

Nume OD: BANAT  
ANEXA 1-PERIOADA 01.01.2009-31.12.2009

| <b>Indicator</b> | <b>UM</b> | <b>Valoare</b> |
|------------------|-----------|----------------|
| ENS              | MWh       | 37.28          |
| AD               | MWh       | 3,854,288.43   |
| AIT              | min/an    | 5.08           |

| Tens client | Originea intreruperii ▶  | Indicator         | Loc consum |     |       |          |            | TOTAL      |
|-------------|--|-------------------|------------|-----|-------|----------|------------|------------|
|             | Tip intrerupere ▼  |                   |            | FIT | IT    | MT       | JT         |            |
| IT          | a)Intreruperi planificate  | SAIFI             | urban      | -   | -     | -        | -          | -          |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI             | urban      | -   | -     | -        | -          | -          |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI             | urban      | -   | -     | -        | -          | -          |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI             | urban      | -   | 0.05  | -        | -          | 0.05       |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIFI             | urban      | -   | 0.05  | -        | -          | 0.05       |
| MT          | a)Intreruperi planificate  | SAIFI             | urban      | -   | -     | 1.02     | -          | 1.02       |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI             | urban      | -   | -     | 0.00     | -          | 0.00       |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI             | urban      | -   | -     | 0.03     | -          | 0.03       |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI             | urban      | -   | 0.11  | 5.26     | -          | 5.37       |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIFI             | urban      | -   | 0.11  | 5.29     | -          | 5.40       |
| JT          | a)Intreruperi planificate  | SAIFI             | urban      | -   | -     | 1.09     | 0.06       | 1.14       |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI             | urban      | -   | -     | 0.00     | 0.00       | 0.01       |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI             | urban      | -   | -     | 0.02     | 0.00       | 0.02       |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI             | urban      | -   | 0.23  | 6.17     | 0.16       | 6.56       |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIFI             | urban      | -   | 0.23  | 6.20     | 0.16       | 6.59       |
| IT          | a)Intreruperi planificate  | SAIDI             | urban      | -   | -     | -        | -          | -          |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI             | urban      | -   | -     | -        | -          | -          |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI             | urban      | -   | -     | -        | -          | -          |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI             | urban      | -   | 1.23  | -        | -          | 1.23       |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIDI             | urban      | -   | 1.23  | -        | -          | 1.23       |
| MT          | a)Intreruperi planificate  | SAIDI             | urban      | -   | -     | 111.55   | -          | 111.55     |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI             | urban      | -   | -     | 0.05     | -          | 0.05       |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI             | urban      | -   | -     | 1.89     | -          | 1.89       |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI             | urban      | -   | 2.54  | 292.00   | -          | 294.54     |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIDI             | urban      | -   | 2.54  | 293.94   | -          | 296.48     |
| JT          | a)Intreruperi planificate  | SAIDI             | urban      | -   | -     | 72.59    | 7.05       | 79.64      |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI             | urban      | -   | -     | 0.94     | 0.31       | 1.25       |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI             | urban      | -   | -     | 1.70     | 0.06       | 1.76       |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI             | urban      | -   | 4.40  | 257.49   | 25.78      | 287.68     |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIDI             | urban      | -   | 4.40  | 260.13   | 26.16      | 290.69     |
| IT          | a)Intreruperi planificate  | SAIFI             | rural      | -   | -     | -        | -          | -          |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI             | rural      | -   | -     | -        | -          | -          |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI             | rural      | -   | -     | -        | -          | -          |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI             | rural      | -   | 0.38  | -        | -          | 0.38       |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIFI             | rural      | -   | 0.38  | -        | -          | 0.38       |
| MT          | a)Intreruperi planificate  | SAIFI             | rural      | -   | -     | 8.10     | -          | 8.10       |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI             | rural      | -   | -     | 0.08     | -          | 0.08       |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI             | rural      | -   | -     | 0.31     | -          | 0.31       |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI             | rural      | -   | 0.47  | 28.90    | -          | 29.37      |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIFI             | rural      | -   | 0.47  | 29.29    | -          | 29.76      |
| JT          | a)Intreruperi planificate  | SAIFI             | rural      | -   | -     | 7.01     | 0.08       | 7.09       |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI             | rural      | -   | -     | 0.02     | 0.00       | 0.02       |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI             | rural      | -   | -     | 0.16     | 0.00       | 0.16       |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI             | rural      | -   | 0.33  | 18.41    | 0.33       | 19.08      |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIFI             | rural      | -   | 0.33  | 18.60    | 0.34       | 19.26      |
| IT          | a)Intreruperi planificate  | SAIDI             | rural      | -   | -     | -        | -          | -          |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI             | rural      | -   | -     | -        | -          | -          |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI             | rural      | -   | -     | -        | -          | -          |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI             | rural      | -   | 5.78  | -        | -          | 5.78       |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIDI             | rural      | -   | 5.78  | -        | -          | 5.78       |
| MT          | a)Intreruperi planificate  | SAIDI             | rural      | -   | -     | 1,196.62 | -          | 1,196.62   |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI             | rural      | -   | -     | 5.63     | -          | 5.63       |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI             | rural      | -   | -     | 20.55    | -          | 20.55      |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI             | rural      | -   | 13.10 | 2,170.25 | -          | 2,183.35   |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIDI             | rural      | -   | 13.10 | 2,196.44 | -          | 2,209.53   |
| JT          | a)Intreruperi planificate  | SAIDI             | rural      | -   | -     | 710.74   | 15.99      | 726.73     |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI             | rural      | -   | -     | 1.98     | 0.32       | 2.31       |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI             | rural      | -   | -     | 33.83    | 0.02       | 33.85      |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI             | rural      | -   | 12.03 | 1,157.07 | 81.99      | 1,251.09   |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIDI             | rural      | -   | 12.03 | 1,192.89 | 82.33      | 1,287.25   |
| IT          |  | Nr utilizatori IT | urban      |     | 39.00 | -        | -          | 39.00      |
| MT          |  | Nr utilizatori MT | urban      |     | -     | 1,114.00 | -          | 1,114.00   |
| JT          |  | Nr utilizatori JT | urban      |     | -     | -        | 541,882.00 | 541,882.00 |
| IT          |  | Nr utilizatori IT | rural      |     | 8.00  | -        | -          | 8.00       |
| MT          |  | Nr utilizatori MT | rural      |     | -     | 506.00   | -          | 506.00     |
| JT          |  | Nr utilizatori JT | rural      |     | -     | -        | 299,809.00 | 299,809.00 |

| Nr. crt. | Indicatori de performanță  | clicenti | Valoare realizată lunar / anual |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |
|----------|--|----------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
|          |  |          | 1                               | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | Anual |
| 1        | Numărul de întreruperi planificate în mediul urban   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0     |
|          |  | MT       | 22                              | 35   | 47   | 24   | 24   | 29   | 44   | 59   | 50   | 51   | 76   | 48   | 509   |
|          |  | JT       | 102                             | 98   | 143  | 98   | 96   | 114  | 122  | 200  | 170  | 143  | 242  | 152  | 1680  |
| 2        | Numărul de întreruperi planificate în mediul rural   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0     |
|          |  | MT       | 47                              | 60   | 98   | 111  | 98   | 55   | 95   | 99   | 108  | 71   | 104  | 96   | 1042  |
|          |  | JT       | 106                             | 146  | 254  | 353  | 305  | 183  | 323  | 400  | 472  | 426  | 426  | 318  | 3712  |
| 3        | Numărul de întreruperi planificate în mediul urban pentru care restabilirea alimentării cu energie electrică s-a realizat în timpul planificat anunțat | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0     |
|          |  | MT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0     |
|          |  | JT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0     |
| 4        | Numărul de întreruperi planificate în mediul rural pentru care restabilirea alimentării cu energie electrică s-a realizat în timpul planificat anunțat | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0     |
|          |  | MT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0     |
|          |  | JT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0     |
| 5        | Durata medie* a unei întreruperi planificate în mediul urban (MIN)   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0     |
|          |  | MT       | 180                             | 169  | 112  | 196  | 213  | 173  | 279  | 244  | 278  | 247  | 259  | 218  | 223   |
|          |  | JT       | 202                             | 222  | 168  | 245  | 174  | 176  | 248  | 252  | 262  | 249  | 229  | 218  | 224   |
| 6        | Durata medie* a unei întreruperi planificate în mediul rural (MIN)   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0     |
|          |  | MT       | 249                             | 217  | 263  | 327  | 300  | 258  | 263  | 317  | 332  | 589  | 285  | 270  | 307   |
|          |  | JT       | 236                             | 223  | 283  | 320  | 290  | 310  | 327  | 305  | 313  | 719  | 271  | 263  | 342   |
| 7        | Numărul de întreruperi neplanificate în mediul urban   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 2     |
|          |  | MT       | 79                              | 92   | 134  | 125  | 229  | 294  | 245  | 208  | 131  | 207  | 128  | 131  | 2003  |
|          |  | JT       | 2773                            | 2324 | 2492 | 2179 | 2690 | 3141 | 2978 | 2785 | 2428 | 3431 | 2662 | 3222 | 33105 |
| 8        | Numărul de întreruperi neplanificate în mediul rural   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 3     |
|          |  | MT       | 74                              | 122  | 187  | 146  | 294  | 408  | 348  | 293  | 143  | 306  | 112  | 162  | 2595  |
|          |  | JT       | 1986                            | 1990 | 2472 | 2258 | 2886 | 3669 | 3566 | 2905 | 2237 | 4039 | 2400 | 3134 | 33542 |
| 9        | Numărul de întreruperi neplanificate cu durata mai mică de 12 ore, pentru mediul urban   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 2     |
|          |  | MT       | 76                              | 84   | 131  | 120  | 224  | 284  | 241  | 204  | 127  | 202  | 126  | 122  | 1941  |
|          |  | JT       | 2688                            | 2226 | 2423 | 2118 | 2567 | 2950 | 2848 | 2675 | 2342 | 3212 | 2557 | 3092 | 31698 |
| 10       | Numărul de întreruperi neplanificate cu durata mai mică de 24 ore, pentru mediul rural   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 3     |
|          |  | MT       | 74                              | 119  | 187  | 145  | 294  | 403  | 346  | 293  | 142  | 289  | 111  | 159  | 2562  |
|          |  | JT       | 1963                            | 1962 | 2453 | 2215 | 2835 | 3560 | 3487 | 2854 | 2205 | 3709 | 2361 | 3057 | 32661 |
| 11       | Durata medie* a unei întreruperi neplanificate în mediul urban (MIN)   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 10   | 0    | 7    | 0    | 0    | 0    | 24    |
|          |  | MT       | 115                             | 182  | 117  | 125  | 96   | 126  | 85   | 93   | 119  | 119  | 88   | 190  | 116   |
|          |  | JT       | 168                             | 187  | 159  | 166  | 208  | 238  | 204  | 192  | 176  | 237  | 192  | 195  | 196   |
| 12       | Durata medie* a unei întreruperi neplanificate în mediul rural (MIN)   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 10   | 18   | 0    | 0    | 0    | 0    | 15    |
|          |  | MT       | 155                             | 280  | 142  | 136  | 115  | 143  | 143  | 108  | 135  | 363  | 151  | 257  | 175   |
|          |  | JT       | 214                             | 279  | 224  | 243  | 259  | 307  | 303  | 283  | 259  | 507  | 278  | 309  | 302   |

\* Durata medie reprezintă media aritmetică

## Anexa 3 – Indicatori de calitate comerciala

Anul

2009

| Nr | Indicator  | Tip / loc de utilizare* | Nivelul de tensiune | banat  |        |        |        | Anual  |
|----|--|-------------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|    |  |                         |                     | Trim 1 | Trim 2 | Trim 3 | Trim 4 |        |
| 1  | Numarul de cereri de racordare la retea  | toti                    | toate               | 7,655  | 8,130  | 9,706  | 10,890 | 36,381 |
| 2  | Timpul mediu** de emitere a avizelor tehnice de racordare  | toti                    | toate               | 13     | 18     | 16     | 16     | 16     |
| 3  | Numarul de cereri de racordare nesolutionate prin emiterea unui ATR  | toti                    | toate               | 53     | 90     | 62     | 123    | 185    |
| 4  | Numarul de cereri de racordare la care nu s-a raspuns in termenul stabilit in standard   | toti                    | toate               | 563    | 1,537  | 2,779  | 2,562  | 7,441  |
| 5  | Numarul de cereri de contracte de racordare  | toti                    | toate               | 2,635  | 3,325  | 3,440  | 3,053  | 12,453 |
| 6  | Numarul de cereri de contracte de racordare  | casnici                 | JT                  | 1,869  | 2,177  | 2,564  | 2,301  | 8,911  |
| 7  | Numarul de cereri de contracte de racordare  | mici consumatori        | JT                  | 713    | 1,102  | 834    | 711    | 3,360  |
| 8  | Numarul de cereri de contracte de racordare  | mari consumatori        | JT                  | 20     | 11     | 19     | 12     | 62     |
| 9  | Numarul de cereri de contracte de racordare  | casnici                 | MT                  | 4      | 3      | 0      | 0      | 7      |
| 10 | Numarul de cereri de contracte de racordare  | mici consumatori        | MT                  | 10     | 13     | 9      | 12     | 44     |
| 11 | Numarul de cereri de contracte de racordare  | mari consumatori        | MT                  | 19     | 19     | 14     | 17     | 69     |
| 12 | Numarul de cereri de contracte de racordare  | mari consumatori        | IT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 13 | Numarul de contracte de racordare realizate  | toti                    | toate               | 2,635  | 3,325  | 3,440  | 3,053  | 12,453 |
| 14 | Timpul mediu** de incheiere a contractelor de racordare  | toti                    | toate               | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      |
| 15 | Numarul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/ nesolutionate  | toti                    | toate               | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 16 | Numarul de cereri de contracte de racordare la care nu s-a raspuns in termenul stabilit in standard                                      | toti                    | toate               | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 17 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***  | toti                    | toate               | 1,380  | 692    | 2,012  | 2,085  | 6,169  |
| 18 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***  | casnici                 | JT                  | 1,206  | 480    | 1,758  | 1,877  | 5,321  |
| 19 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***  | mici consumatori        | JT                  | 12     | 19     | 28     | 23     | 82     |
| 20 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***  | mari consumatori        | JT                  | 63     | 89     | 113    | 93     | 358    |
| 21 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***  | casnici                 | MT                  | 0      | 0      | 4      | 8      | 12     |
| 22 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***  | mici consumatori        | MT                  | 25     | 30     | 19     | 22     | 96     |
| 23 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***  | mari consumatori        | MT                  | 72     | 71     | 89     | 62     | 294    |
| 24 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***  | mari consumatori        | IT                  | 2      | 3      | 1      | 0      | 6      |
| 25 | Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***  | toti                    | JT                  | 8      | 9      | 13     | 12     | 8      |
| 26 | Timpul mediu de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***  | toti                    | MT                  | 8      | 12     | 11     | 12     | 10     |
| 27 | Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***  | mari consumatori        | IT                  | 9      | 9      | 12     | 0      | 9      |
| 28 | Numarul de reclamatii referitoare la racordare   | toti                    | toate               | 2      | 0      | 1      | 1      | 4      |
| 29 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare   | toti                    | JT                  | 28     | 0      | 5      | 6      | 28     |
| 30 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare   | toti                    | MT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 31 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare   | mari consumatori        | IT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 32 | Numarul de reclamatii primite referitoare la nivelul de tensiune   | toti                    | toate               | 60     | 76     | 85     | 66     | 287    |
| 33 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune   | toti                    | JT                  | 13     | 13     | 12     | 10     | 13     |
| 34 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune   | toti                    | MT                  | 0      | 3      | 5      | 6      | 3      |
| 35 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune   | mari consumatori        | IT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 36 | Numarul de reclamatii primite referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune)           | toti                    | toate               | 22     | 25     | 46     | 13     | 106    |
| 37 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune) | toti                    | JT                  | 13     | 9      | 19     | 10     | 11     |
| 38 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune) | toti                    | MT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 39 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune) | mari consumatori        | IT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 40 | Numarul de consumatori deconectati pentru neplata  | toti                    | JT                  | 4,214  | 4,010  | 4,391  | 2,907  | 15,522 |
| 41 | Numarul de consumatori deconectati pentru neplata  | toti                    | MT                  | 21     | 6      | 18     | 10     | 55     |
| 42 | Numarul de consumatori deconectati pentru neplata  | mari consumatori        | IT                  | 0      | 1      | 0      | 0      | 1      |
| 43 | Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                                       | toti                    | JT                  | 194    | 250    | 314    | 278    | 1,036  |
| 44 | Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                                       | toti                    | MT                  | 9      | 8      | 20     | 17     | 54     |
| 45 | Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                                       | mari consumatori        | IT                  | 1      | 6      | 0      | 0      | 7      |
| 46 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                     | toti                    | JT                  | 29     | 21     | 20     | 22     | 23     |
| 47 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                     | toti                    | MT                  | 10     | 8      | 14     | 8      | 10     |
| 48 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                     | mari consumatori        | IT                  | 6      | 5      | 0      | 0      | 5      |
| 49 | Numarul de consumatori al caror contor nu este citit odata la 6 luni   | toti                    | JT                  | 18,915 | 18,191 | masura | masura | 37,106 |
| 50 | Numarul de consumatori al caror contor nu este citit lunar   | toti                    | MT                  | 3,320  | 6,442  | masura | masura | 9,762  |
| 51 | Numarul de consumatori al caror contor nu este citit lunar   | mari consumatori        | IT                  | 0      | 0      | masura | masura | 0      |

\* Loc de consum sau de consum /producere a energiei electrice.

\*\* Timpul mediu reprezinta valoarea medie aritmetica.

\*\*\* Contracte noi, schimbarea solutiei de racordare, schimbarea furnizorului, etc.

Nume OD: BANAT  
ANEXA 1-PERIOADA 01.01.2010-31.12.2010

| <b>Indicator</b> | <b>UM</b> | <b>Valoare</b> |
|------------------|-----------|----------------|
| ENS              | MWh       | 40.96          |
| AD               | MWh       | 4,069,203.79   |
| AIT              | min/an    | 5.29           |

ANEXA 1-PERIOADA 01.01.2010-31.12.2010

| Tens<br>dient | Originea intreruperii▶   | Indicator         | Loc consum | FIT | IT    | MT       | JT         | TOTAL      |
|---------------|--|-------------------|------------|-----|-------|----------|------------|------------|
|               | Tip intreruperi<br>▼   |                   |            |     |       |          |            |            |
| IT            | a)Intreruperi planificate  | SAIFI             | urban      | -   | -     | -        | -          | -          |
|               | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI             | urban      | -   | -     | -        | -          | -          |
|               | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI             | urban      | -   | 0.05  | -        | -          | 0.05       |
|               | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI             | urban      | -   | 0.16  | -        | -          | 0.16       |
|               | TOTAL b+c+d  | SAIFI             | urban      | -   | 0.21  | -        | -          | 0.21       |
| MT            | a)Intreruperi planificate  | SAIFI             | urban      | -   | -     | 1.68     | -          | 1.68       |
|               | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI             | urban      | -   | -     | -        | -          | -          |
|               | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI             | urban      | -   | 0.01  | -        | -          | 0.01       |
|               | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI             | urban      | -   | 0.20  | 5.62     | -          | 5.83       |
|               | TOTAL b+c+d  | SAIFI             | urban      | -   | 0.20  | 5.63     | -          | 5.83       |
| JT            | a)Intreruperi planificate  | SAIFI             | urban      | -   | -     | 0.79     | 0.08       | 0.88       |
|               | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI             | urban      | -   | -     | -        | -          | -          |
|               | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI             | urban      | -   | -     | 0.07     | 0.00       | 0.07       |
|               | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI             | urban      | -   | 0.22  | 5.35     | 0.22       | 5.79       |
|               | TOTAL b+c+d  | SAIFI             | urban      | -   | 0.22  | 5.42     | 0.22       | 5.86       |
| IT            | a)Intreruperi planificate  | SAIDI             | urban      | -   | -     | -        | -          | -          |
|               | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI             | urban      | -   | -     | -        | -          | -          |
|               | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI             | urban      | -   | 3.97  | -        | -          | 3.97       |
|               | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI             | urban      | -   | 2.97  | -        | -          | 2.97       |
|               | TOTAL b+c+d  | SAIDI             | urban      | -   | 6.94  | -        | -          | 6.94       |
| MT            | a)Intreruperi planificate  | SAIDI             | urban      | -   | -     | 238.92   | -          | 238.92     |
|               | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI             | urban      | -   | -     | -        | -          | -          |
|               | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI             | urban      | -   | -     | 0.10     | -          | 0.10       |
|               | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI             | urban      | -   | 2.90  | 305.90   | -          | 308.81     |
|               | TOTAL b+c+d  | SAIDI             | urban      | -   | 2.90  | 306.00   | -          | 308.91     |
| JT            | a)Intreruperi planificate  | SAIDI             | urban      | -   | -     | 136.48   | 18.32      | 154.80     |
|               | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI             | urban      | -   | -     | -        | -          | -          |
|               | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI             | urban      | -   | -     | 4.06     | 0.06       | 4.11       |
|               | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI             | urban      | -   | 2.46  | 237.43   | 27.66      | 267.55     |
|               | TOTAL b+c+d  | SAIDI             | urban      | -   | 2.46  | 241.49   | 27.71      | 271.66     |
| IT            | a)Intreruperi planificate  | SAIFI             | rural      | -   | -     | -        | -          | -          |
|               | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI             | rural      | -   | -     | -        | -          | -          |
|               | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI             | rural      | -   | 0.14  | -        | -          | 0.14       |
|               | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI             | rural      | -   | 0.86  | -        | -          | 0.86       |
|               | TOTAL b+c+d  | SAIFI             | rural      | -   | 1.00  | -        | -          | 1.00       |
| MT            | a)Intreruperi planificate  | SAIFI             | rural      | -   | 0.00  | 11.04    | -          | 11.04      |
|               | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI             | rural      | -   | -     | -        | -          | -          |
|               | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI             | rural      | -   | -     | 0.02     | -          | 0.02       |
|               | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI             | rural      | -   | 0.90  | 29.29    | -          | 30.19      |
|               | TOTAL b+c+d  | SAIFI             | rural      | -   | 0.90  | 29.31    | -          | 30.21      |
| JT            | a)Intreruperi planificate  | SAIFI             | rural      | -   | 0.00  | 5.25     | 0.07       | 5.32       |
|               | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI             | rural      | -   | -     | -        | -          | -          |
|               | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI             | rural      | -   | -     | 0.17     | 0.00       | 0.17       |
|               | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI             | rural      | -   | 0.54  | 17.14    | 0.48       | 18.16      |
|               | TOTAL b+c+d  | SAIFI             | rural      | -   | 0.54  | 17.31    | 0.48       | 18.33      |
| IT            | a)Intreruperi planificate  | SAIDI             | rural      | -   | -     | -        | -          | -          |
|               | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI             | rural      | -   | -     | -        | -          | -          |
|               | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI             | rural      | -   | 54.68 | -        | -          | 54.68      |
|               | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI             | rural      | -   | 11.02 | -        | -          | 11.02      |
|               | TOTAL b+c+d  | SAIDI             | rural      | -   | 65.70 | -        | -          | 65.70      |
| MT            | a)Intreruperi planificate  | SAIDI             | rural      | -   | 0.74  | 1,452.48 | -          | 1,453.21   |
|               | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI             | rural      | -   | -     | -        | -          | -          |
|               | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI             | rural      | -   | -     | 1.07     | -          | 1.07       |
|               | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI             | rural      | -   | 12.87 | 1,842.76 | -          | 1,855.63   |
|               | TOTAL b+c+d  | SAIDI             | rural      | -   | 12.87 | 1,843.83 | -          | 1,856.70   |
| JT            | a)Intreruperi planificate  | SAIDI             | rural      | -   | 0.25  | 1,140.97 | 20.66      | 1,161.87   |
|               | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI             | rural      | -   | -     | -        | -          | -          |
|               | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI             | rural      | -   | -     | 9.05     | 0.31       | 9.36       |
|               | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI             | rural      | -   | 11.22 | 1,076.72 | 90.62      | 1,178.56   |
|               | TOTAL b+c+d  | SAIDI             | rural      | -   | 11.22 | 1,085.77 | 90.93      | 1,187.92   |
| IT            |  | Nr utilizatori IT | urban      |     | 38.00 |          |            | 38.00      |
| MT            |  | Nr utilizatori MT | urban      |     |       | 1,101.00 |            | 1,101.00   |
| JT            |  | Nr utilizatori JT | urban      |     |       |          | 543,481.00 | 543,481.00 |
| IT            |  | Nr utilizatori IT | rural      |     | 7.00  |          |            | 7.00       |
| MT            |  | Nr utilizatori MT | rural      |     |       | 495.00   |            | 495.00     |
| JT            |  | Nr utilizatori JT | rural      |     |       |          | 303,520.00 | 303,520.00 |
|               |  |                   |            |     | 45    | 1,596    | 847,001    | 848,642    |

\* Pentru aceste calcule, in notiunea de utilizator se inglobeaza consumatorii, locurile de productie si alti operatori racordati in retea

ANEXA 2-2010  
ENEL DISTRIBUTIE BANAT

| Nr. crt. | Indicatori de performanță  | clicenti | Valoare realizată lunar / anual |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |        |   |
|----------|--|----------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|---|
|          |  |          | 1                               | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | Annual |   |
| 1        | Numărul de întreruperi planificate în mediul urban   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0      | 0 |
|          |  | MT       | 45                              | 63   | 127  | 66   | 46   | 54   | 65   | 71   | 78   | 58   | 51   | 772  |        |   |
|          | Numărul de întreruperi planificate în mediul rural   | JT       | 165                             | 237  | 318  | 256  | 172  | 182  | 208  | 247  | 257  | 233  | 175  | 2682 |        |   |
|          |  | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |        |   |
| 2        | Numărul de întreruperi planificate în mediul urban pentru care restabilirea alimentării cu energie electrică s-a realizat în timpul planificat anunțat | MT       | 82                              | 120  | 202  | 154  | 128  | 120  | 117  | 140  | 145  | 165  | 164  | 79   | 1616   |   |
|          |  | JT       | 340                             | 479  | 693  | 583  | 415  | 544  | 375  | 506  | 540  | 566  | 577  | 327  | 5945   |   |
|          | Numărul de întreruperi planificate în mediul rural pentru care restabilirea alimentării cu energie electrică s-a realizat în timpul planificat anunțat | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0      |   |
|          |  | JT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0      |   |
| 3        | Numărul de întreruperi planificate în mediul rural pentru care restabilirea alimentării cu energie electrică s-a realizat în timpul planificat anunțat | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0      |   |
|          |  | JT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0      |   |
| 4        | Durata medie* a unei întreruperi planificate în mediul urban (MIN)   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0      |   |
|          |  | MT       | 232                             | 117  | 57   | 52   | 45   | 31   | 30   | 68   | 51   | 54   | 29   | 16   | 63     |   |
|          | Durata medie* a unei întreruperi planificate în mediul rural (MIN)   | JT       | 190                             | 220  | 263  | 271  | 249  | 235  | 290  | 278  | 280  | 274  | 246  | 278  | 238    |   |
|          |  | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0      |   |
| 5        | Durata medie* a unei întreruperi planificate în mediul rural (MIN)   | MT       | 235                             | 158  | 120  | 166  | 181  | 132  | 112  | 100  | 129  | 133  | 140  | 90   | 139    |   |
|          |  | JT       | 236                             | 244  | 314  | 311  | 317  | 310  | 274  | 300  | 326  | 311  | 340  | 310  | 303    |   |
| 6        | Numărul de întreruperi neplanificate în mediul urban   | IT       | 0                               | 1    | 1    | 0    | 0    | 4    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 7      |   |
|          |  | MT       | 82                              | 126  | 150  | 90   | 156  | 331  | 247  | 282  | 155  | 142  | 146  | 183  | 2090   |   |
|          | Numărul de întreruperi neplanificate în mediul rural   | JT       | 2549                            | 2469 | 2469 | 2151 | 2955 | 3730 | 3177 | 3560 | 2572 | 2675 | 2823 | 3427 | 34557  |   |
|          |  | IT       | 0                               | 0    | 2    | 0    | 1    | 2    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 1    | 8      |   |
| 7        | Numărul de întreruperi neplanificate în mediul urban   | MT       | 112                             | 149  | 191  | 112  | 227  | 472  | 341  | 404  | 176  | 158  | 152  | 149  | 2643   |   |
|          |  | JT       | 2300                            | 2324 | 2647 | 2076 | 3751 | 4821 | 4032 | 4760 | 2759 | 2618 | 2882 | 3265 | 38235  |   |
| 8        | Numărul de întreruperi neplanificate cu durata mai mică de 12 ore, pentru mediul urban   | IT       | 0                               | 1    | 1    | 0    | 0    | 4    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 7      |   |
|          |  | MT       | 79                              | 56   | 38   | 23   | 26   | 51   | 48   | 41   | 35   | 38   | 22   | 69   | 526    |   |
|          | Numărul de întreruperi neplanificate cu durata mai mică de 24 ore, pentru mediul rural   | JT       | 2112                            | 1981 | 1967 | 1809 | 2308 | 2717 | 2365 | 2564 | 2086 | 2174 | 2251 | 2718 | 27052  |   |
|          |  | IT       | 0                               | 0    | 2    | 0    | 1    | 2    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 1    | 8      |   |
| 9        | Durata medie* a unei întreruperi neplanificate în mediul urban (MIN)   | MT       | 111                             | 78   | 54   | 23   | 86   | 139  | 97   | 128  | 34   | 25   | 29   | 36   | 840    |   |
|          |  | JT       | 1843                            | 1732 | 1978 | 1681 | 2816 | 3240 | 2900 | 3236 | 2162 | 1982 | 2129 | 2437 | 28136  |   |
| 10       | Durata medie* a unei întreruperi neplanificate în mediul rural (MIN)   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 10   | 17   | 0    | 0    | 0    | 0    | 37     |   |
|          |  | MT       | 201                             | 154  | 64   | 14   | 36   | 28   | 20   | 17   | 11   | 19   | 10   | 42   | 41     |   |
|          | Durata medie* a unei întreruperi neplanificate în mediul rural (MIN)   | JT       | 166                             | 183  | 169  | 142  | 178  | 223  | 209  | 241  | 168  | 173  | 168  | 179  | 187    |   |
|          |  | IT       | 0                               | 0    | 5    | 0    | 0    | 0    | 383  | 7    | 0    | 0    | 0    | 16   | 58     |   |
| 11       | Durata medie* a unei întreruperi neplanificate în mediul rural (MIN)   | MT       | 168                             | 135  | 26   | 36   | 38   | 40   | 98   | 60   | 54   | 7    | 42   | 34   | 59     |   |
|          |  | JT       | 238                             | 303  | 254  | 220  | 260  | 326  | 385  | 315  | 259  | 238  | 254  | 272  | 286    |   |

\* Durata medie reprezintă media aritmetică

Anexa 3 – Indicatori de calitate comerciala

Anul 2010

| Nr Indicator | Tip /loc de utilizare*  | Nivelul de tensiune | Anul   |        |        |        | Anual  |
|--------------|---|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|              |   |                     | Trim 1 | Trim 2 | Trim 3 | Trim 4 |        |
| 1            | Numarul de cereri de racordare la retea   | toate               | 10,938 | 10,341 | 10,654 | 9,204  | 40,935 |
| 2            | Timpu mediu** de emisie a avizelor tehnice de racordare   | toate               | 11     | 9      | 5      | 5      | 7      |
| 3            | Numarul de cereri de racordare rezolutive prin emiterea unui ATR  | toate               | 22     | 23     | 29     | 32     | 108    |
| 4            | Numarul de cereri de racordare la care nu s-a raspuns in termenul stabilit in standard  | toate               | 1,648  | 1,237  | 740    | 801    | 4,426  |
| 5            | Numarul de cereri de contracte de racordare   | toate               | 2,865  | 3,088  | 3,388  | 2,948  | 12,269 |
| 6            | Numarul de cereri de contracte de racordare   | casnici             | 2,152  | 2,256  | 2,572  | 2,108  | 9,088  |
| 7            | Numarul de cereri de contracte de racordare   | mici consumatori    | 677    | 776    | 756    | 785    | 3,004  |
| 8            | Numarul de cereri de contracte de racordare   | mari consumatori    | 31     | 44     | 28     | 24     | 127    |
| 9            | Numarul de cereri de contracte de racordare   | casnici             | 0      | 0      | 0      | 1      | 1      |
| 10           | Numarul de cereri de contracte de racordare   | mici consumatori    | 1      | 5      | 3      | 7      | 16     |
| 11           | Numarul de cereri de contracte de racordare   | mari consumatori    | 4      | 7      | 9      | 13     | 33     |
| 12           | Numarul de cereri de contracte de racordare   | mari consumatori    | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 13           | Numarul de contracte de racordare realizate   | toate               | 2,865  | 3,088  | 3,388  | 2,948  | 12,269 |
| 14           | Timpu mediu** de inchidere a contactelor de racordare   | toate               | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 15           | Numarul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluzionate  | toate               | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 16           | Numarul de cereri de contracte de racordare la care nu s-a raspuns in termenul stabilit in standard   | toate               | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 17           | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***   | toate               | 3,305  | 1,617  | 1,988  | 1,888  | 8,786  |
| 18           | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***   | casnici             | 2,891  | 985    | 1,442  | 1,329  | 6,727  |
| 19           | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***   | mici consumatori    | 60     | 400    | 271    | 273    | 1,004  |
| 20           | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***   | mari consumatori    | 107    | 131    | 214    | 155    | 607    |
| 21           | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***   | casnici             | 93     | 8      | 8      | 6      | 115    |
| 22           | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***   | mici consumatori    | 14     | 69     | 33     | 66     | 182    |
| 23           | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***   | mari consumatori    | 40     | 44     | 28     | 39     | 151    |
| 24           | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***   | mari consumatori    | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 25           | Timpu mediu** de inchidere a contactelor pentru serviciul de distributie***   | toate               | 13     | 13     | 13     | 12     | 12,75  |
| 26           | Timpu mediu** de inchidere a contactelor pentru serviciul de distributie***   | IT                  | 13     | 13     | 13     | 12     | 12,75  |
| 27           | Timpu mediu** de inchidere a contactelor pentru serviciul de distributie***   | MT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 28           | Numarul de reclamatii referitoare la racordare  | toate               | 4      | 12     | 1      | 2      | 20     |
| 29           | Timpu mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare   | toate               | 17     | 10     | 32     | 26     | 27     |
| 30           | Timpu mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare   | IT                  | 7      | 10     | 0      | 0      | 9      |
| 31           | Timpu mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare   | MT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 32           | Numarul de reclamatii primite referitoare la nivelul de tensiune  | toate               | 47     | 53     | 68     | 44     | 210    |
| 33           | Timpu mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune   | toate               | 15     | 13     | 22     | 13     | 18     |
| 34           | Timpu mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune   | IT                  | 7      | 21     | 19     | 11     | 14     |
| 35           | Timpu mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune   | MT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 36           | Numarul de reclamatii primite referitoare la alti parametri de calitate a curentului de tensiune (in afara de nivelul de tensiune)          | toate               | 17     | 7      | 5      | 1      | 30     |
| 37           | Timpu mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la alti parametri de calitate a curentului de tensiune (in afara de nivelul de tensiune) | IT                  | 32     | 16     | 22     | 10     | 20     |
| 38           | Timpu mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la alti parametri de calitate a curentului de tensiune (in afara de nivelul de tensiune) | MT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 39           | Timpu mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la alti parametri de calitate a curentului de tensiune (in afara de nivelul de tensiune) | IT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 40           | Numarul de consumatori deconectati pentru neplata   | toate               | 3,221  | 4,226  | 5,118  | 2,908  | 15,474 |
| 41           | Numarul de consumatori deconectati pentru neplata   | IT                  | 14     | 20     | 23     | 18     | 78     |
| 42           | Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard  | IT                  | 731    | 1,074  | 1,051  | 589    | 3,445  |
| 43           | Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard  | MT                  | 27     | 71     | 151    | 30     | 279    |
| 44           | Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard  | IT                  | 1      | 1      | 1      | 1      | 4      |
| 45           | Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard  | MT                  | 30     | 21     | 21     | 18     | 22     |
| 46           | Timpu mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                         | toate               | 26     | 26     | 17     | 11     | 20     |
| 47           | Timpu mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                         | IT                  | 13     | 20     | 16     | 16     | 16     |
| 48           | Timpu mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                         | MT                  | 21,061 | 26,262 | 21,616 | 21,860 | 22,875 |
| 49           | Numarul de consumatori al caror contor nu este citit odata la 6 luni  | toate               | 179    | 188    | 182    | 179    | 177    |
| 50           | Numarul de consumatori al caror contor nu este citit lunar  | IT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 51           | Numarul de consumatori al caror contor nu este citit lunar  | MT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |

\* Loc de consum sau de consum /producere a energiei electrice.

\*\* Timpu mediu reprezinta valoarea medie aritmetica.

\*\*\* Contracte noi, schimbarea solutiei de racordare, schimbarea furnizorului, etc.



Enel Distributie Banat SA  
ANEXA 1-Anul 2011

| <b>Indicator</b> | <b>UM</b> | <b>Valoare</b> |
|------------------|-----------|----------------|
| ENS              | MWh       | 47.15          |
| AD               | MWh       | 4,241,083.00   |
| AIT              | min/an    | 5.84           |

**Director Exploatare Retea**  
**Gheorghe OPREA**

| Tens client | Originea intreruperii▶   | Indicator | Loc consum | FIT   | IT     | MT         | JT         | TOTAL  |
|-------------|--|-----------|------------|-------|--------|------------|------------|--------|
|             | Tip intreruperere<br>▼   |           |            |       |        |            |            |        |
| IT          | a)Intreruperi planificate  | SAIFI     | urban      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI     | urban      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI     | urban      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI     | urban      | -     | 0.12   | -          | -          | 0.12   |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIFI     | urban      | -     | 0.12   | -          | -          | 0.12   |
| MT          | a)Intreruperi planificate  | SAIFI     | urban      | -     | -      | 2.68       | -          | 2.68   |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI     | urban      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI     | urban      | -     | 0.02   | 0.69       | -          | 0.72   |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI     | urban      | -     | 0.20   | 7.87       | -          | 8.07   |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIFI     | urban      | -     | 0.23   | 8.56       | -          | 8.79   |
| JT          | a)Intreruperi planificate  | SAIFI     | urban      | -     | -      | 0.64       | 0.13       | 0.78   |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI     | urban      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI     | urban      | -     | 0.03   | 0.06       | 0.00       | 0.09   |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI     | urban      | -     | 0.12   | 4.49       | 0.20       | 4.81   |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIFI     | urban      | -     | 0.15   | 4.55       | 0.20       | 4.90   |
| IT          | a)Intreruperi planificate  | SAIDI     | urban      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI     | urban      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI     | urban      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI     | urban      | -     | 0.44   | -          | -          | 0.44   |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIDI     | urban      | -     | 0.44   | -          | -          | 0.44   |
| MT          | a)Intreruperi planificate  | SAIDI     | urban      | -     | -      | 368.49     | -          | 368.49 |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI     | urban      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI     | urban      | -     | 0.15   | 29.39      | -          | 29.54  |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI     | urban      | -     | 2.85   | 270.56     | -          | 273.42 |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIDI     | urban      | -     | 3.00   | 299.96     | -          | 302.96 |
| JT          | a)Intreruperi planificate  | SAIDI     | urban      | -     | -      | 128.51     | 25.26      | 153.77 |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI     | urban      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI     | urban      | -     | 0.35   | 2.60       | 0.38       | 3.34   |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI     | urban      | -     | 1.66   | 148.64     | 25.69      | 175.99 |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIDI     | urban      | -     | 2.00   | 151.24     | 26.08      | 179.32 |
| IT          | a)Intreruperi planificate  | SAIFI     | rural      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI     | rural      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI     | rural      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI     | rural      | -     | 0.27   | -          | -          | 0.27   |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIFI     | rural      | -     | 0.27   | -          | -          | 0.27   |
| MT          | a)Intreruperi planificate  | SAIFI     | rural      | -     | -      | 5.06       | -          | 5.06   |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI     | rural      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI     | rural      | 0.01  | 0.01   | 0.63       | -          | 0.65   |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI     | rural      | -     | 0.31   | 14.08      | -          | 14.39  |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIFI     | rural      | 0.01  | 0.32   | 14.71      | -          | 15.05  |
| JT          | a)Intreruperi planificate  | SAIFI     | rural      | -     | -      | 3.76       | 0.07       | 3.82   |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIFI     | rural      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIFI     | rural      | -     | 0.01   | 0.31       | 0.00       | 0.32   |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIFI     | rural      | -     | 0.42   | 10.38      | 0.41       | 11.21  |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIFI     | rural      | -     | 0.43   | 10.69      | 0.41       | 11.52  |
| IT          | a)Intreruperi planificate  | SAIDI     | rural      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI     | rural      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI     | rural      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI     | rural      | -     | 1.82   | -          | -          | 1.82   |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIDI     | rural      | -     | 1.82   | -          | -          | 1.82   |
| MT          | a)Intreruperi planificate  | SAIDI     | rural      | -     | -      | 586.55     | -          | 586.55 |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI     | rural      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI     | rural      | 0.07  | 0.14   | 31.30      | -          | 31.51  |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI     | rural      | -     | 2.75   | 476.86     | -          | 479.61 |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIDI     | rural      | 0.07  | 2.89   | 508.16     | -          | 511.11 |
| JT          | a)Intreruperi planificate  | SAIDI     | rural      | -     | -      | 878.97     | 18.23      | 897.19 |
|             | b)Intreruperi neplanificate cauzate de forta majora                      | SAIDI     | rural      | -     | -      | -          | -          | -      |
|             | c)Intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*                      | SAIDI     | rural      | -     | 0.15   | 13.34      | 0.55       | 14.03  |
|             | d)Intreruperi neplanificate exclusiv intreruperile de la punctele b si c | SAIDI     | rural      | -     | 5.03   | 532.52     | 85.62      | 623.18 |
|             | <b>TOTAL b+c+d</b>   | SAIDI     | rural      | -     | 5.18   | 545.86     | 86.17      | 637.21 |
| IT          | Nr utilizatori IT  | urban     |            |       |        |            | 17.00      | 17.00  |
| MT          | Nr utilizatori MT  | urban     |            |       | 764.00 |            | 764.00     |        |
| JT          | Nr utilizatori JT  | urban     |            |       |        | 528,526.00 | 528,526.00 |        |
| IT          | Nr utilizatori IT  | rural     |            | 15.00 |        |            | 15.00      |        |
| MT          | Nr utilizatori MT  | rural     |            |       | 949.00 |            | 949.00     |        |
| JT          | Nr utilizatori JT  | rural     |            |       |        | 325,108.00 | 325,108.00 |        |

\* Pentru aceste calcule, in notiunea de utilizator se inglobeaza consumatorii, locurile de productie si alti operatori racordati in retea

Director Exploatare Rețea  
Gheorghe OPREA

ANEXA 2-2011  
ENEL DISTRIBUTIE BANAT

| Nr. crt. | Indicatori de performanță  | clicenti | Valoare realizată lunar / anual |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |        |   |   |
|----------|--|----------|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|---|---|
|          |  |          | 1                               | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | Annual |   |   |
| 1        | Numărul de întreruperi planificate în mediul urban   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0      | 0 | 0 |
|          |  | MT       | 45                              | 71   | 89   | 85   | 64   | 62   | 77   | 59   | 45   | 54   | 46   | 43   | 740    |   |   |
|          |  | JT       | 105                             | 160  | 239  | 242  | 202  | 217  | 148  | 160  | 110  | 163  | 261  | 108  | 2115   |   |   |
| 2        | Numărul de întreruperi planificate în mediul rural   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0      | 0 | 0 |
|          |  | MT       | 73                              | 95   | 94   | 98   | 123  | 146  | 123  | 130  | 112  | 113  | 115  | 48   | 1270   |   |   |
|          |  | JT       | 217                             | 259  | 310  | 238  | 252  | 333  | 267  | 264  | 240  | 312  | 424  | 188  | 3304   |   |   |
| 3        | Numărul de întreruperi planificate în mediul urban pentru care restabilirea alimentării cu energie electrică s-a realizat în timpul planificat anunțat | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0      | 0 | 0 |
|          |  | MT       | 45                              | 71   | 89   | 85   | 64   | 62   | 77   | 59   | 45   | 54   | 46   | 43   | 740    |   |   |
|          |  | JT       | 105                             | 160  | 239  | 242  | 202  | 217  | 148  | 160  | 110  | 163  | 261  | 108  | 2115   |   |   |
| 4        | Numărul de întreruperi planificate în mediul rural pentru care restabilirea alimentării cu energie electrică s-a realizat în timpul planificat anunțat | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0      | 0 | 0 |
|          |  | MT       | 73                              | 95   | 94   | 98   | 123  | 146  | 123  | 130  | 112  | 113  | 115  | 48   | 1270   |   |   |
|          |  | JT       | 217                             | 259  | 310  | 238  | 252  | 333  | 267  | 264  | 240  | 312  | 424  | 188  | 3304   |   |   |
| 5        | Durata medie* a unei întreruperi planificate în mediul urban (MIN)   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0      | 0 | 0 |
|          |  | MT       | 274                             | 265  | 252  | 280  | 272  | 269  | 240  | 229  | 228  | 240  | 274  | 278  | 258    |   |   |
|          |  | JT       | 238                             | 237  | 267  | 309  | 290  | 269  | 248  | 198  | 261  | 284  | 288  | 289  | 269    |   |   |
| 6        | Durata medie* a unei întreruperi planificate în mediul rural (MIN)   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0      | 0 | 0 |
|          |  | MT       | 324                             | 315  | 285  | 310  | 283  | 282  | 261  | 283  | 252  | 272  | 264  | 243  | 281    |   |   |
|          |  | JT       | 286                             | 261  | 254  | 276  | 254  | 264  | 244  | 249  | 250  | 269  | 254  | 238  | 258    |   |   |
| 7        | Numărul de întreruperi neplanificate în mediul urban   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 2      |   |   |
|          |  | MT       | 120                             | 105  | 133  | 156  | 199  | 183  | 248  | 131  | 146  | 128  | 62   | 102  | 1713   |   |   |
|          |  | JT       | 2299                            | 2091 | 2148 | 2038 | 2398 | 2335 | 2681 | 2123 | 1961 | 2088 | 2095 | 2263 | 26520  |   |   |
| 8        | Numărul de întreruperi neplanificate în mediul rural   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 2    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 1    | 0    | 4      |   |   |
|          |  | MT       | 112                             | 98   | 175  | 160  | 204  | 235  | 351  | 171  | 139  | 142  | 79   | 114  | 1980   |   |   |
|          |  | JT       | 1783                            | 1713 | 2232 | 2377 | 2517 | 3233 | 3597 | 2275 | 2231 | 2130 | 1724 | 2104 | 27916  |   |   |
| 9        | Numărul de întreruperi neplanificate cu durata mai mică de 12 ore, pentru mediul urban   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 1    | 0    | 2      |   |   |
|          |  | MT       | 112                             | 102  | 131  | 156  | 194  | 176  | 242  | 127  | 142  | 128  | 61   | 101  | 1672   |   |   |
|          |  | JT       | 2271                            | 2064 | 2124 | 2006 | 2368 | 2289 | 2627 | 2083 | 1935 | 2055 | 2075 | 2243 | 26140  |   |   |
| 10       | Numărul de întreruperi neplanificate cu durata mai mică de 24 ore, pentru mediul rural   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 2    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 1    | 0    | 4      |   |   |
|          |  | MT       | 109                             | 97   | 175  | 160  | 203  | 235  | 350  | 170  | 139  | 142  | 79   | 113  | 1972   |   |   |
|          |  | JT       | 1772                            | 1706 | 2221 | 2365 | 2504 | 3216 | 3573 | 2260 | 2220 | 2125 | 1723 | 2098 | 27783  |   |   |
| 11       | Durata medie* a unei întreruperi neplanificate în mediul urban (MIN)   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 2    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 4    | 0    | 3      |   |   |
|          |  | MT       | 173                             | 131  | 98   | 70   | 130  | 108  | 105  | 112  | 89   | 76   | 125  | 71   | 107    |   |   |
|          |  | JT       | 135                             | 137  | 135  | 149  | 146  | 150  | 165  | 154  | 147  | 144  | 137  | 143  | 145    |   |   |
| 12       | Durata medie* a unei întreruperi neplanificate în mediul rural (MIN)   | IT       | 0                               | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 5    | 0    | 0    | 0    | 13   | 0    | 1      |   |   |
|          |  | MT       | 220                             | 143  | 119  | 95   | 129  | 142  | 145  | 136  | 113  | 106  | 83   | 130  | 132    |   |   |
|          |  | JT       | 201                             | 198  | 210  | 196  | 208  | 231  | 237  | 214  | 207  | 195  | 189  | 202  | 210    |   |   |

\* Durata medie reprezintă media aritmetică

Director Exploatare Retea  
Gheorghe OPREA

| Nr | Indicator  | Tip / loc de utilizare* | Nivelul de tensiune | Anul   |        |        |        | Anual  |
|----|--|-------------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|    |  |                         |                     | Trim 1 | Trim 2 | Trim 3 | Trim 4 |        |
| 1  | Numarul de cereri de racordare la retea  | toti                    | toate               | 9.781  | 9.388  | 11.070 | 10.389 | 40.598 |
| 2  | Timpul mediu** de emitere a avizelor tehnice de racordare  | toti                    | toate               | 8      | 9      | 12     | 13     | 11     |
| 3  | Numarul de cereri de racordare nesolutionate prin emiterea unui ATR  | toti                    | toate               | 23     | 41     | 48     | 101    | 211    |
| 4  | Numarul de cereri de racordare la care nu s-a raspuns in termenul stabilit in standard   | toti                    | toate               | 1.280  | 1.685  | 1.785  | 2.041  | 7.240  |
| 5  | Numarul de cereri de contracte de racordare  | toti                    | toate               | 3.257  | 2.918  | 3.380  | 1.918  | 11.460 |
| 6  | Numarul de cereri de contracte de racordare  | casnici                 | JT                  | 2.303  | 2.192  | 2.164  | 1.395  | 8.174  |
| 7  | Numarul de cereri de contracte de racordare  | mici consumatori        | JT                  | 783    | 612    | 1.090  | 474    | 2.920  |
| 8  | Numarul de cereri de contracte de racordare  | mari consumatori        | JT                  | 16     | 12     | 11     | 6      | 45     |
| 9  | Numarul de cereri de contracte de racordare  | casnici                 | MT                  | 10     | 14     | 7      | 2      | 33     |
| 10 | Numarul de cereri de contracte de racordare  | mici consumatori        | MT                  | 18     | 25     | 20     | 12     | 85     |
| 11 | Numarul de cereri de contracte de racordare  | mari consumatori        | MT                  | 86     | 81     | 48     | 27     | 182    |
| 12 | Numarul de cereri de contracte de racordare  | mari consumatori        | IT                  | 1      | 0      | 0      | 0      | 1      |
| 13 | Numarul de contracte de racordare realizate  | toti                    | toate               | 3.257  | 2.918  | 3.380  | 1.918  | 11.460 |
| 14 | Timpul mediu*** de inchidere a contractelor de racordare   | toti                    | toate               | 1      | 1      | 1      | 1      | 1      |
| 15 | Numarul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/ nesolutionate  | toti                    | toate               | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 16 | Numarul de cereri de contracte de racordare la care nu s-a raspuns in termenul stabilit in standard                                      | toti                    | toate               | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 17 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***  | toti                    | toate               | 1.327  | 2.388  | 3.674  | 2.917  | 18.484 |
| 18 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***  | casnici                 | JT                  | 694    | 1.005  | 3.213  | 2.019  | 7.831  |
| 19 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***  | mici consumatori        | JT                  | 688    | 663    | 227    | 762    | 2.340  |
| 20 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***  | mari consumatori        | JT                  | 70     | 58     | 43     | 86     | 231    |
| 21 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***  | casnici                 | MT                  | 10     | 3      | 110    | 24     | 147    |
| 22 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***  | mici consumatori        | MT                  | 25     | 18     | 54     | 17     | 114    |
| 23 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***  | mari consumatori        | MT                  | 36     | 18     | 25     | 34     | 118    |
| 24 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***  | mari consumatori        | IT                  | 1      | 0      | 2      | 2      | 6      |
| 25 | Timpul mediu*** de inchidere a contractelor pentru serviciul de distributie***   | toti                    | JT                  | 13     | 13     | 13     | 13     | 13     |
| 26 | Timpul mediu*** de inchidere a contractelor pentru serviciul de distributie***   | toti                    | MT                  | 13     | 13     | 13     | 13     | 13     |
| 27 | Timpul mediu*** de inchidere a contractelor pentru serviciul de distributie***   | mari consumatori        | IT                  | 9      | 0      | 8      | 9      | 9      |
| 28 | Numarul de reclamatii referitoare la racordare   | toti                    | toate               | 2      | 2      | 7      | 44     | 65     |
| 29 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare   | toti                    | JT                  | 45     | 1      | 29     | 5      | 10     |
| 30 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare   | toti                    | MT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 31 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare   | mari consumatori        | IT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 32 | Numarul de reclamatii primite referitoare la nivelul de tensiune   | toti                    | toate               | 40     | 21     | 40     | 82     | 183    |
| 33 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune   | toti                    | JT                  | 33     | 30     | 43     | 18     | 31     |
| 34 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune   | toti                    | MT                  | 9      | 28     | 21     | 12     | 14     |
| 35 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune   | mari consumatori        | IT                  | 18     | 0      | 0      | 0      | 18     |
| 36 | Numarul de reclamatii primite referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune)           | toti                    | toate               | 4      | 0      | 3      | 0      | 7      |
| 37 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune) | toti                    | JT                  | 20     | 0      | 24     | 0      | 22     |
| 38 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune) | toti                    | MT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 39 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune) | mari consumatori        | IT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 40 | Numarul de consumatori deconectati pentru neplata  | toti                    | JT                  | 4.488  | 8.958  | 5.965  | 4.818  | 20.825 |
| 41 | Numarul de consumatori deconectati pentru neplata  | toti                    | MT                  | 8      | 26     | 27     | 20     | 101    |
| 42 | Numarul de consumatori deconectati pentru neplata  | mari consumatori        | IT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| 43 | Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                                       | toti                    | JT                  | 538    | 591    | 757    | 1.068  | 2.922  |
| 44 | Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                                       | toti                    | MT                  | 14     | 25     | 33     | 30     | 102    |
| 45 | Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                                       | mari consumatori        | IT                  | 0      | 1      | 0      | 1      | 2      |
| 46 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                     | toti                    | JT                  | 60     | 48     | 35     | 24     | 37     |
| 47 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                     | toti                    | MT                  | 96     | 12     | 27     | 23     | 26     |
| 48 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                     | mari consumatori        | IT                  | 0      | 237    | 0      | 6      | 122    |
| 49 | Numarul de consumatori al caror contor nu este citit odata la 6 luni   | toti                    | JT                  | 32.424 | 31.482 | 30.683 | 37.482 | 33.010 |
| 50 | Numarul de consumatori al caror contor nu este citit lunar   | toti                    | MT                  | 78     | 87     | 86     | 40     | 60     |
| 51 | Numarul de consumatori al caror contor nu este citit lunar   | mari consumatori        | IT                  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |

\* Loc de consum sau de raspuns /producere a energiei electrice.

\*\* Timpul mediu reprezinta valoarea medie aritmetica.

\*\*\* Contracte pentru schimbarea sau alocarea de racordare, schimbarea furnizorului, etc.

