



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 2013

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	3
3.	Indicatori de performanță - descriere și clasificare	3
4.	Indicatori de performanță garanți. 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	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 2013	28
S8.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul anului 2013	30
S9.	Numărul de solicitări ale clienților finali de a primi compensații de la furnizor pentru nerespectarea nivelurilor indicatorilor de performanță garanți, la 100.000 locuri de consum	32
S10.	Numărul de compensații acordate de către furnizor pentru nerespectarea nivelurilor indicatorilor de performanță garanți, 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 energie electrică în anul 2013 clienților finali. Dintre aceștia, cinci sunt furnizori de ultimă instanță și patruzeci și opt 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 deserveste, 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.

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;
- 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 2013;
- S8. Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul anului 2013;
- S9. Numărul de solicitări ale clienților finali de a primi compensații de la FUI pentru nerespectarea nivelurilor indicatorilor de performanță garantați, la 100.000 locuri de consum;
- S10. Numărul de compensații 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 nivelurile garantate pentru anumiți indicatori de performanță, niveluri menționate în anexa nr. 3 la *Standard* și a stabilit că, în caz de nerespectare a acestora, furnizorul este obligat să plătească o sumă de bani fiecărui client final afectat, la solicitarea acestuia, în anul 2013.

Compensațiile se plătesc de către furnizorii de ultimă instanță (FUI) clienților finali la tarife reglementate, în cuantumurile precizate în *Standard*.

Conform *Standardului*, indicatorii de performanță garantați sunt prezentați în tabelul următor:

1. Durata de emitere 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

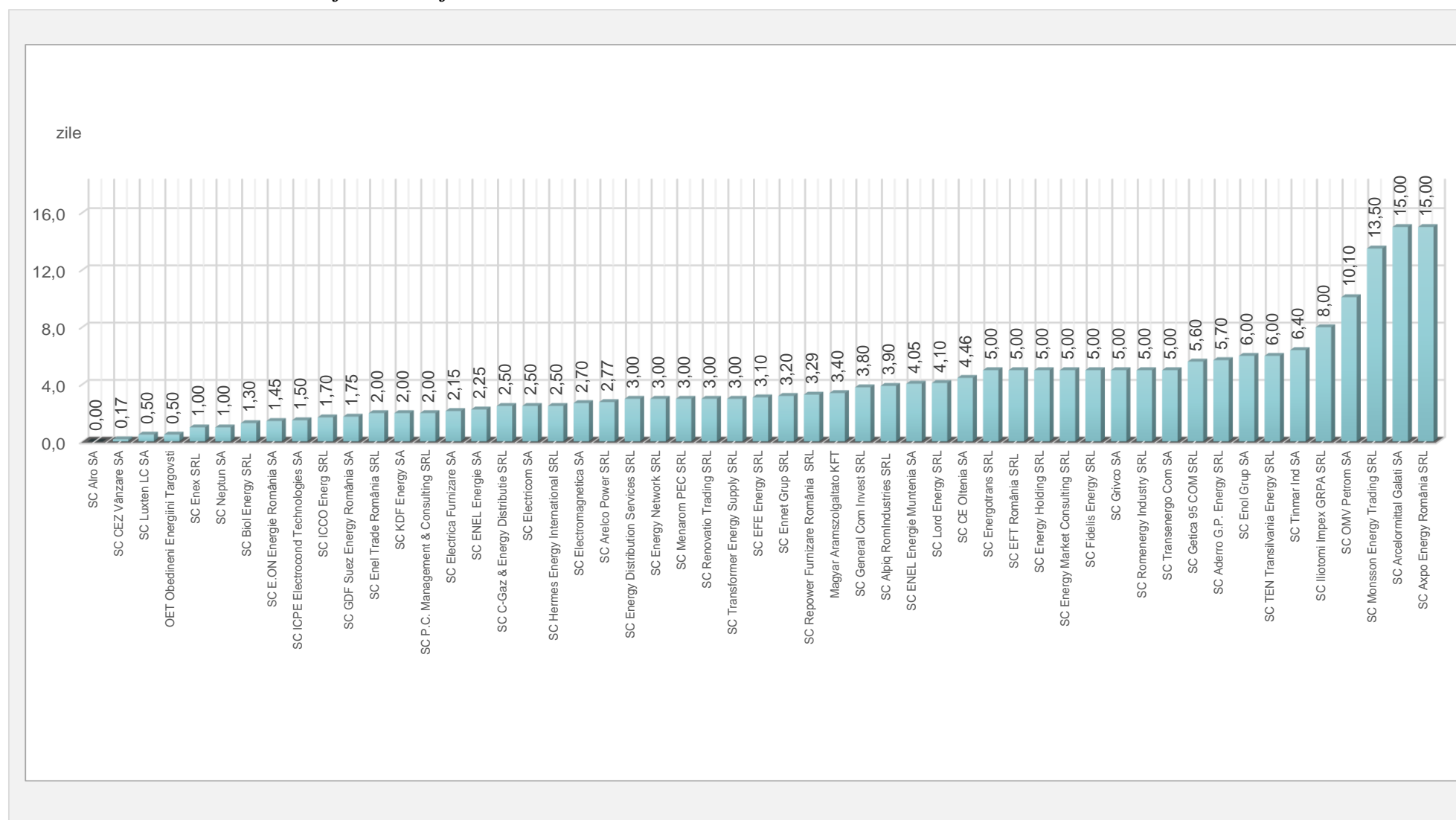
NR.	DENUMIRE FURNIZOR	DURATA	DURATA	NR	DURATA	DURATA	DURATA	NR. LINII	NR. LINII	NR. LINII
		EMITERE OFERTE FURNIZARE (ZILE)	MEDIE SEMNARE CONTRACTE FURNIZARE (ZILE)	CONTESTAȚII FACTURARE JUSTIFICATE / NUMĂR CONSUMATORI DESERVIȚI	MEDIE DE REZOLVARE A CONTESTAȚIILOR PRIVIND FACTURAREA (ZILE)	MEDIE DE TRANSMITERE CĂTRE O.R. A SESIZĂRILOR PRIMITE PRIN E- MAIL/FAX (ZILE)	MEDIE DE TRANSMITERE CĂTRE O.R. A SESIZĂRILOR PRIMITE PRIN POSTĂ/LOCAL (ZILE)	DISPONIBILE PT COMUNICAREA CU CLIEȚII	TELEFONICE CU OPERATOR DIN 24 DE ORE	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 Aderro G.P. Energy SRL	5,7	15,5	0,000	0,0	0,0	0,0	4	4	0
2	SC Alpiq RomIndustries SRL	3,9	5,2	0,000	0,0	1,3	0,0	11	0	1
3	SC Alro SA	0,0	0,0	0,000	0,0	0,0	0,0	12	12	0
4	SC Arcelormittal Galati SA	15,0	15,0	0,000	10,0	0,0	0,0	2	0	0
5	SC Arelco Power SRL	2,8	0,9	0,000	0,0	1,3	0,0	4	2	0
6	SC Axpo Energy România SRL	15,0	20,0	0,030	6,0	0,8	1,0	3	1	0
7	SC Biol Energy SRL	1,3	1,2	0,000	0,0	0,2	0,0	3	0	0
8	SC C-Gaz & Energy Distribuție SRL	2,5	1,0	0,000	NC	NC	NC	2	1	0
9	SC EFE Energy SRL	3,1	8,1	0,000	0,0	0,0	0,0	2	0	1
10	SC Electricom SA	2,5	5,0	0,000	0,0	2,0	0,0	2	2	0
11	SC Electromagnetica SA	2,7	7,0	0,000	0,0	0,4	0,0	2	0	0
12	SC Enel Trade România SRL	2,0	25,0	0,000	0,0	0,0	0,0	2	0	0
13	SC Energotrans SRL	5,0	15,0	0,000	0,0	0,0	0,0	2	1	0
14	SC Energy Distribution Services SRL	3,0	5,0	0,000	0,0	1,0	1,0	8	2	0
15	SC EFT România SRL	5,0	5,0	0,000	0,0	1,0	0,0	6	1	0
16	SC Energy Holding SRL	5,0	5,5	0,000	0,0	1,0	1,0	6	1	0
17	SC Energy Market Consulting SRL	5,0	7,0	0,000	0,0	1,0	1,0	2	2	0
18	SC Energy Network SRL	3,0	5,0	0,000	0,0	1,0	1,0	2	0	0
19	SC Enex SRL	1,0	2,5	0,000	0,0	0,0	0,0	9	4	0
20	SC Ennet Grup SRL	3,2	4,1	0,000	0,0	0,7	2,0	3	3	0
21	SC Enol Grup SA	6,0	7,0	0,000	0,0	1,0	1,0	2	2	0
22	SC Fidelis Energy SRL	5,0	7,0	0,006	0,4	3,0	4,0	10	10	0
23	SC GDF Suez Energy România SA	1,8	2,3	0,004	11,0	1,0	1,0	39	0	0
24	SC General Com Invest SRL	3,8	6,3	0,000	0,0	0,0	0,0	0	0	0
25	SC Getica 95 COM SRL	5,6	14,9	0,000	0,0	1,0	0,0	2	0	0
26	SC Grivco SA	5,0	3,0	0,000	0,0	0,0	0,0	3	1	0
27	SC Hermes Energy International SRL	2,5	4,5	0,000	0,0	0,0	0,0	1	0	0
28	SC ICCO Energy SRL	1,7	3,1	0,000	0,0	0,0	0,0	5	1	0

*Raport privind realizarea indicatorilor de performanță
pentru furnizarea energiei electrice în anul 2013*

NR.	DENUMIRE FURNIZOR	DURATA	DURATA	NR	DURATA	DURATA	NR. LINII	NR. LINII	NR. LINII	
		MEDIE	MEDIE	CONTESTAȚII	MEDIE DE	MEDIE DE	TELEFONICE	TELEFONICE	TELEFONICE	
		EMITERE	SEMNARE	FACTURARE	REZOLVARE A	TRANSMITER	TELEFONICE	TELEFONICE	TELEFONICE	
		OFERTE	CONTRACTE	JUSTIFICATE /	CONTESTAȚIILOR	E CĂTRE O.R.	DISPONIBILE	CU	GRATUITE	
		FURNIZARE	FURNIZARE	NUMĂR	PRIVIND	SESIZĂRILOR	PT	OPERATOR		
		(ZILE)	(ZILE)	CONSUMATORI	FACTURAREA	PRIMITE	COMUNICAREA	24 DE ORE		
		(ZILE)	(ZILE)	DESERVIȚI	(ZILE)	PRIN E-MAIL/FAX	CU CLIENȚII	DIN 24		
		(ZILE)	(ZILE)			(ZILE)				
		G1	G2	G3	G4	G5	G7	G8	G9	
29	SC ICPE Electrocond Technologies SA	1,5	9,0	0,005	0,0	1,0	3	0	0	
30	SC Iliotomi Impex GRPA SRL	8,0	10,0	0,000	0,0	1,0	2	0	0	
31	SC KDF Energy SA	2,0	4,0	0,000	0,0	1,0	1	1	0	
32	SC Lord Energy SRL	4,1	3,2	0,000	4,0	1,0	3	1	0	
33	SC Luxten LC SA	0,5	1,0	0,000	0,0	0,0	1	1	0	
34	Magyar Aramszolgaltato KFT	3,4	5,2	0,000	0,0	1,0	2	0	0	
35	SC Menarom PEC SRL	3,0	14,0	0,000	0,0	0,0	3	2	0	
36	SC Monsson Energy Trading SRL	13,5	12,5	0,000	0,0	3,0	4	1	0	
37	SC Neptun SA	1,0	7,0	0,000	0,0	0,0	2	0	0	
38	OET Obedineni Energiini Targovsti	0,5	0,2	0,000	0,0	0,1	6	0	0	
39	SC P.C. Management & Consulting SRI	2,0	4,7	0,000	0,0	1,0	1	1	0	
40	SC Renovatio Trading SRL	3,0	1,5	0,000	0,0	1,0	1	0	0	
41	SC Repower Furnizare România SRL	3,3	0,0	0,008	5,8	0,4	10	0	0	
42	SC Romenergy Industry SRL	5,0	5,0	0,000	0,0	0,0	2	2	0	
43	SC TEN Transilvania Energy SRL	6,0	6,0	0,000	0,0	0,0	3	1	0	
44	SC Tinmar Ind SA	6,4	4,1	0,012	6,5	1,0	1	0	0	
45	SC Transformer Energy Supply SRL	3,0	4,0	0,000	0,0	1,1	2	0	0	
46	SC Transenergo Com SA	5,0	7,0	0,000	1,0	1,0	12	3	0	
47	SC OMV Petrom SA	10,1	8,9	0,050	2,0	2,5	1	0	0	
48	SC CE Oltenia SA	4,5	5,0	0,000	0,0	1,0	4	1	0	
FURNIZORI CARE AU ACTIVAT PE PIAȚA CU AMĂNUNTUL, ATĂT PE SEGMENTUL CONCURRENTIAL, CĂT ȘI PE CEL REGLEMENTAT										
49	SC CEZ Vânzare SA	0,2	1,1	0,0013	7,5	1,0	120	25**	0	
50	SC ENEL Energie SA	2,3	6,5	0,0018	4,0	1,0	2****	0	2****	
51	SC E.ON Energie România SA	1,4	2,6	0,004*	6,2	1,0	2***	0	0	
52	SC ENEL Energie Muntenia SA	4,1	13,1	0,0018	4,0	1,0	2****	0	2****	
53	SC Electrica Furnizare SA	2,1	4,0	0,0037	5,3	1,0	196	1	6	

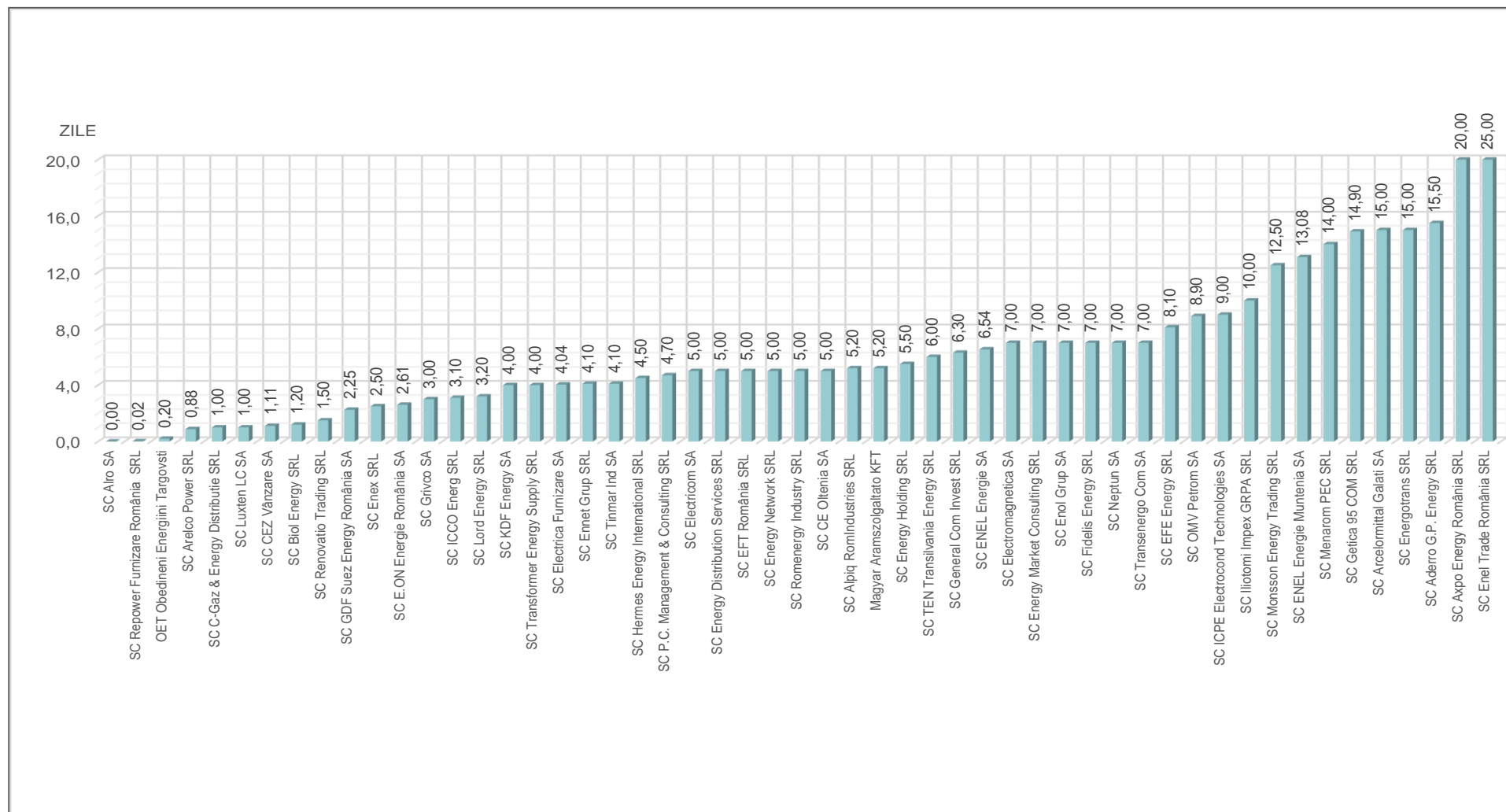
Notă: *) Conform declarațiilor sale, E.ON Energie România a inclus în raportările către ANRE și numărul de contestații telefonice din partea clienților care nu s-au materializat în contestații scrise.
 **) minim 3, maxim 25 linii telefonice cu operator 24 de ore din 24.
 ***) 2 numere de telefon cu 150 de linii
 ****) 2 numere de telefon cu 1200 de linii

G1. Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare



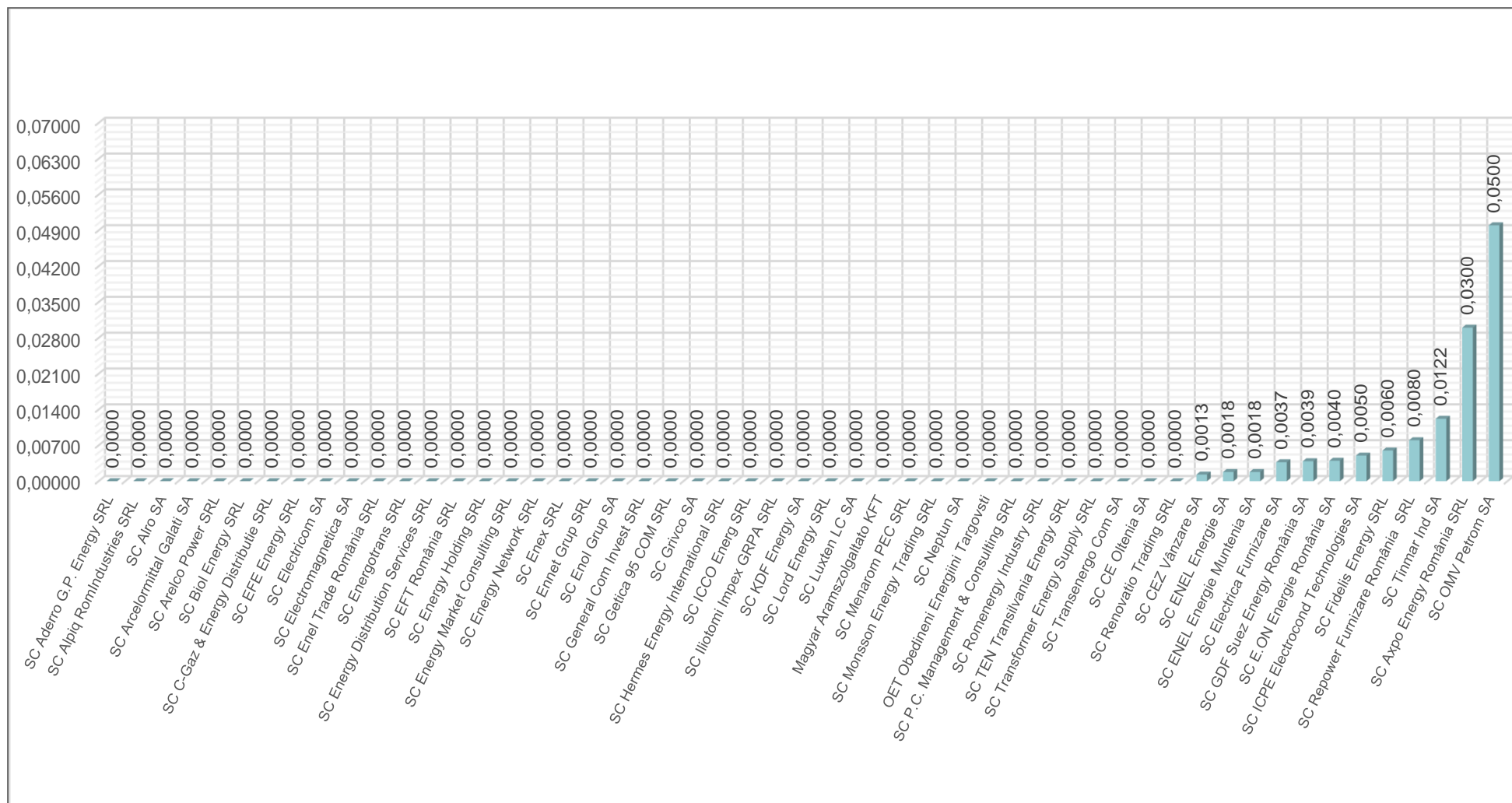
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

G2. Durata medie de semnare a contractelor de furnizare



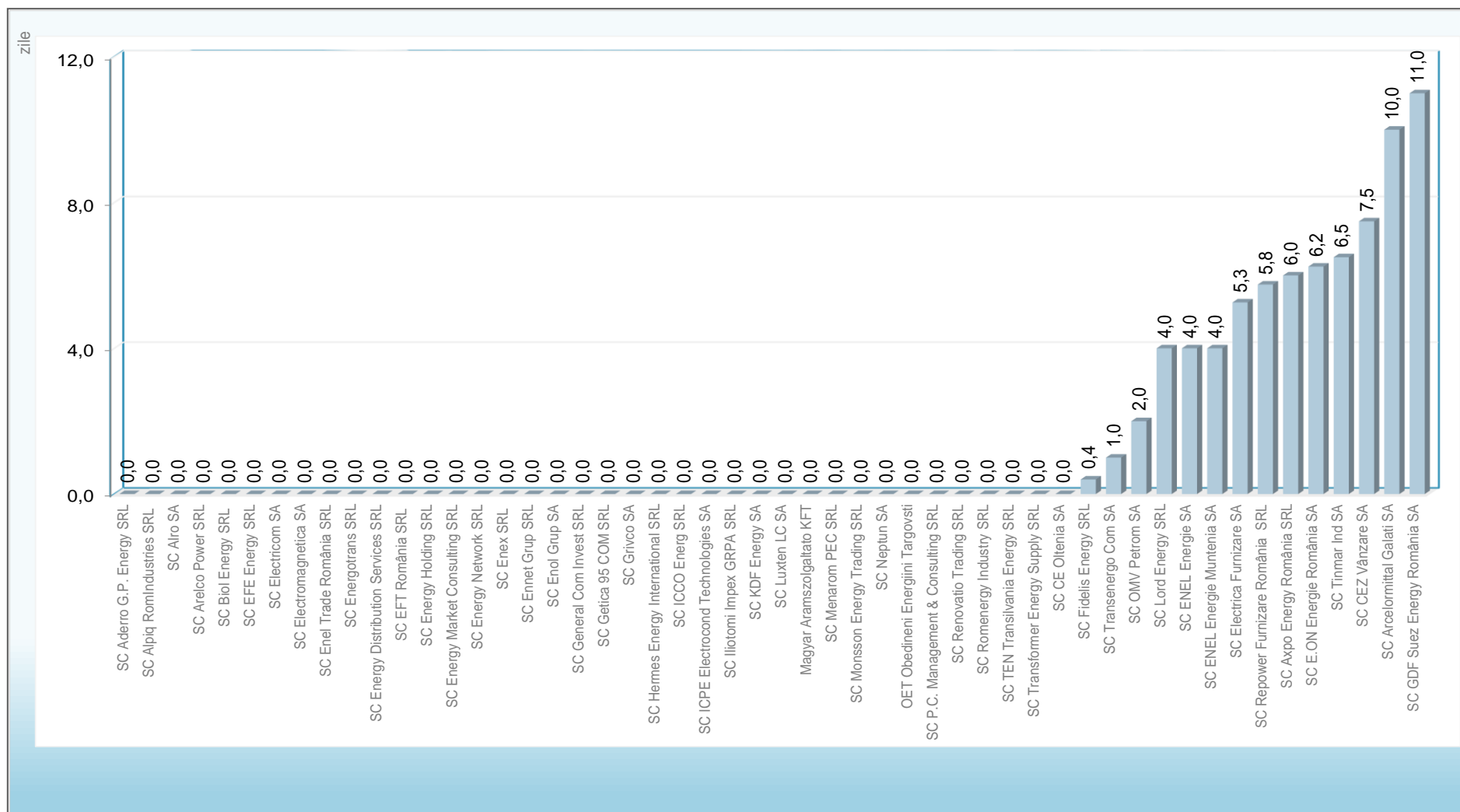
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

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



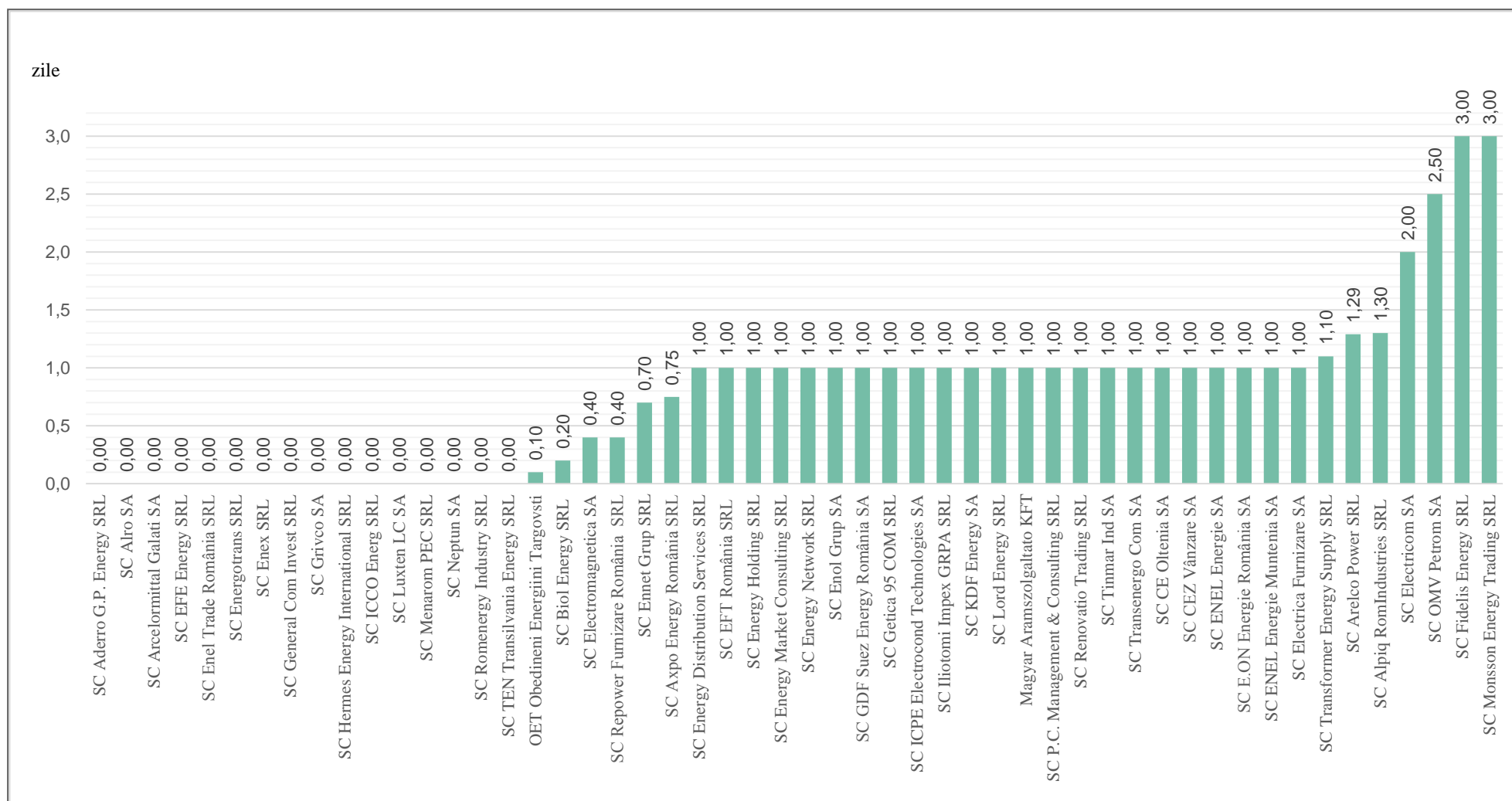
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

G4. Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea



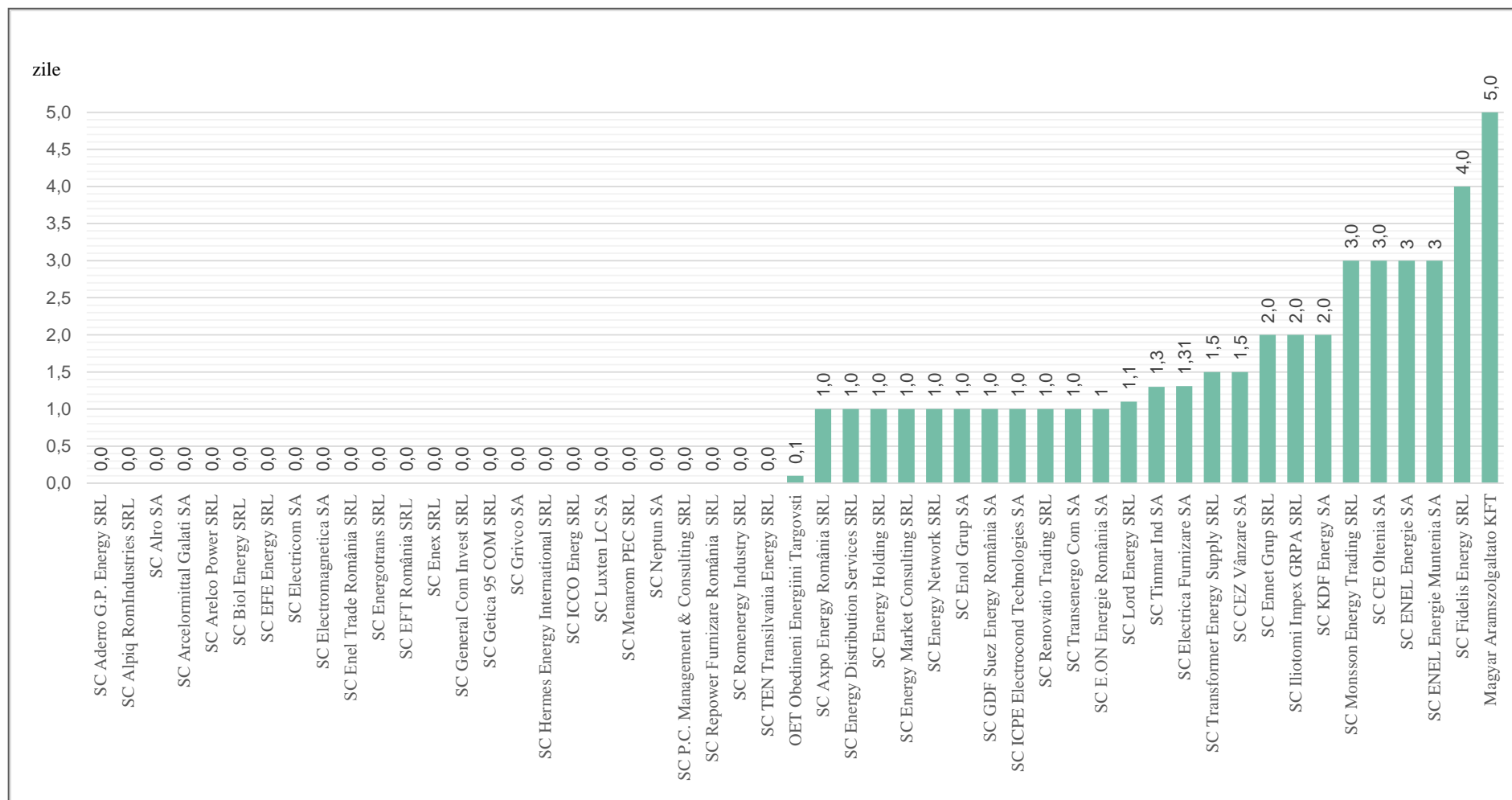
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

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

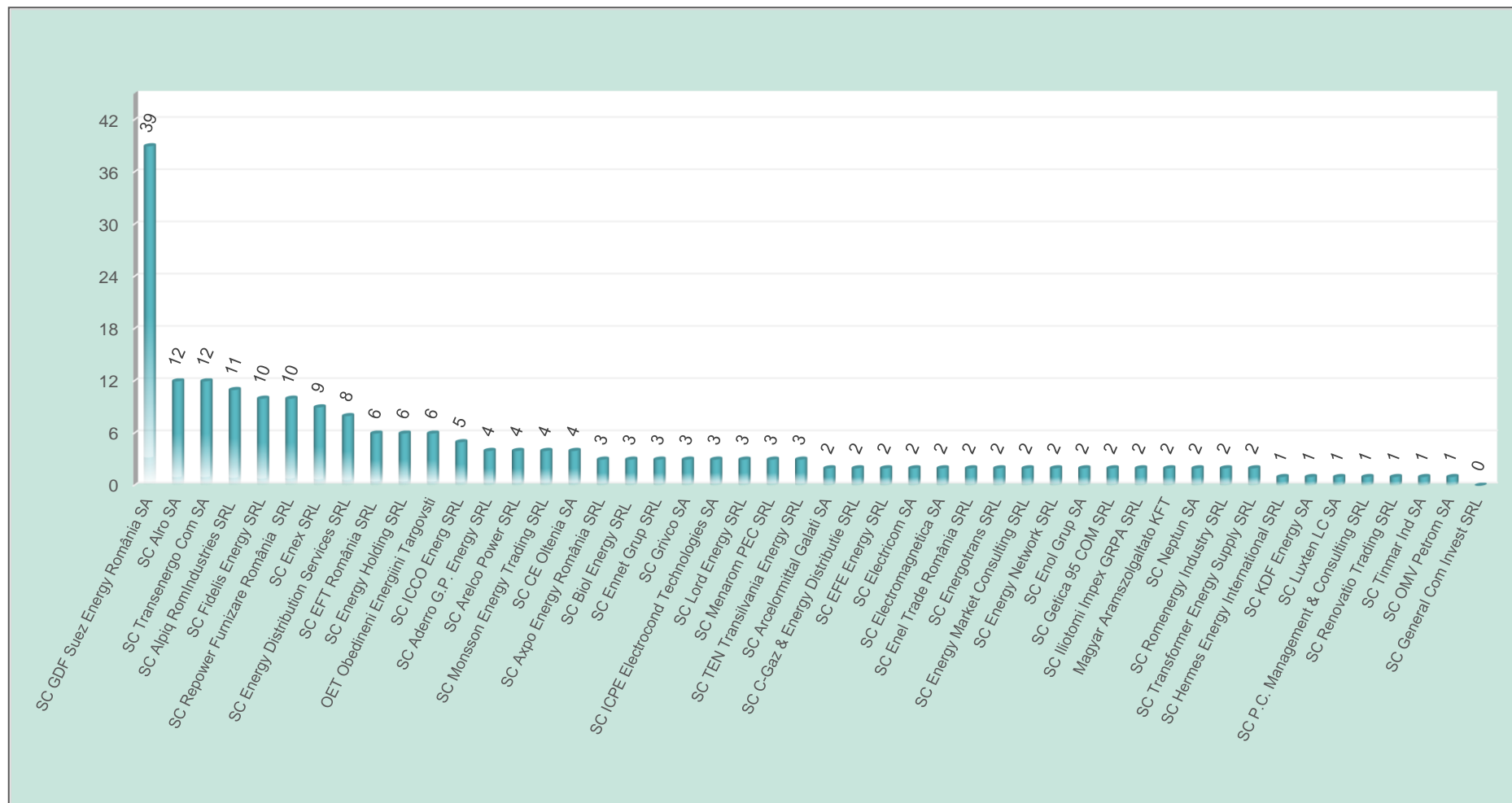
G6. Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin poștă sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea



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

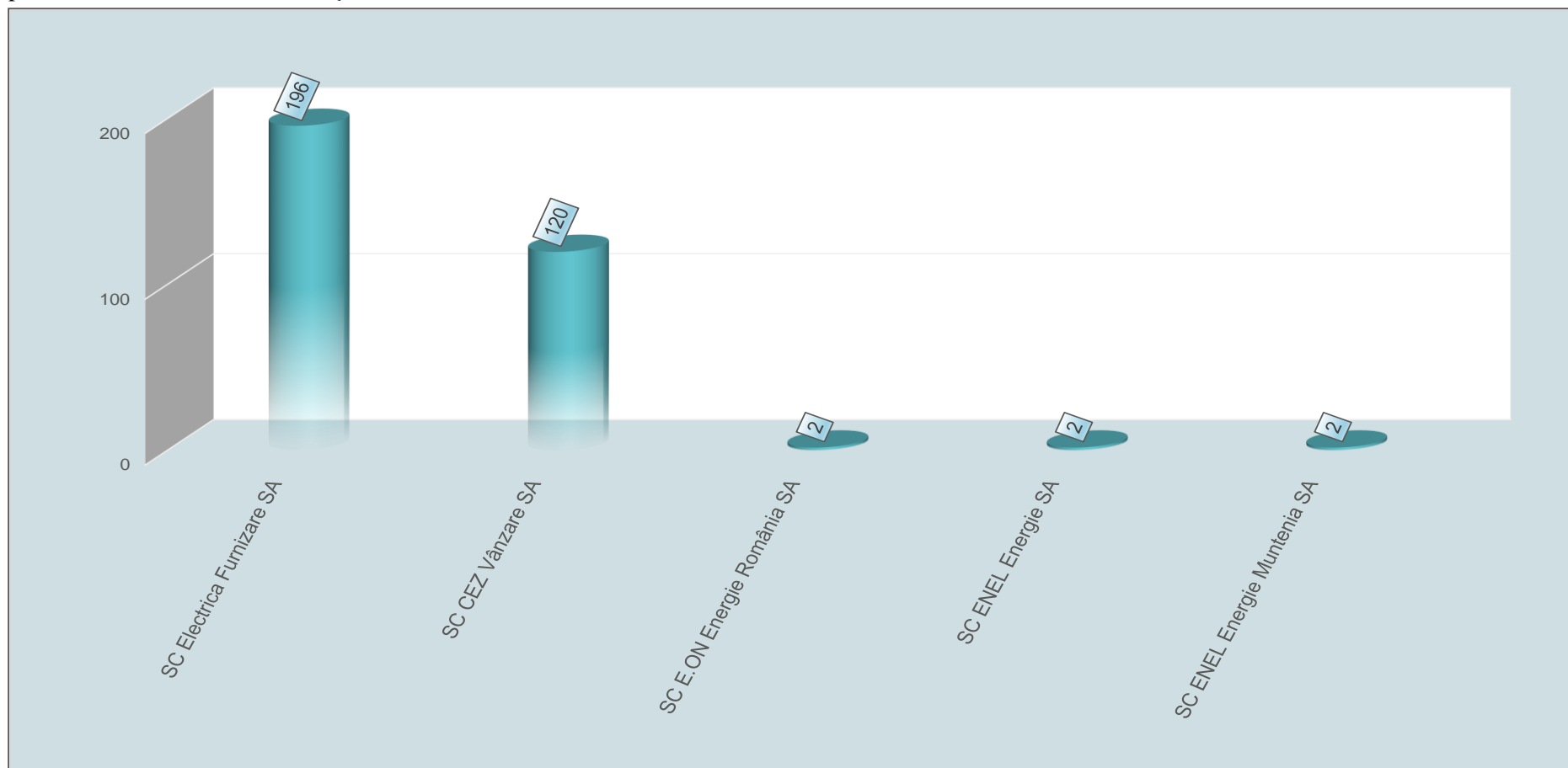
G7. Numărul de linii telefonice disponibile clienților finali (CF) pentru comunicarea cu furnizorul

pentru furnizorii concurențiali:



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

pentru furnizorii de ultimă instanță:

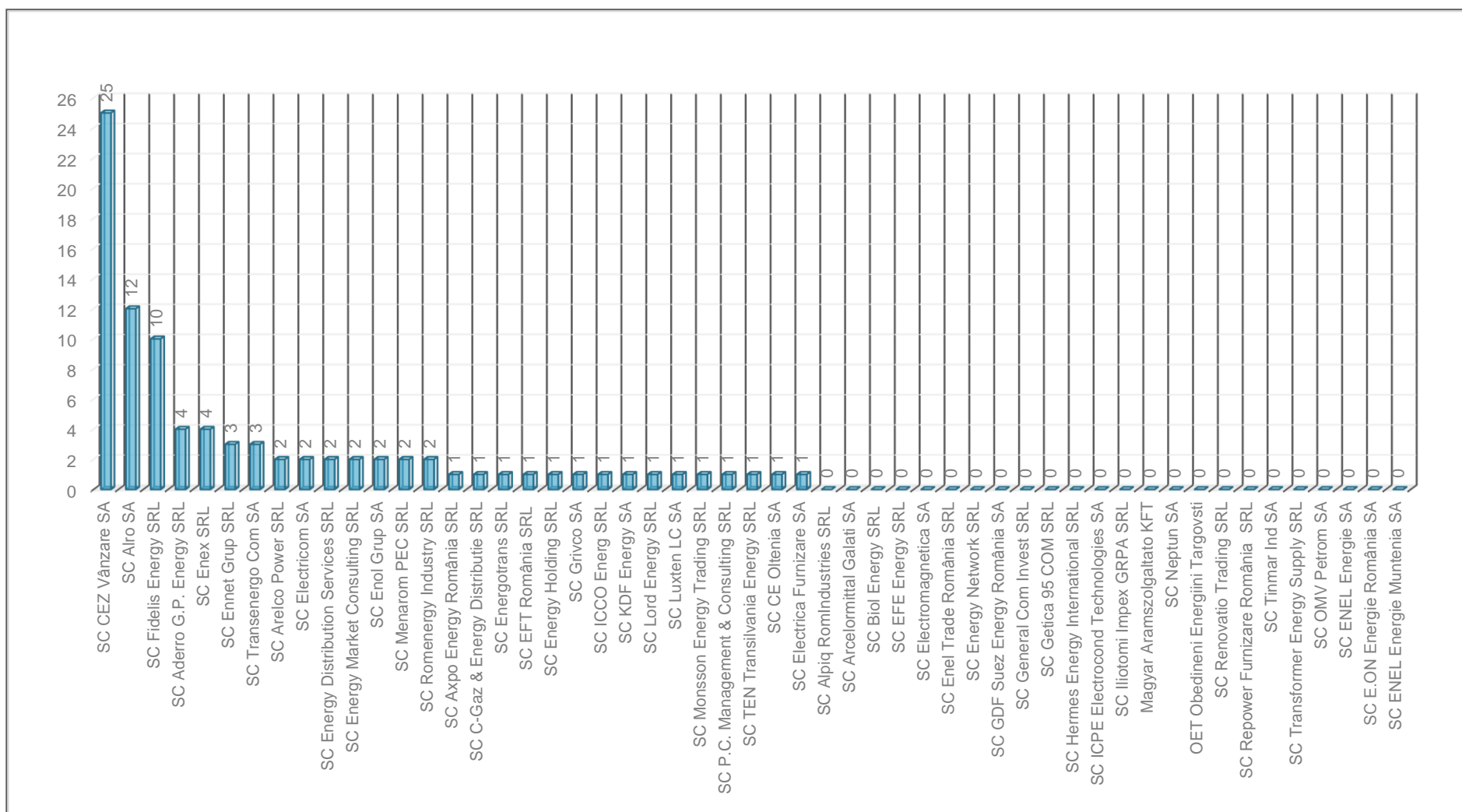


Notă

1. E.ON Energie România SA a declarat 2 numere de telefon cu 150 de linii
2. Enel Energie SA și Enel Energie Muntenia SA au declarat câte 2 numere de telefon cu 1200 de linii fiecare

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

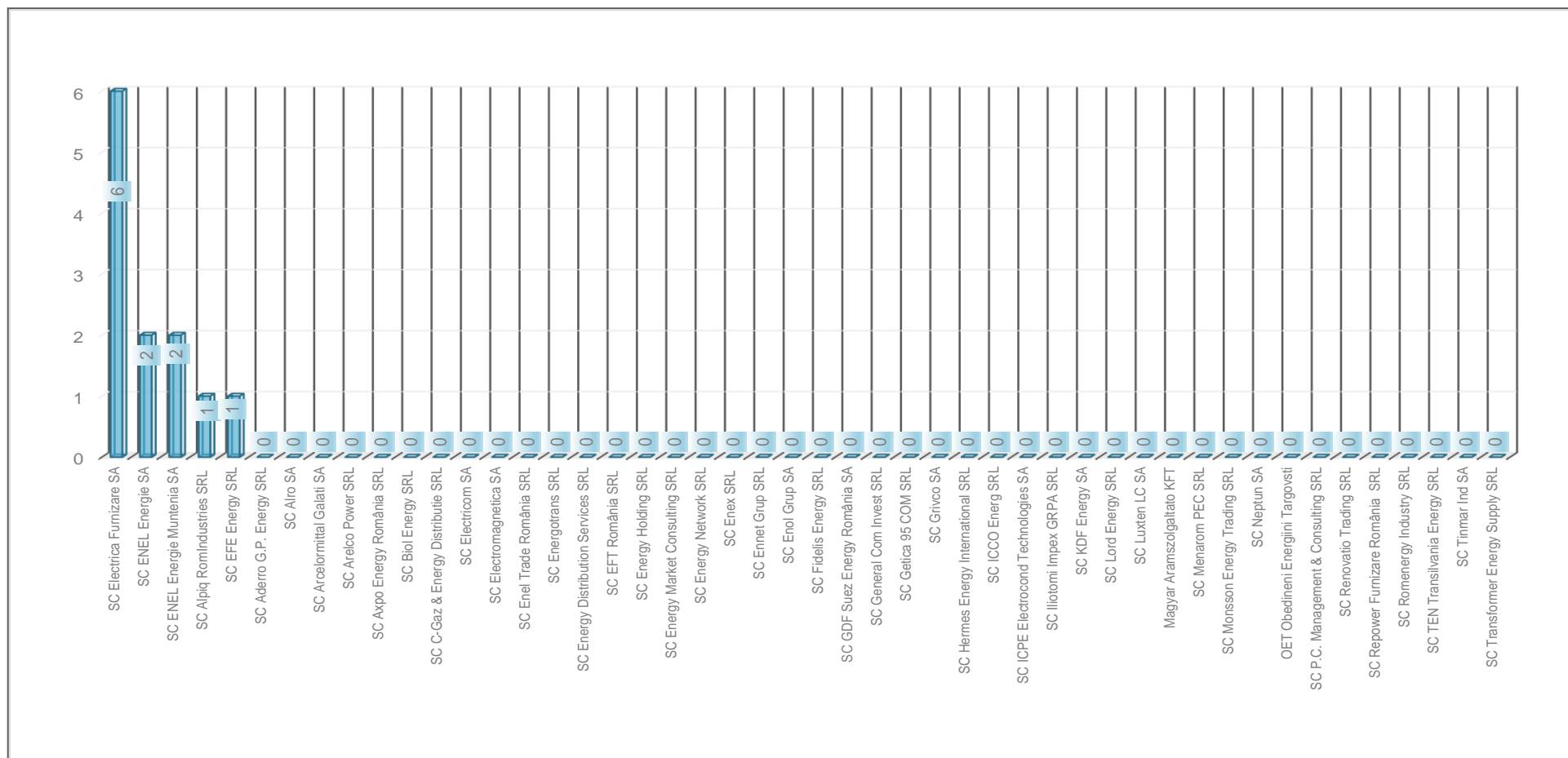
G8. Numărul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24



Notă: CEZ Vânzare SA a declarat minimum 3, maximum 25 linii telefonice cu operator 24 de ore din 24.

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

G9. Număr de linii telefonice gratuite



Notă: Enel Energie SA și Enel Energie Muntenia SA au declarat câte 2 numere de telefon gratuite cu 1200 de linii fiecare

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 DECONECTA TE PENTRU NEPLATĂ/ NR. LOCURI CONSUM	NR. SOLICITĂRI MODIFICARE TARIF/ NR. LOCURI CONSUM	NR. TOTAL PETIȚII/ NR. LOCURI CONSUM	NR. PETIȚII CE REPREZINTĂ SOLICITĂRI INFORMAȚII/ NR. LOCURI CONSUM	NR. SESIZĂRI INTERMEDIE RE RELAȚIA CU OR/ NR. LOCURI CONSUM	NR. LOCURI CONSUM PRELuate ÎN ANUL 2013	NR LOCURI CONSUM DESERVITE LA SFÂRȘITUL ANULUI 2013
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
FURNIZORI CARE AU ACTIVAT PE PIAȚA CU AMĂNUNTUL, EXCLUSIV PE SEGMENTUL CONCURENȚIAL								
1 SC Aderro G.P. Energy SRL	0	0	0	0	0	0	48	48
2 SC Alpiq RomIndustries SRL	0	0,005	0	0	0	0,030	54	200
3 SC Alro SA	0	0	0	0	0	0	0	3
4 SC Arelco Power SRL	0	0	0	0	0	0	231	306
5 SC Arcelormittal Galati SA	0	0,018	0	0	0	0	9	109
6 SC Axpo Energy Romania SRL	0,070	0	0	0	0	0,150	4	40
7 SC Biol Energy SRL	0	0	0	0	0,014	0,026	216	345
8 SC C-Gaz & Energy Distribuție SRL	0	0	0	0	0	0	268	275
9 SC EFE Energy SRL	0	0,015	0	0	0	0	21	129
10 SC Electricom SA	0	0	0	0	0	0	17	36
11 SC Electromagnetica SA	0	0,006	0	0	0	0,080	73	309
12 SC Enel Trade România SRL	0	0	0	0	0	0	2	2
13 SC Energotrans SRL	0,017	0,029	0	0	0	0,011	0	273
14 SC Energy Distribution Services SRL	0	0,003	0	0	0	0,043	219	394
15 SC EFT România SRL	0	0	0	0	0	0,318	4	66
16 SC Energy Holding SRL	0	0	0	0	0	0	52	142
17 SC Energy Market Consulting SRL	0	0	0	0	0	0	0	1
18 SC Energy Network SRL	0	0	0	0	0	0,500	0	2
19 SC Enex SRL	0	0	0	0	0	0	11	64
20 SC Ennet Grup SRL	0	0	0	0	0	0,147	4	34
21 SC Enol Grup SA	0	0	0	0	0	0	17	35
22 SC Fidelis Energy SRL	0,006	0,003	0	0,100	0	0,055	330	330
23 SC GDF Suez Energy România SA	0,017	0,009	0	0,012	0,003	0,023	281	1.033
24 SC General Com Invest SRL	0	0	0	0	0	0	21	310
25 SC Getica 95 COM SRL	0	0	0	0	0	0,141	85	85
26 SC Grivco SA	0	0	0	0,500	0	0,500	2	2
27 SC Hermes Energy International SRL	0	0	0	0	0	0	3	3
28 SC ICCO Energy SRL	0	0	0	0	0	0	115	227
29 SC ICPE Electrocond Technologies SA	0,060	0,021	0	0,191	0,149	0,085	3	47

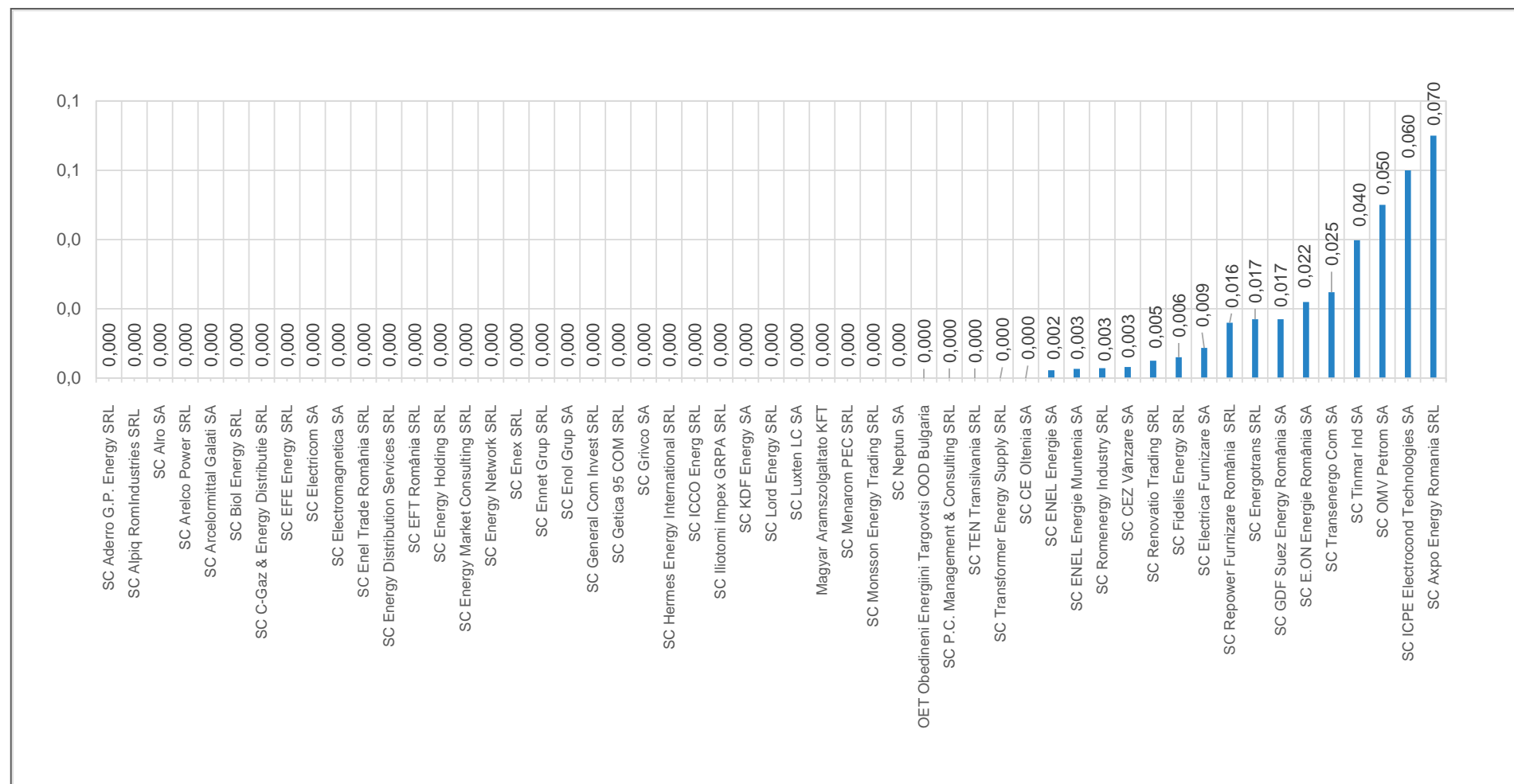
*Raport privind realizarea indicatorilor de performanță
pentru furnizarea energiei electrice în anul 2013*

NR. DENUMIRE FURNIZOR	NR. CONTESTAȚII PRIVIND FACTURAREA/ NR. CLIENȚI	NR. LOCURI CONSUM DECONECTATE PENTRU NEPLATA/ NR. LOCURI CONSUM	NR. SOLICITĂRI MODIFICARE TARIF/ NR. LOCURI CONSUM	NR. TOTAL PETIȚII/ NR. LOCURI CONSUM	NR. PETIȚII CE REPREZINTĂ SOLICITĂRI INFORMAȚII/ NR. LOCURI CONSUM	NR. SESIZĂRI INTERMEDIE RE RELAȚIA CU OR/ NR. LOCURI CONSUM	NR. LOCURI CONSUM PRELuate ÎN ANUL 2013	NR LOCURI CONSUM DESERVITE LA SFÂRȘITUL ANULUI 2013
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
30 SC Iliotomi Impex GRPA SRL	0	0	0	0	0	0	2	6
31 SC KDF Energy SA	0	0	0	0	0	0	37	13
32 SC Lord Energy SRL	0	0	0	0	0	0	7	7
33 SC Luxten LC SA	0	0	0	0	0	0	1	4
34 Magyar Aramszolgaltato KFT	0	0	0	0	0	0	15	136
35 SC Menarom PEC SRL	0	0	0	0	0	0	1	1
36 SC Monsson Energy Trading SRL	0	0	0,020	0,060	0	0,060	28	50
37 SC Neptun SA	0	0	0	0	0	0	380	372
38 OET Obedineni Energiini Targovtsi OOD Bulgaria	0	0,016	0	0	0	0,164	48	244
39 SC P.C. Management & Consulting SRL	0	0	0	0	0	0	6	14
40 SC Renovatio Trading SRL	0,005	0,003	0,038	0,029	0	0	167	1.008
41 SC Repower Furnizare România SRL	0,016	0,005	0	0	0	0,164	277	923
42 SC Romenergy Industry SRL	0,003	0,008	0	0	0	0,008	309	487
43 SC TEN Transilvania SRL	0	0	0	0	0	0	81	59
44 SC Tinmar Ind SA	0,040	0,002	0	0	0	0,026	1.431	2.584
45 SC Transformer Energy Supply SRL	0	0	0	0	0	0,052	262	328
46 SC Transenergo Com SA	0,025	0	0,037	0	0	0,063	427	735
47 SC OMV Petrom SA	0,050	0	0	0	0	0,014	88	1.676
48 SC CE Oltenia SA	0	0,003	0,072	0,062	0,089	0,007	17	292
FURNIZORI CARE AU ACTIVAT PE PIAȚA CU AMĂNUNTUL, ATÂT PE SEGMENTUL CONCURRENTIAL, CÂT ȘI PE CEL REGLEMENTAT								
49 SC CEZ Vânzare SA	0,003	0,043	0,010	0,101	0,014	0,003	52.652	1.408.999
50 SC ENEL Energie SA	0,002	0,006	0,004	0,004	0,006	0,005	12.710	1.494.696
51 SC E.ON Energie România SA	0,022*	0,016	0,010	0,009	0,006	0,010	8.913	1.429.458
52 SC ENEL Energie Muntenia SA	0,003	0,013	0,002	0,008	0,012	0,010	8.279	1.174.723
53 SC Electrica Furnizare SA	0,009	0,023	0,012	0,014	0,008	0,003	92.252	3.565.831
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

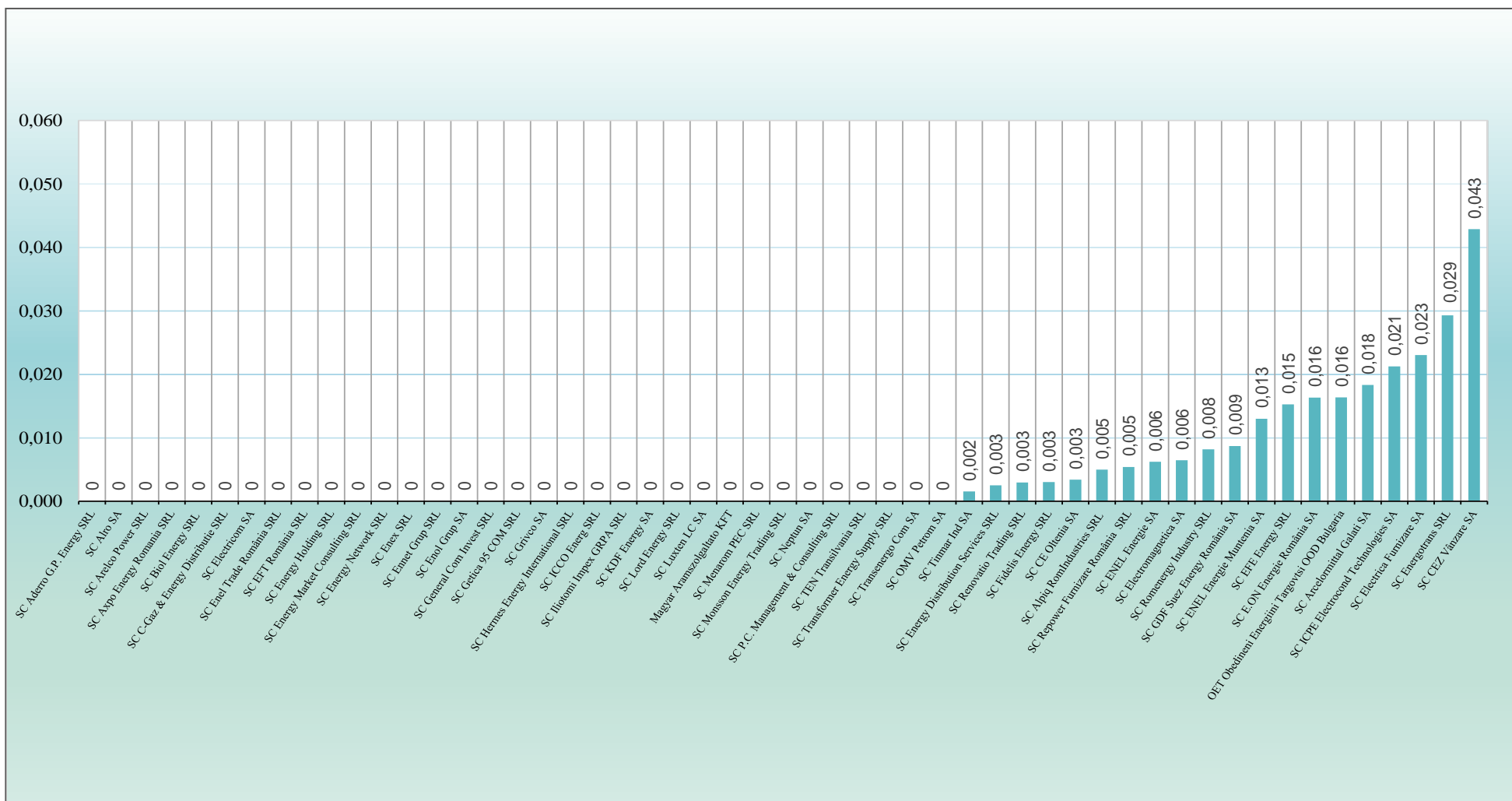
NR.	DENUMIRE FURNIZOR	NR. SOLICITĂRI	NR. COMPENSAȚII ACORDATE
		COMPENSAȚII LA 100.000	LA 100.000
		LOCURI DE CONSUM	LOCURI CONSUM
		S9	S10
FURNIZORI DE ULTIMĂ INSTANȚĂ CARE ACTIVEAZĂ PE PIAȚA CU AMĂNUNTUL			
1	SC CEZ Vânzare SA	-	-
2	SC ENEL Energie SA	1,0705	0,3345
3	SC E.ON Energie România SA	0,0700	0,0700
4	SC ENEL Energie Muntenia SA	0,1703	0,1703
5	SC ELECTRICA Furnizare SA	-	-

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



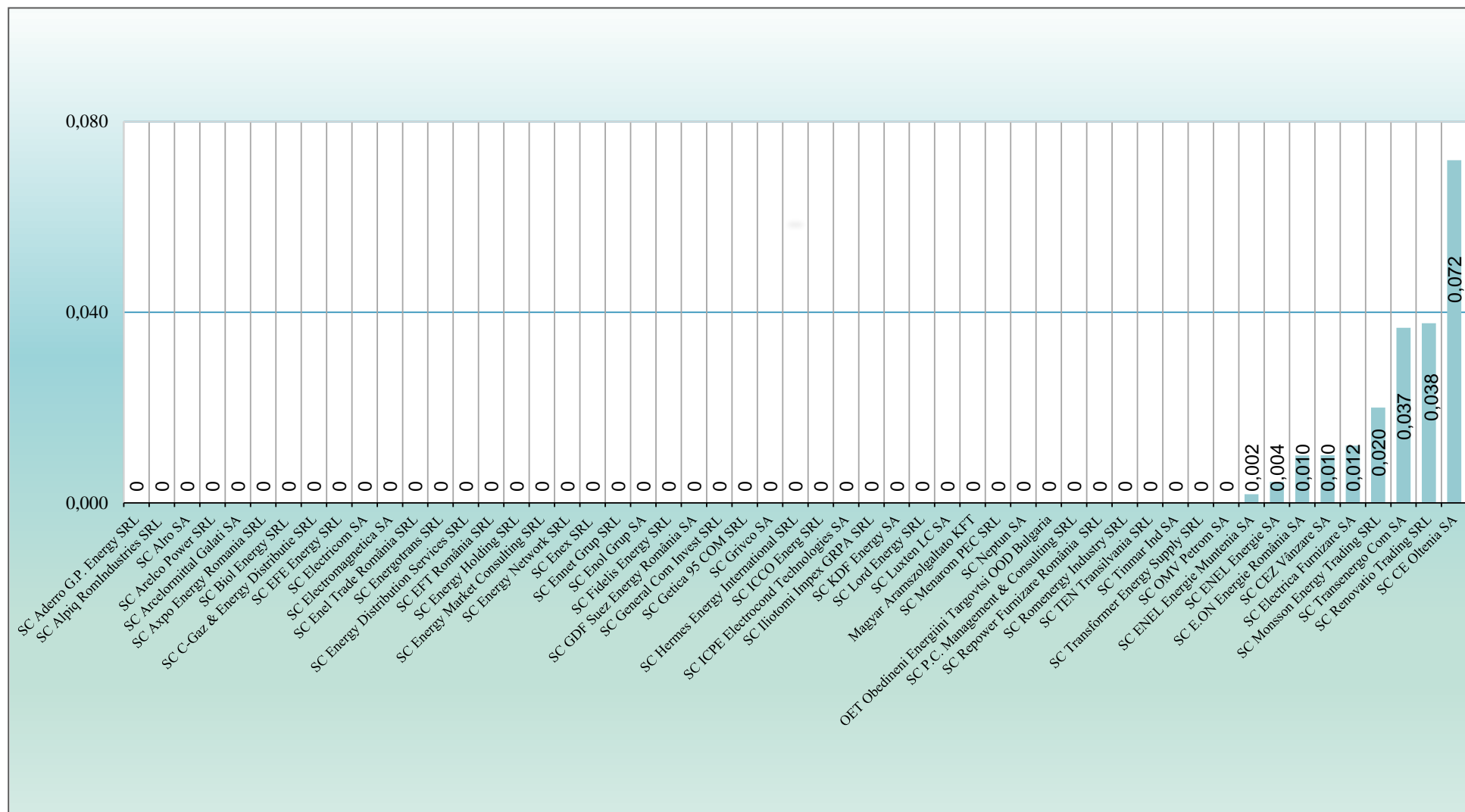
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

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



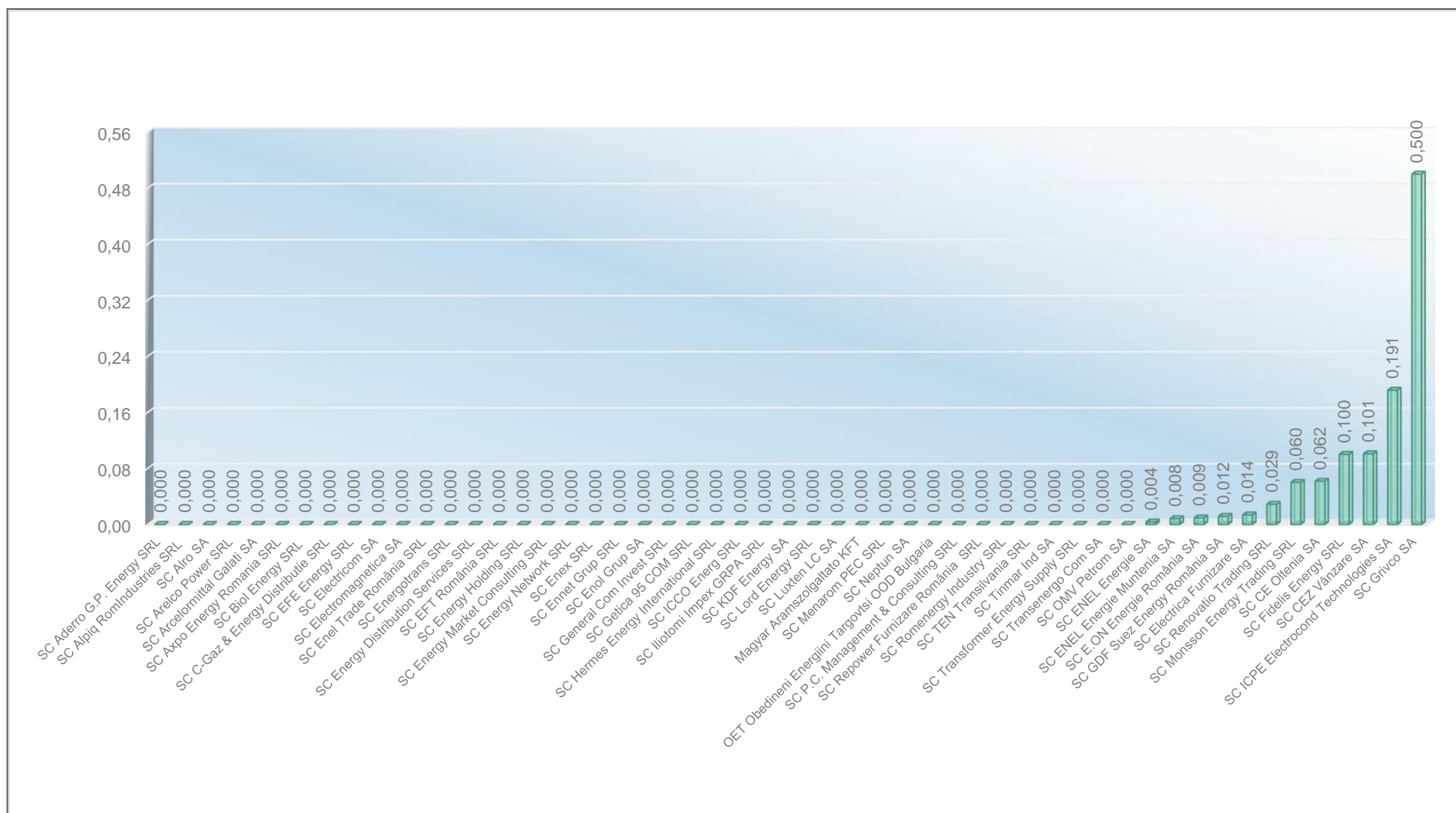
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

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



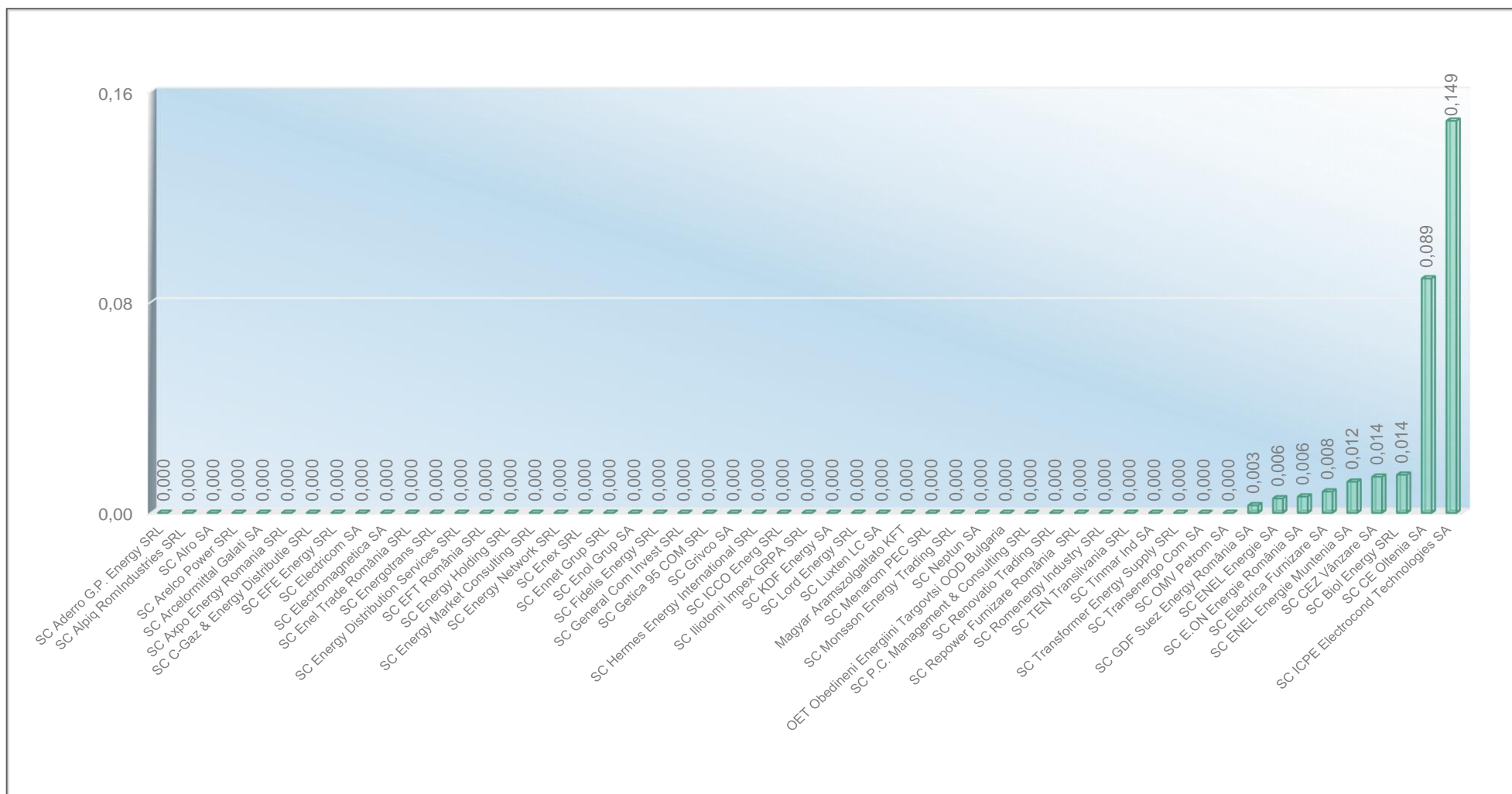
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

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



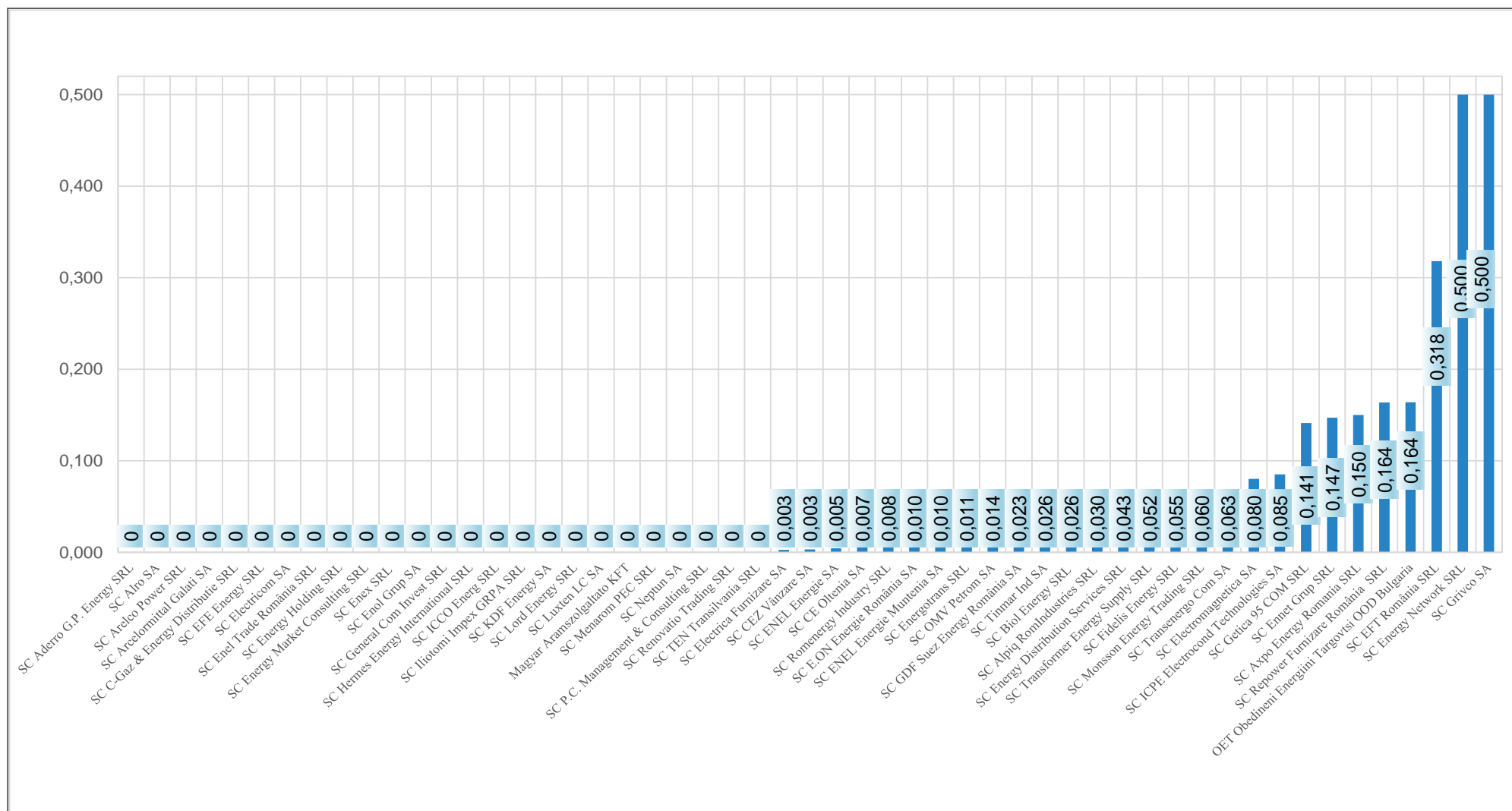
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

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



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

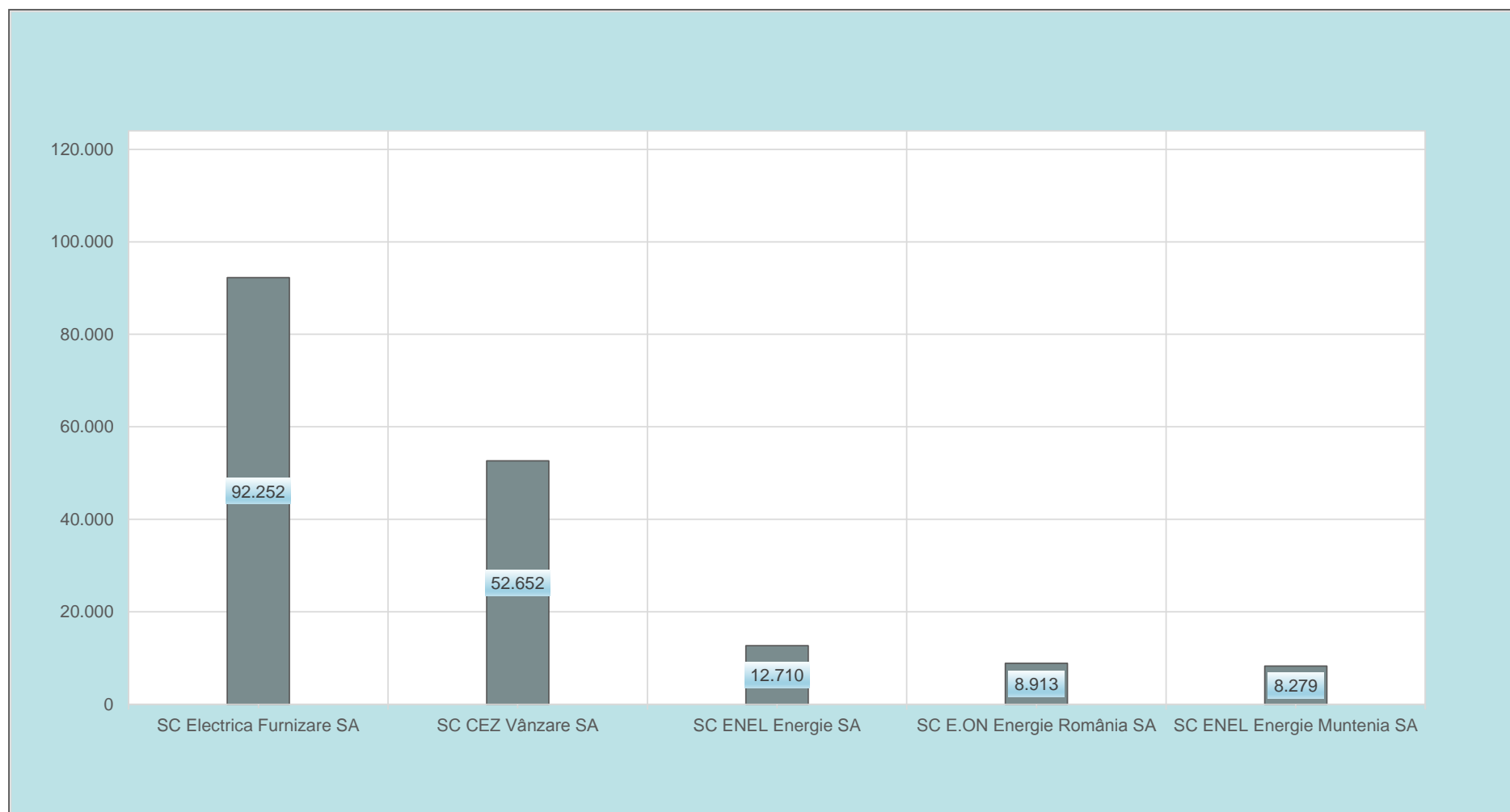
S6. Numărul de sesizări privind intermedierea relației cu operatorul de rețea, raportat la număr locuri de consum



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

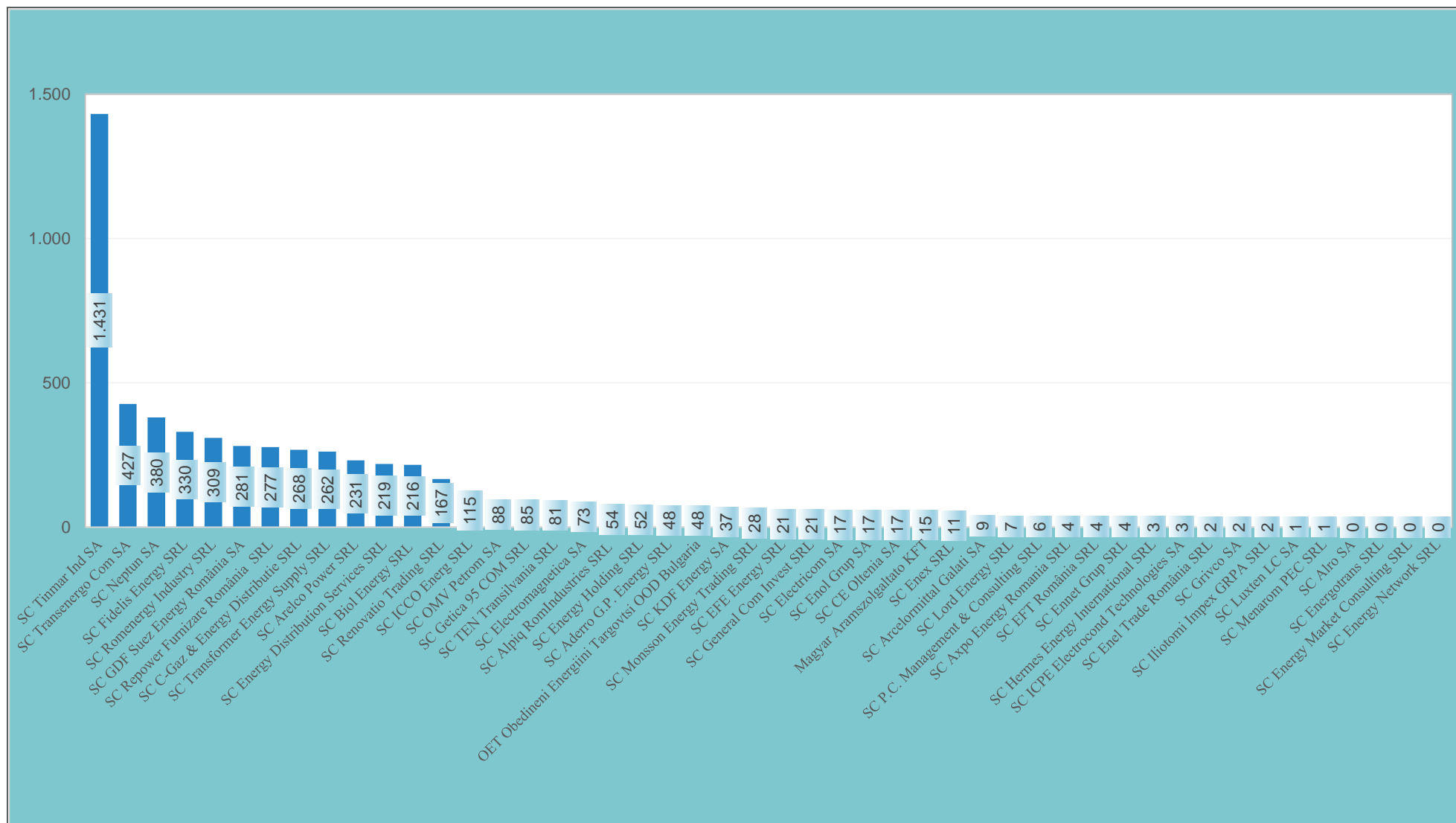
S7. Numărul de locuri de consum preluate în anul 2013

de către furnizorii de ultimă instanță:



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

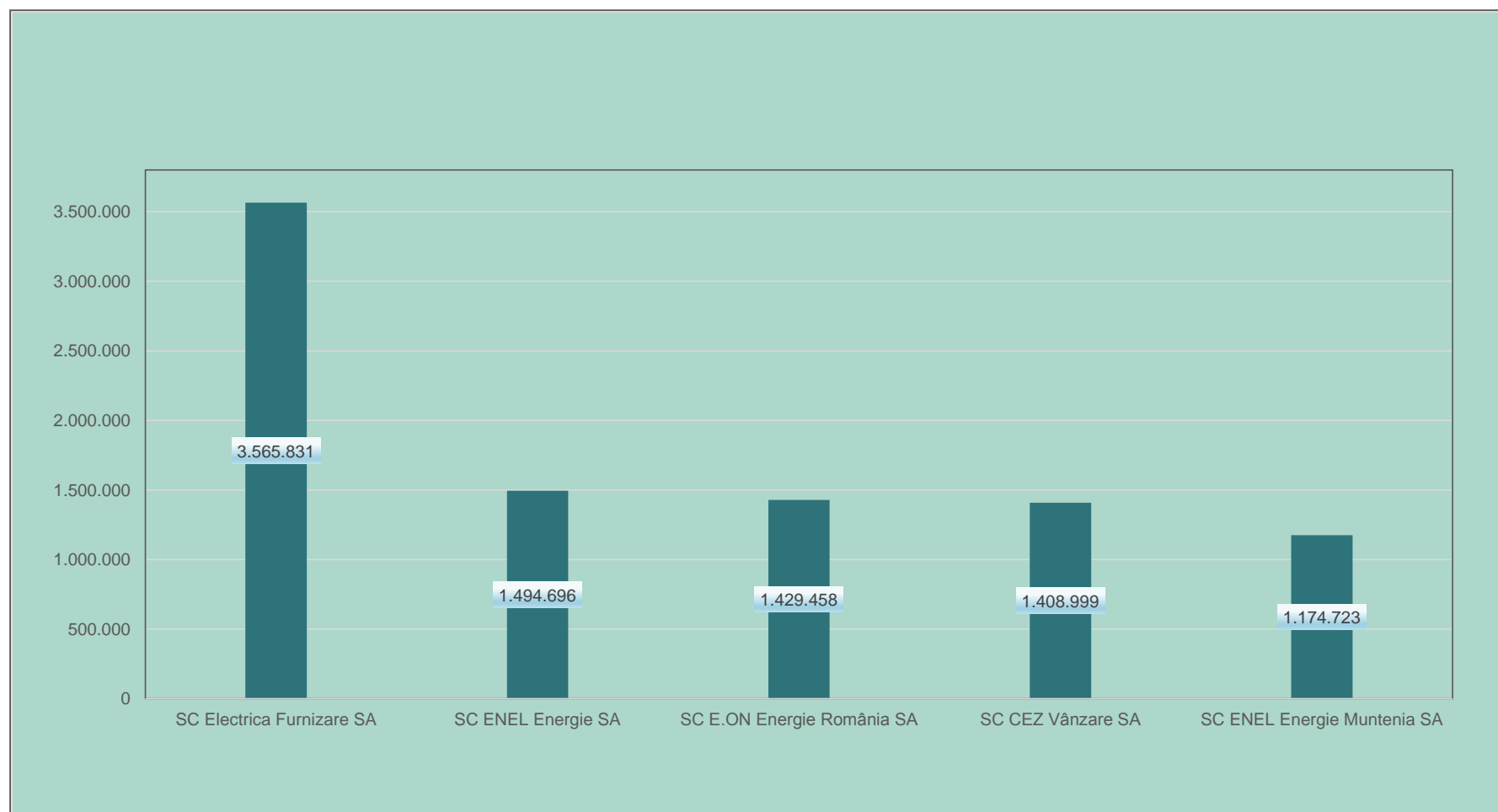
de către furnizorii concurențiali:



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

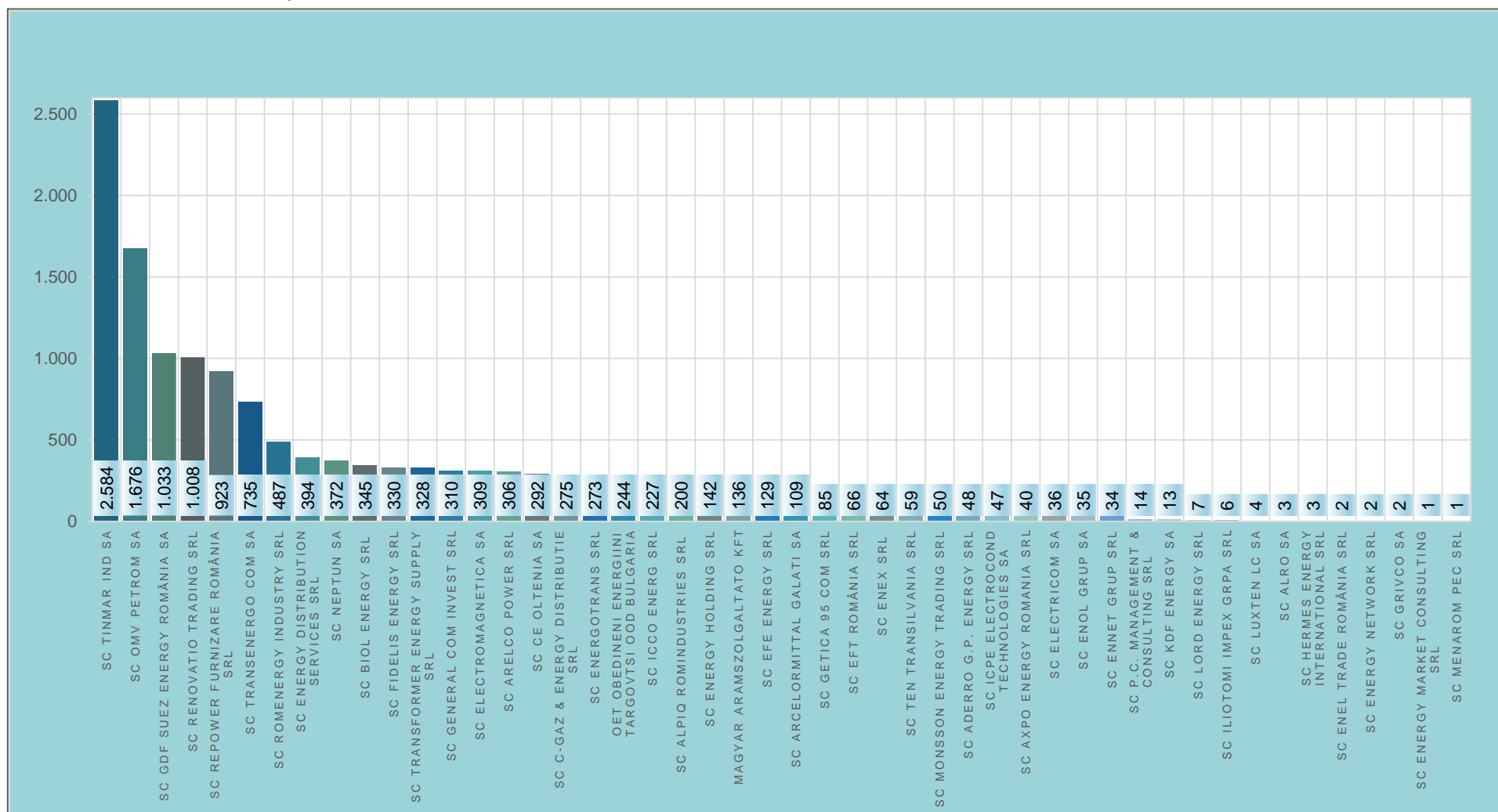
S8. Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul anului 2013

de către furnizorii de ultimă instanță:



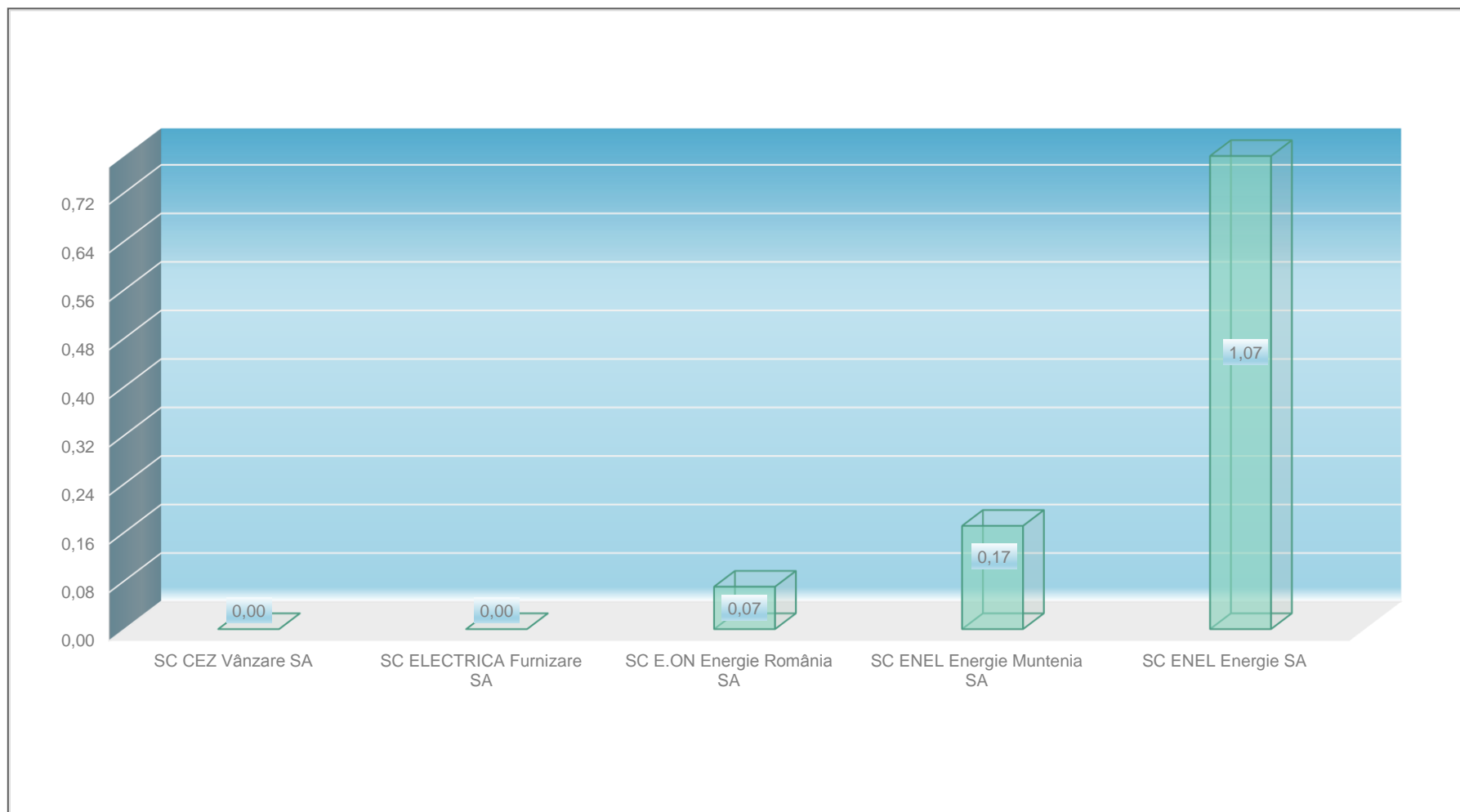
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

de către furnizorii concurențiali:



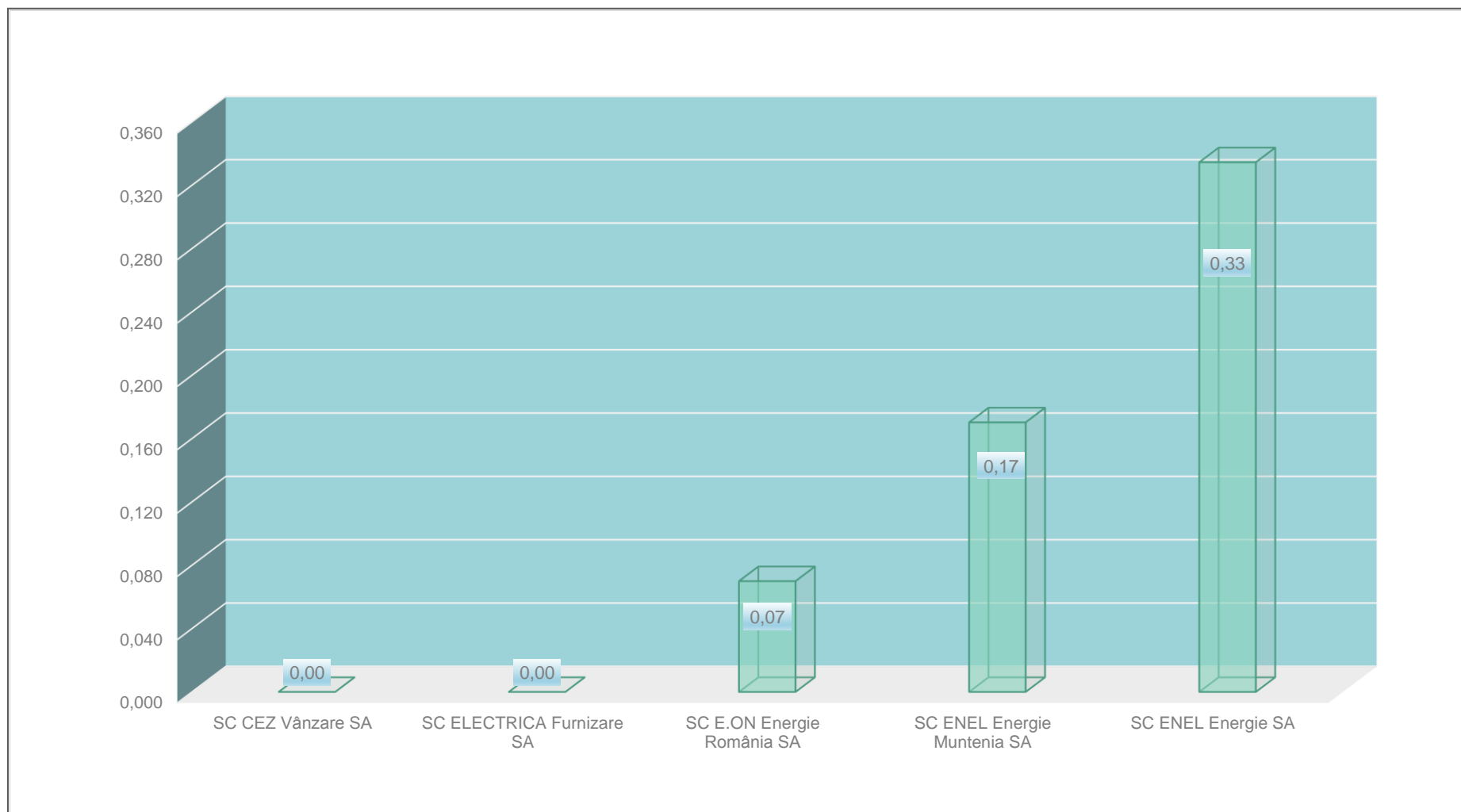
Sursa: Raportările anuale ale furnizorilor de energie electrică – prelucrare ANRE

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



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

S10. Numărul de compensații 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, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 1/2010
- FC furnizor concurențial
- FUI furnizor de ultimă instanță
- CF client final
- OR operator de rețea
- NC nu este cazul
- CTF contract de furnizare a energiei electrice