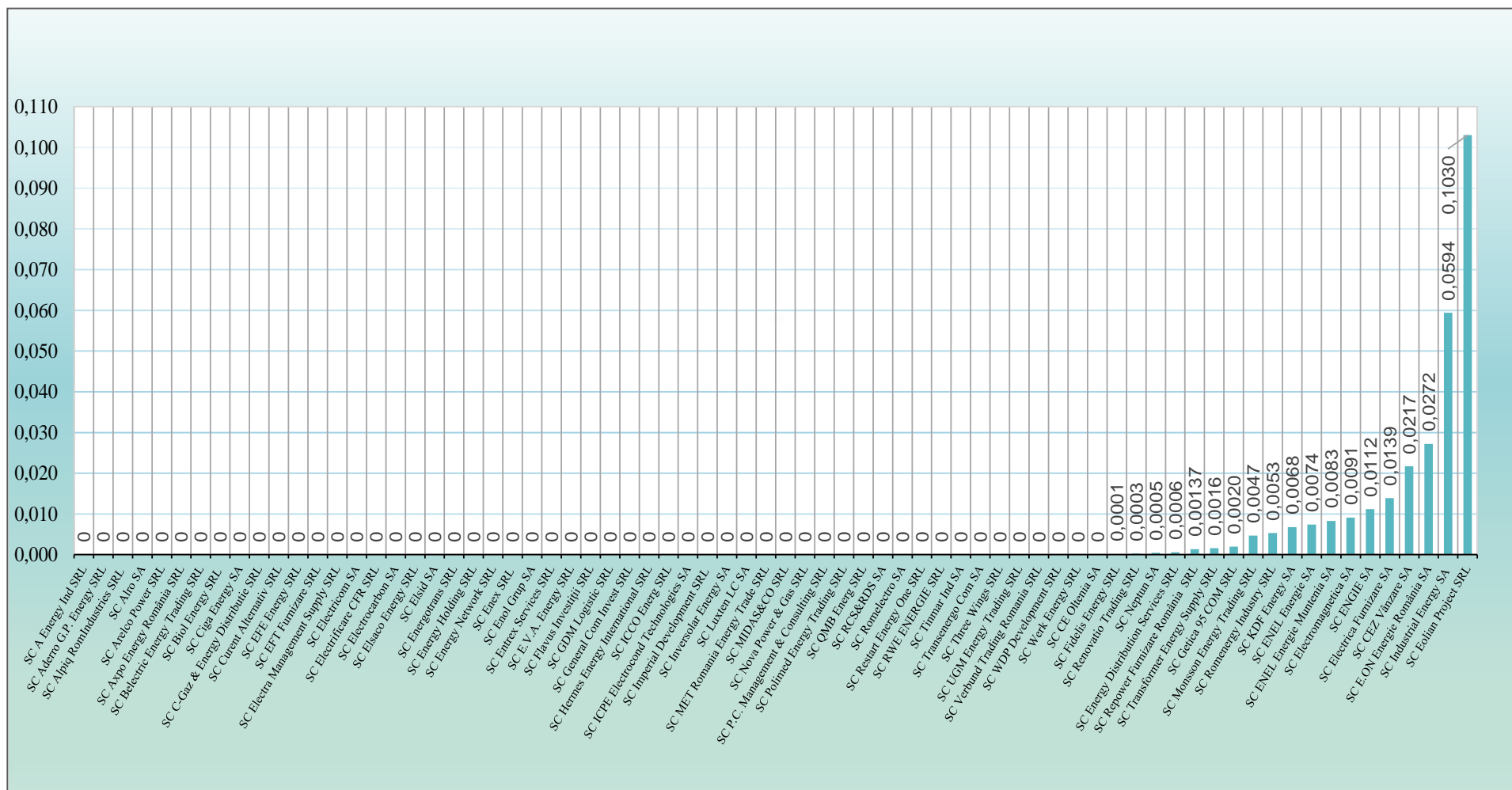
NR.	DENUMIRE FURNIZOR	NR. COMPENSAȚII PLĂTITE LA 100.000 LOCURI CONSUM
S10		
FURNIZORI DE ULTIMĂ INSTANȚĂ CARE ACTIVEAZĂ PE PIAȚA CU AMĂNUNTUL		
1	SC CEZ Vânzare SA	0
2	SC ENEL Energie SA	0,6681
3	SC E.ON Energie România SA	14,0037
4	SC ENEL Energie Muntenia SA	17,0036
5	SC ELECTRICA Furnizare SA	0

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



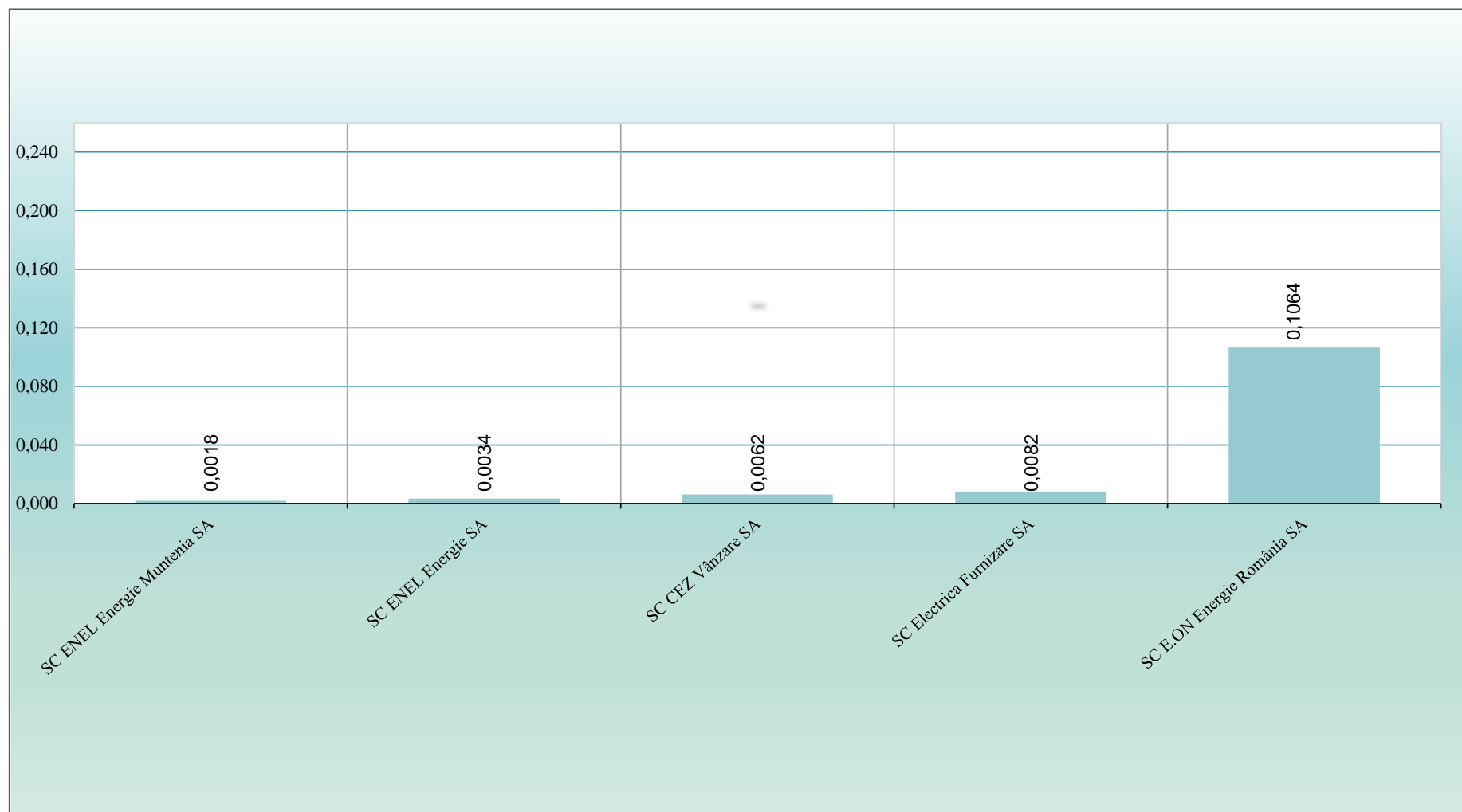
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

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



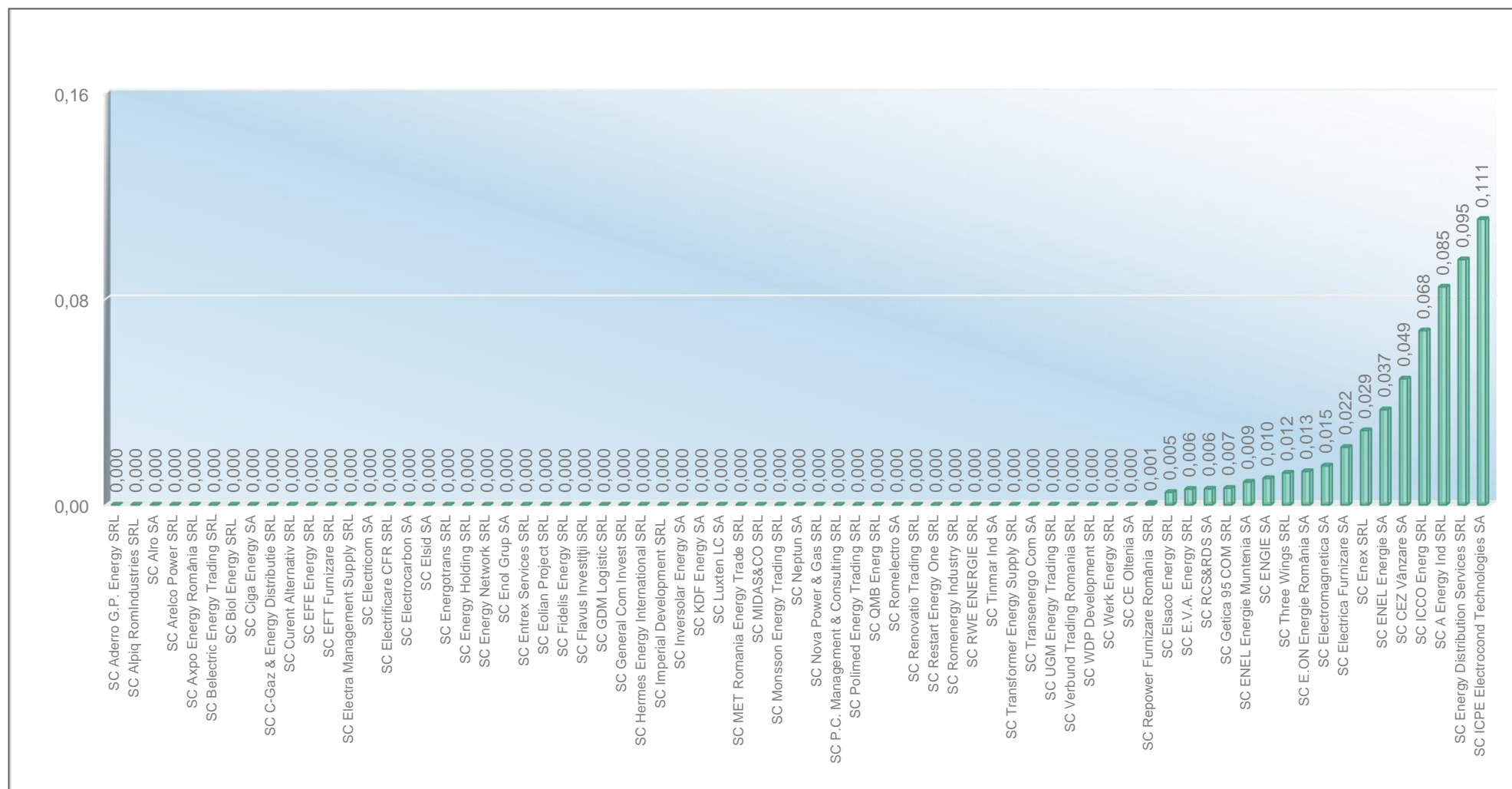
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

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



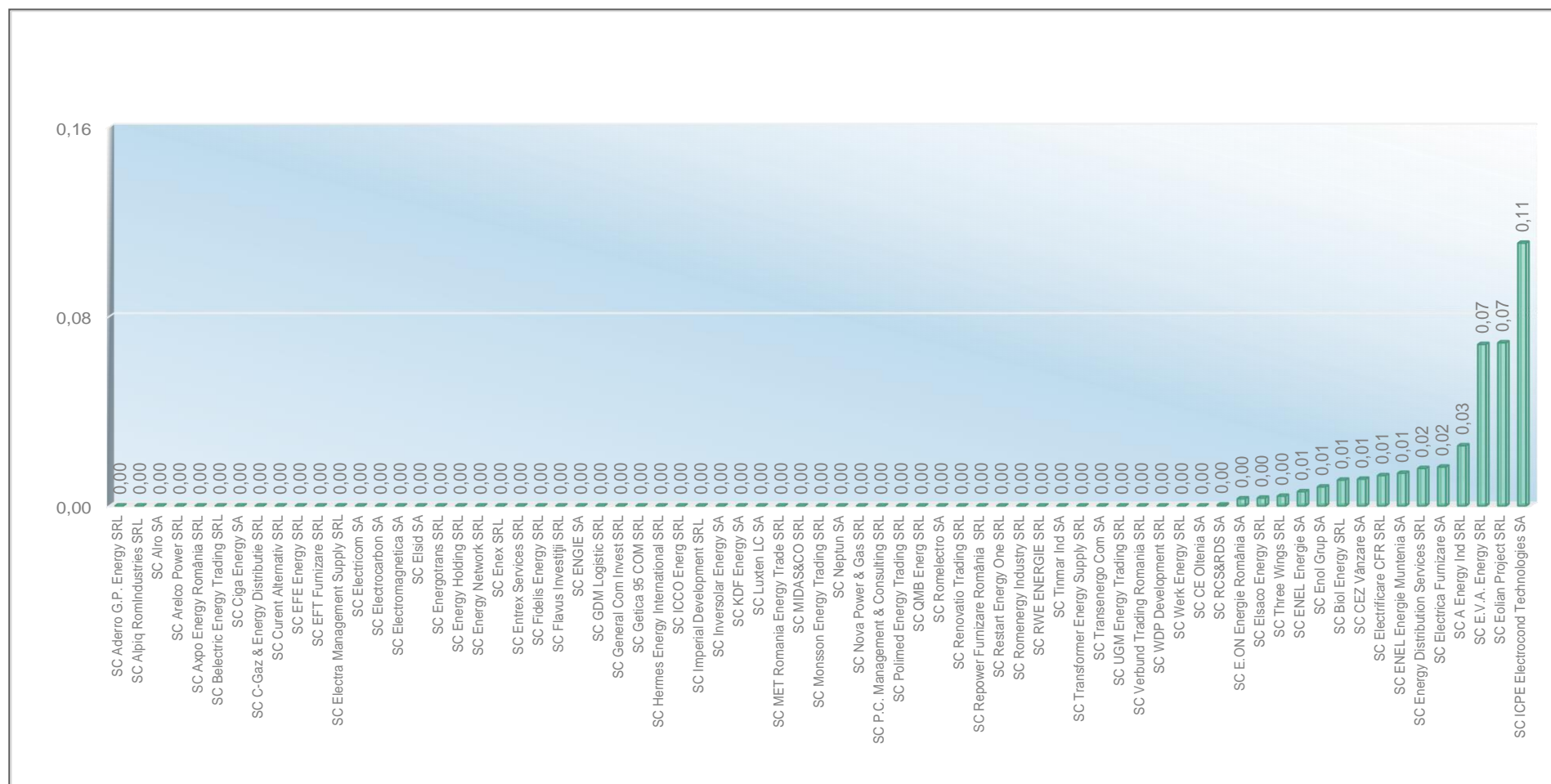
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

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



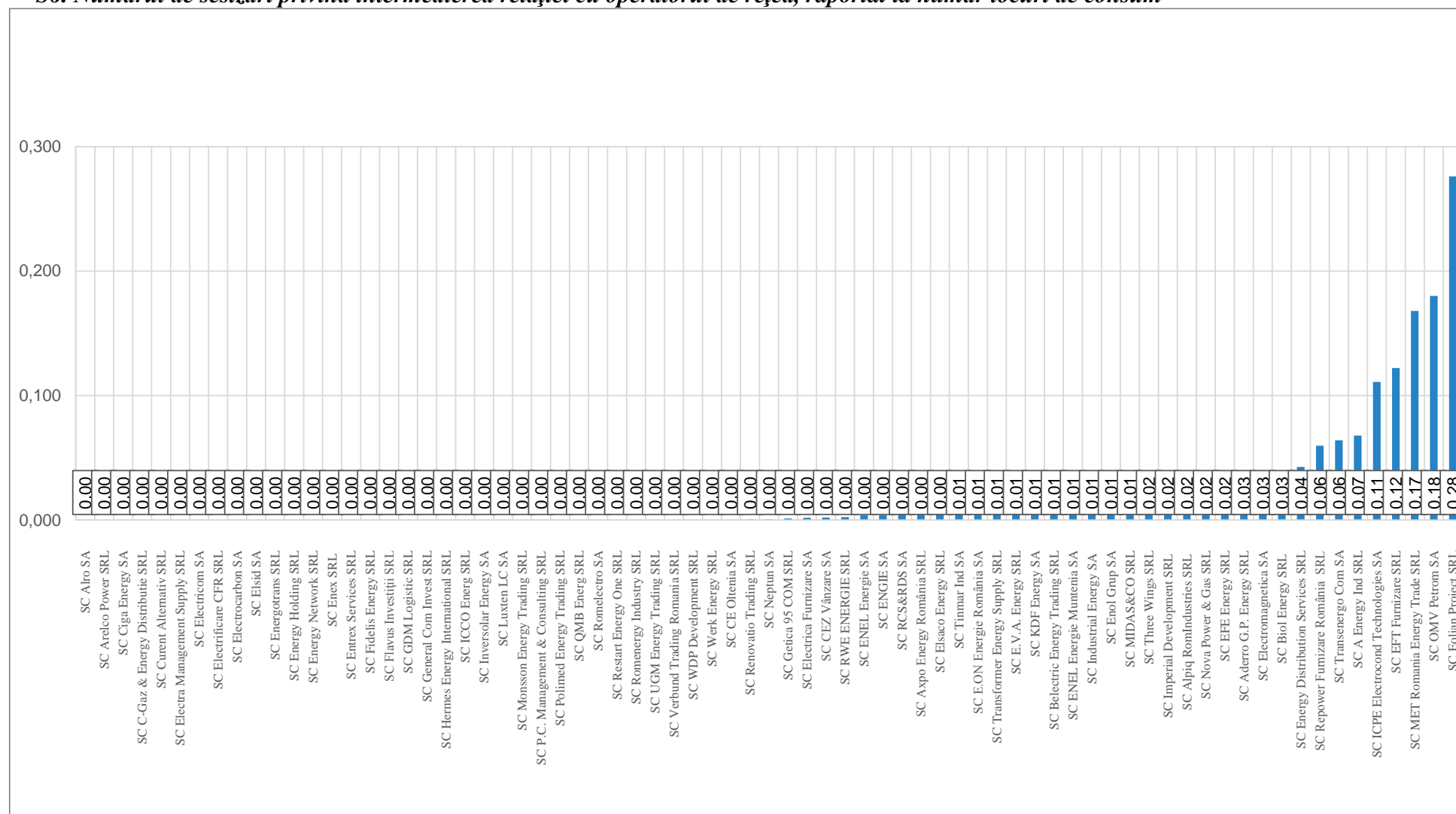
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

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



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

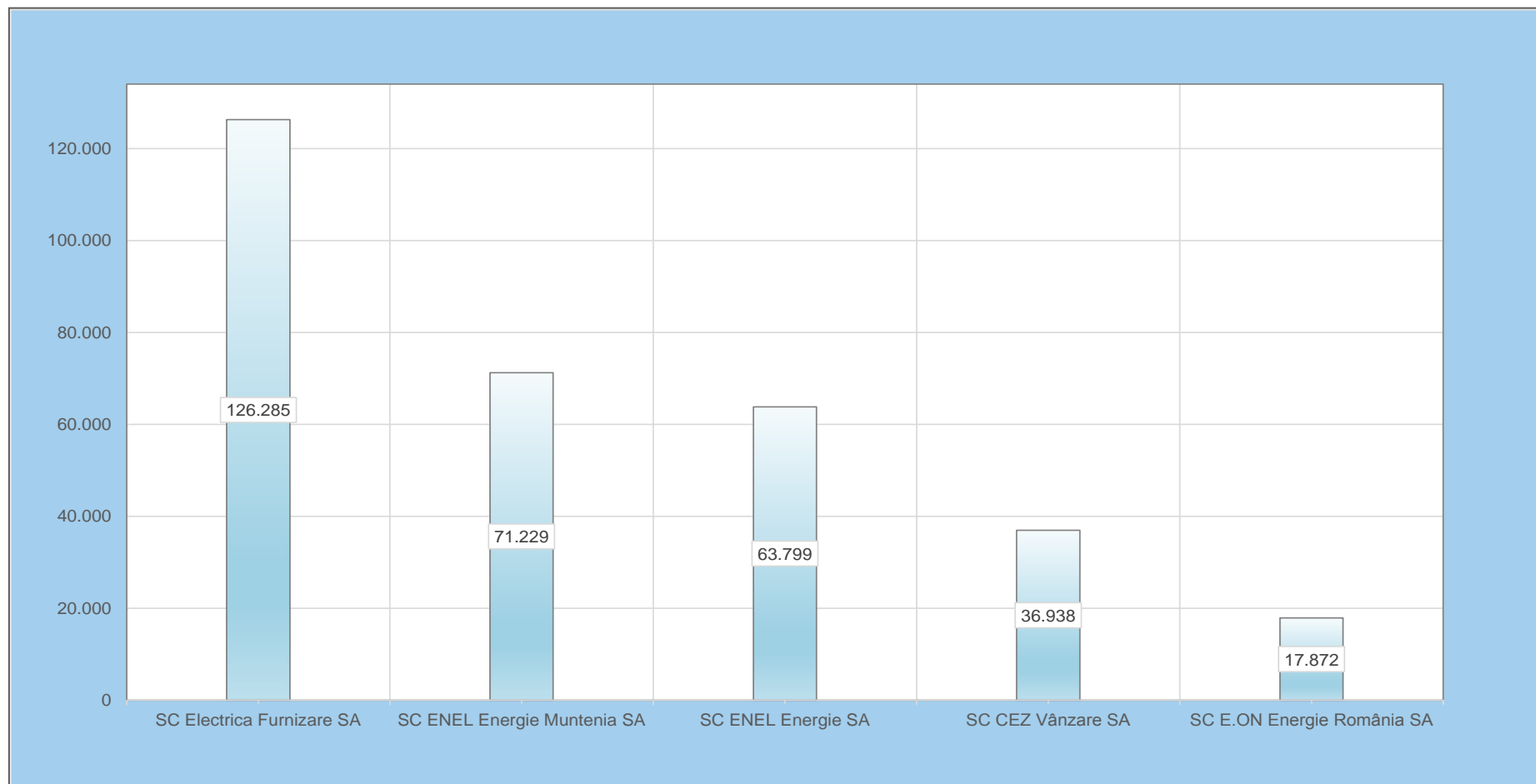
S6. Numărul de sesizări privind intermedierea relației cu operatorul de rețea, raportat la număr locuri de consum



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

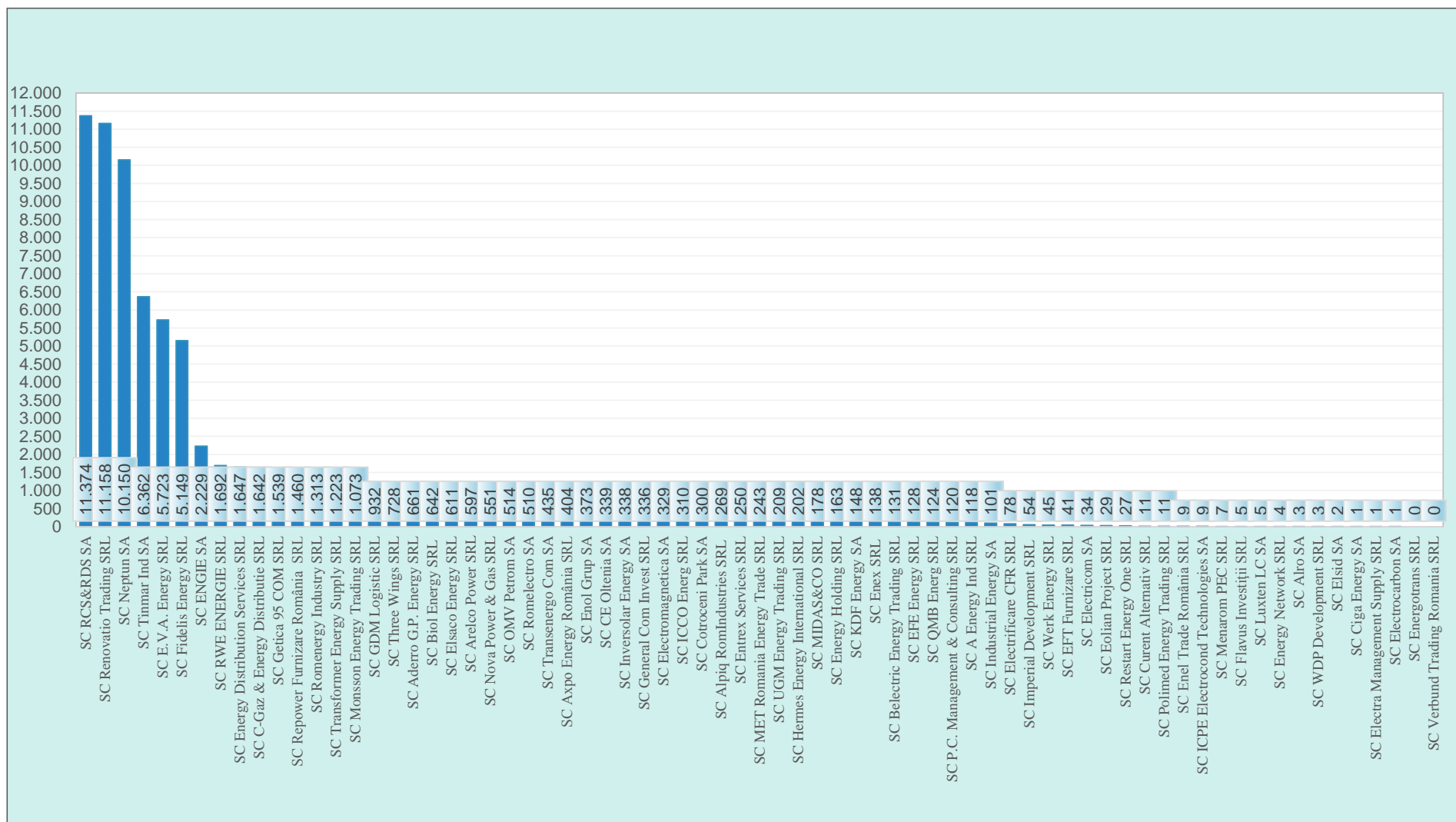
S7. Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în anul 2015

de către furnizorii de ultimă instanță:



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

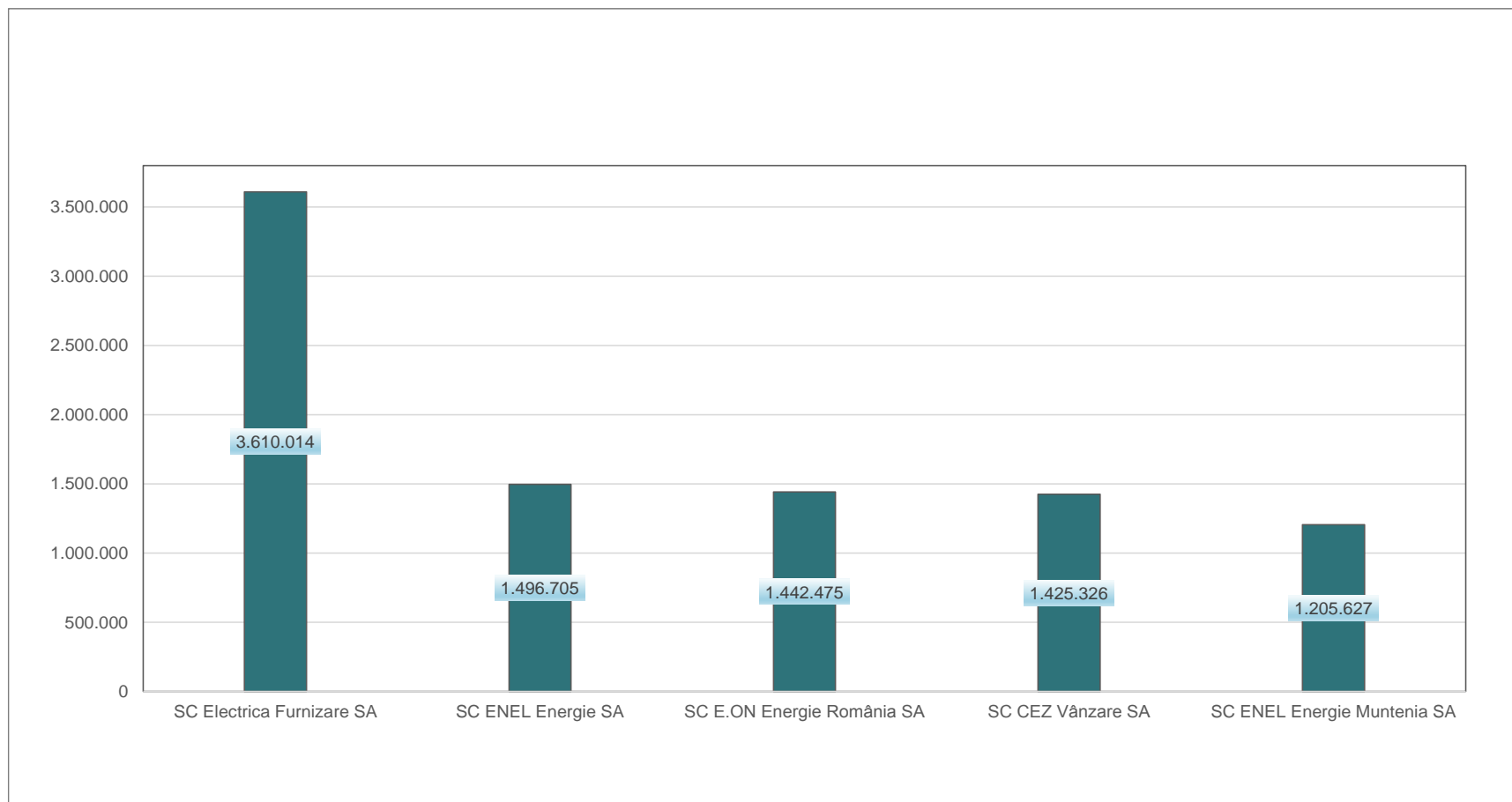
de către furnizorii concurențiali:



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

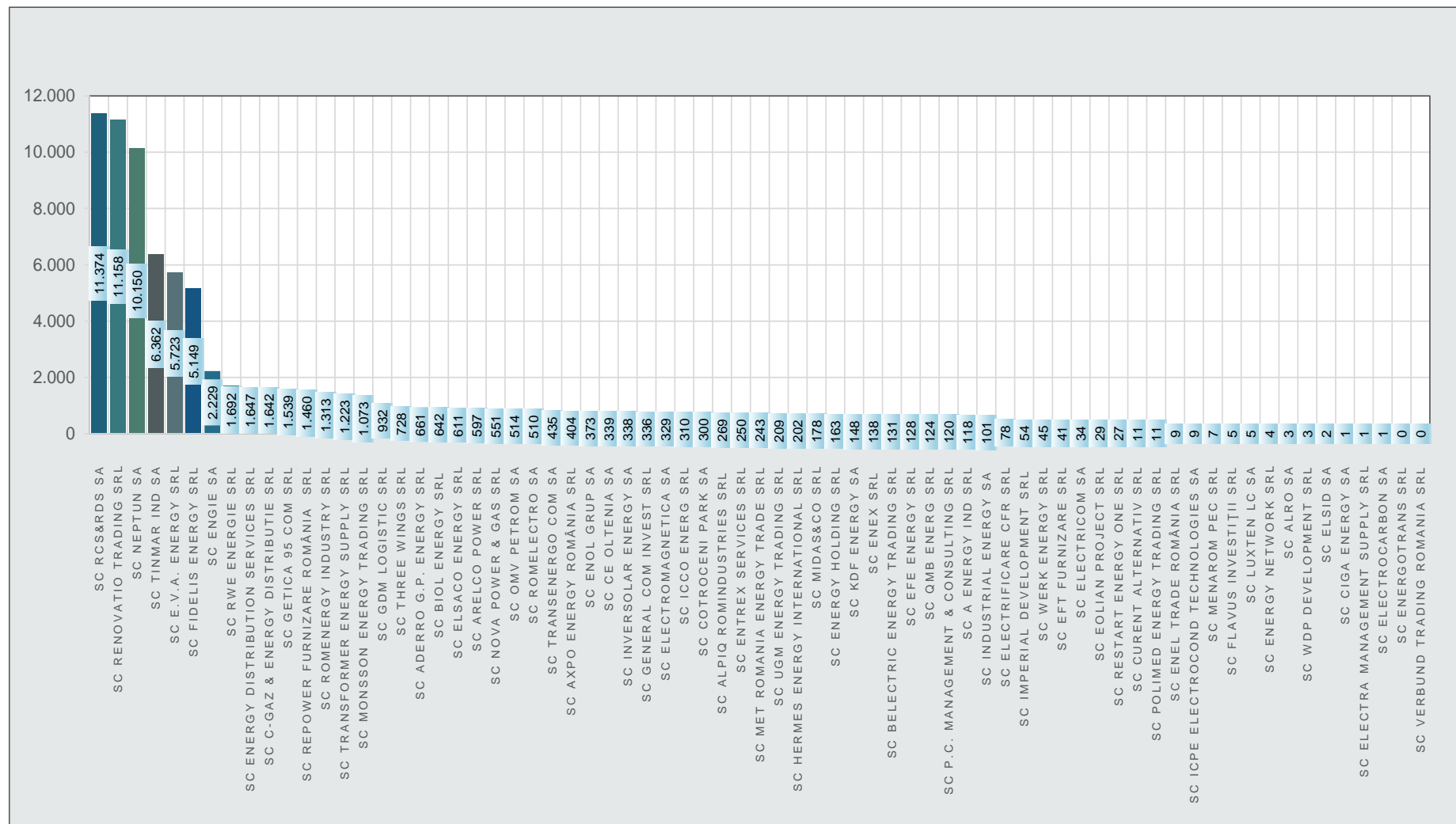
S8. Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul anului 2015

de către furnizorii de ultimă instanță:



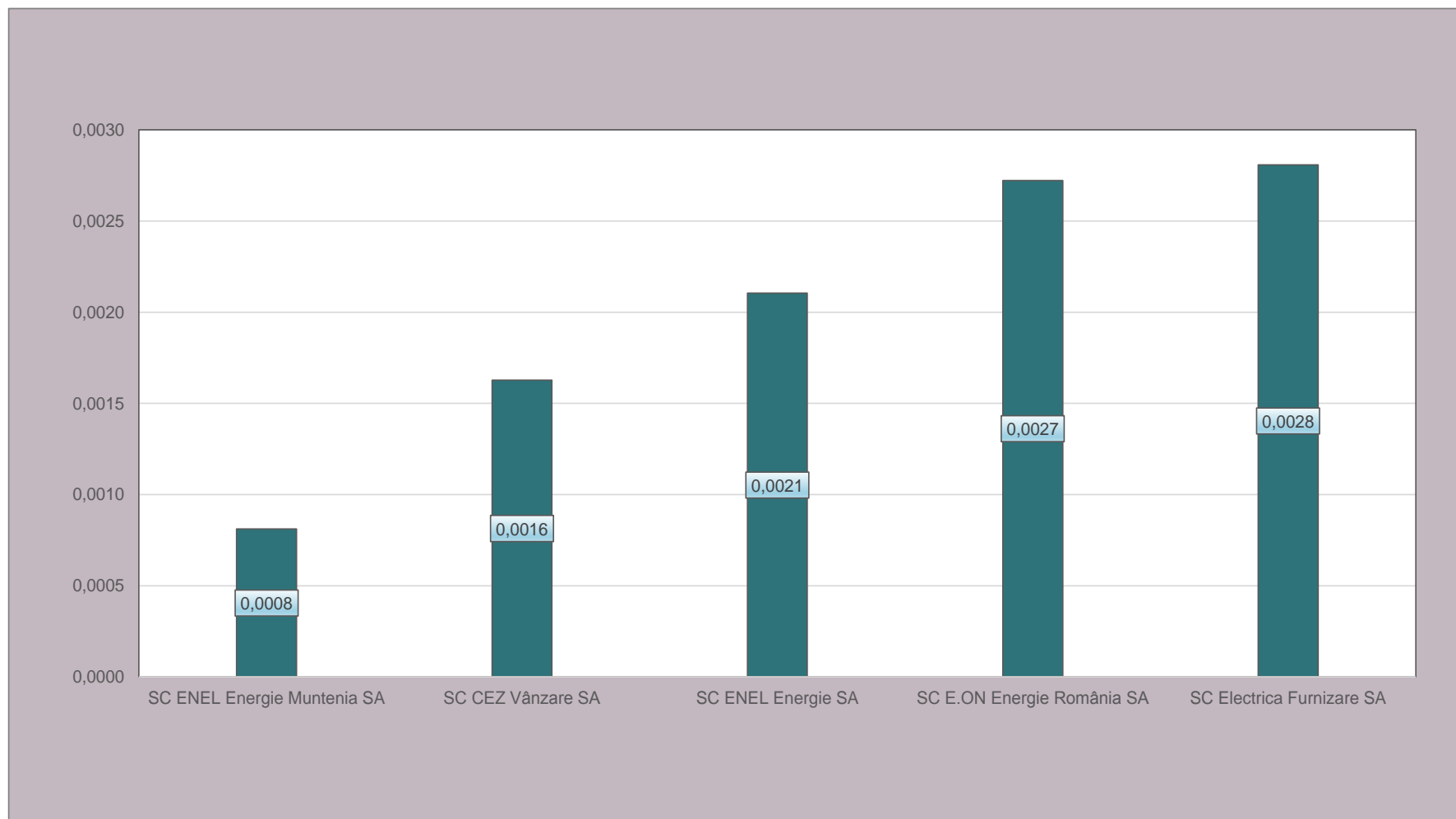
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

de către furnizorii concurențiali:



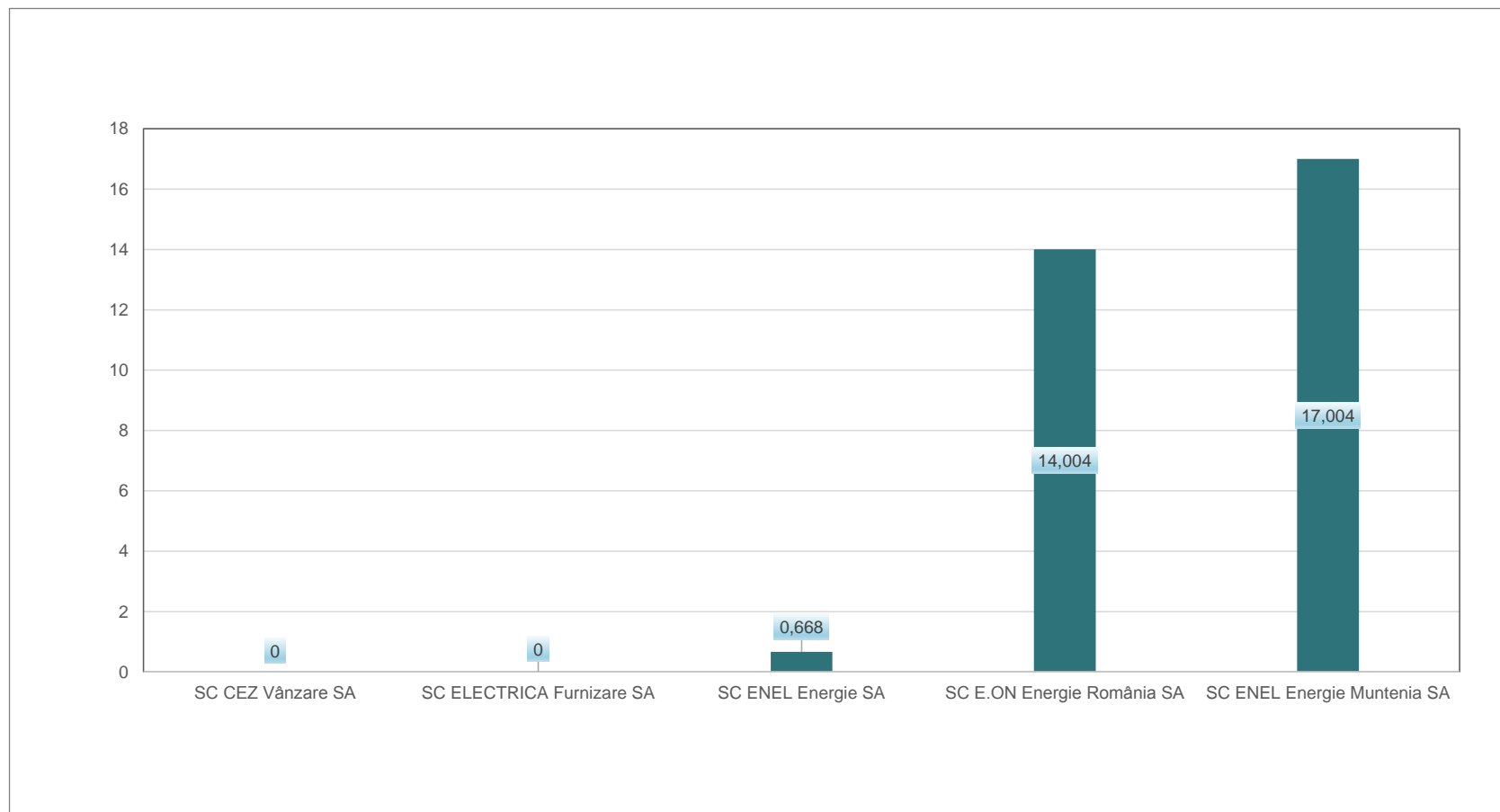
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

S9. Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare, în vederea schimbării furnizorului, raportat la număr locuri de consum



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

S10. Numărul de compensații plătite 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 activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordinulpreședintelui ANRE nr. 118/2015;
- **FC** furnizor concurențial;
- **FUI** furnizor de ultimă instanță;
- **CF** client final;
- **CTF** contract de furnizare a energiei electrice;
- **OR** operator de rețea;
- **NC** nu este cazul.