

Nr.	Indicator	Cauza întreruperii	Rural / Urban	Tipul utilizatorului	Nivelul tensiunii la care sunt racordați utilizatorii care au suferit o întrerupere	Valoare realizată anual
1	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	JT	1.50
2	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	1.14
3	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	IT	-
4	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	JT	0.26
5	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	0.45
6	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
7	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	JT	3.41
8	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	MT	3.24
9	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	IT	-
10	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	JT	0.80
11	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	MT	1.18
12	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	IT	-
13	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	JT	0.32
14	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	MT	0.48
15	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	IT	-
16	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	JT	0.12
17	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	MT	0.38
18	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	IT	-
19	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	JT	5.79
20	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	5.41
21	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	IT	0.23
22	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	JT	2.67
23	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	2.63
24	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	0.11
25	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	JT	448.89
26	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	303.39
27	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	IT	-
28	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	JT	69.25
29	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	129.50
30	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
31	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	JT	292.55
32	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	MT	222.67
33	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	IT	-
34	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	JT	28.47
35	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	MT	61.77
36	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	IT	-
37	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	JT	15.42
38	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	MT	39.55
39	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	IT	-
40	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	JT	3.58
41	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	MT	21.06
42	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	IT	-
43	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit b) și c)	rural	toți	JT	294.76
44	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	220.93
45	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	IT	8.26
46	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	JT	79.49
47	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	105.67
48	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	1.26
49	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	IT	0.08
50	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	MT	18.77
51	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	JT	18.43
52	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	IT	-
53	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	MT	8.26
54	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	JT	5.23
55	ENS	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	168.88
56	AIT	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	20.49
57	Număr de utilizatori deserviți	N/A	rural	toți	JT	359,721
58	Număr de utilizatori deserviți	N/A	rural	toți	MT	1,000
59	Număr de utilizatori deserviți	N/A	rural	toți	IT	13
60	Număr de utilizatori deserviți	N/A	urban	toți	JT	554,611
61	Număr de utilizatori deserviți	N/A	urban	toți	MT	979
62	Număr de utilizatori deserviți	N/A	urban	toți	IT	19

* Pentru aceste calcule, în noțiunea de utilizator se includ locurile de consum și/sau de producere, precum și OD racordați.

ED BANAT

Monitorizarea întreruperilor

ANEXA Nr. 3

Nr. crt.	Indicatori de performanță	Tensiunea la care se produce întreruperea (originea întreruperii)	Valoare realizată lunar/anual												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Anual
1	Numărul de întreruperi lungi planificate în mediul urban	JT	7	9	43	25	60	50	80	39	47	52	53	24	489
		MT	25	39	46	27	49	49	64	34	40	52	52	36	513
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Numărul de întreruperi lungi neplanificate în mediul urban	JT	1678	1600	1570	1261	1599	1177	1660	1462	1295	1736	1548	1679	18265
		MT	68	105	121	81	99	84	148	136	113	135	80	99	1269
		IT	3	0	0	1	1	0	2	2	1	0	0	0	10
3	Numărul de întreruperi scurte în mediul urban	JT	5	3	7	4	2	9	5	6	1	6	5	4	57
		MT	64	154	140	92	139	318	380	174	139	179	137	167	2083
		IT	0	1	0	0	1	1	4	1	0	1	0	0	9
4	Numărul de întreruperi lungi planificate în mediul rural	JT	34	47	57	56	54	68	75	35	58	55	68	72	679
		MT	100	147	155	105	120	118	117	93	115	139	100	90	1399
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Numărul de întreruperi lungi neplanificate în mediul rural	JT	1886	2192	2174	1911	2244	1780	2153	2306	1882	2291	1745	2166	24730
		MT	112	122	141	107	138	111	157	211	165	167	100	144	1675
		IT	6	0	0	1	1	0	1	2	0	0	0	0	11
6	Numărul de întreruperi scurte în mediul rural	JT	10	17	8	5	8	13	5	4	11	20	4	1	106
		MT	160	223	214	167	197	441	540	415	223	234	166	269	3249
		IT	0	1	0	0	0	1	3	1	0	1	0	0	7

E-Distributie Banat

Anexa 5

Indicatori de calitate comerciala - 2020

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an
1	Numărul de cereri de racordare la rețea	toți	toate	4,218	4,612	5,845	4,783	19,458
2	Timpul mediu** de emiterie a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care soluția de racordare a fost stabilită prin studiu de soluție (zile)	toți	toate	1.56	8.80	10.84	0.00	8.78
3	Timpul mediu** de emiterie a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care soluția de racordare a fost stabilită prin fișă de soluție (zile)	toți	toate	28.05	20.56	25.71	25.45	25.20
4	Timpul mediu** de emiterie a certificatelor de racordare	toți	toate	1.01	1.09	1.23	1.74	1.27
5	Numărul de cereri de racordare nesoluționate prin emiteria unui aviz tehnic de racordare (ATR)	toți	toate	27	31	27	46	131
6	Numărul de cereri de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin regulamentul de racordare	toți	toate	853	132	686	388	2059
7	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	JT	3,740	3,175	4,920	4,407	16,242
8	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	MT	24	43	36	29	132
9	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	IT	0	0	0	0	0
10	Numărul de cereri de contracte de racordare	clienți casnici	toate	2,178	2,073	3,339	2,928	10,518
11	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	JT	3,686	3,173	4,834	4,366	16,059
12	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	MT	25	37	35	35	132
13	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	IT	0	0	0	0	0
14	Timpul mediu** de încheiere a contractelor de racordare (zile)	toți	toate	2.99	3.35	3.37	3.58	3.34
15	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	JT	0	0	0	3	3
16	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	MT	0	0	1	0	1
17	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	IT	0	0	0	0	0
18	Numărul de cereri de contracte de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin Regulamentul de racordare	toți	toate	297	223	417	386	1323
19	Durata medie** a procesului de racordare, de la depunerea documentației complete, fără studiu de soluție, până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare (zile)	toți	JT	138.01	141.38	176.86	133.16	146.25
20	Durata medie** a procesului de racordare, de la depunerea documentației complete, fără studiu de soluție, până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare (zile)	toți	MT	403.00	426.06	438.23	486.41	446.03
21	Durata medie** a procesului de racordare, de la depunerea documentației complete, fără studiu de soluție, până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare (zile)	toți	IT	199	0	0	740	469.5

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an
22	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	JT	2,033	2,104	2,571	2,486	2,313
23	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	MT	85,686	89,146	135,557	470,796	230,154
24	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	IT	345	0	0	345	345
25	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	JT	11,051	7,023	11,115	16,054	45,243
26	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	MT	82	125	82	232	521
27	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	IT	1	8	0	2	11
28	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	JT	7.94	20.42	11.32	5.34	9.85
29	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	MT	12.00	11.03	13.45	4.39	8.42
30	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	IT	8	6	#DIV/0!	7	6.444444444
31	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție *** la care nu s-a răspuns în termenul stabilit în prezentul standard	toți	toate	1,243	2,046	2,777	1,420	7,486
32	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	JT	76	188	227	193	684
33	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	MT	1	1	3	8	13
34	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	IT	-	-	-	-	-
35	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	JT	23.86	19.87	22.12	20.80	21.32
36	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	MT	30.00	30.00	15.67	17.13	18.77
37	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	IT	-	-	-	-	-
38	Numărul de reclamații referitoare la racordare/contestații ATR la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin reglementările în vigoare	toți	toate	0	1	4	3	8
39	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	JT	155	114	148	227	644
40	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	MT	3	1	4	10	18
41	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	IT	-	-	-	-	-
42	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	JT	14.14	12.82	15.84	14.22	14.32
43	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	MT	12.33	17.00	17.25	15.70	15.56
44	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	IT	-	-	-	-	-

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an
45	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în prezentul standard	toți	toate	1	0	0	1	2
46	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	JT	27	21	33	36	117
47	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	MT	1	0	1	1	3
48	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	IT	-	-	-	-	-
49	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	JT	2,162	19	0	0	2,181
50	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	MT	4	0	0	0	4
51	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	IT	0	0	0	0	0
52	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	JT	0.55	2.60	3.25	6.01	1.31
53	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	MT	0.50	#DIV/0!	#DIV/0!	3.00	1.00
54	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	IT	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
55	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	JT	5,167	4,709	5,818	5,260	20,954
56	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT	57	69	159	152	437
57	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	IT	2	0	2	0	4
58	Timpul mediu** de răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile, sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard (zile)	toți	JT	15.88	15.66	17.71	17.47	16.74
59	Timpul mediu** de răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile, sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard (zile)	toți	MT	13.44	14.38	16.56	14.07	14.94
60	Timpul mediu** de răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile, sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard (zile)	toți	IT	11.50	-	15.00	-	13.25
61	Numărul reclamațiilor scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard care nu s-au putut rezolva	toți	toate	301	351	448	370	1470
62	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	JT	1698	1099	1185	1369	5351
63	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	MT	28	18	34	34	114
64	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	IT	-	-	-	-	-
65	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	JT	9.21	7.48	9.90	9.49	9.08
66	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	MT	9.46	8.50	9.29	10.76	9.65
67	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	IT	-	-	-	-	-

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an
68	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit odată la 6 luni	toți	JT	24,905	26,610	29,943	31,714	28,293
69	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	toți	MT	163	177	184	248	193
70	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	mari consumatori	IT	0	0	0	0	0
71	Număr total de apeluri telefonice	toți	toate	115676	99552	130316	125398	470942
72	Număr total de apeluri telefonice nepreluate	toți	toate	11562	1681	4248	7274	24765
73	Numărul de apeluri telefonice la care nu s-a răspuns în 60 secunde	toți	toate	10067	4693	9662	16805	41227
74	Timpul mediu de răspuns la apelurile telefonice (secunde)	toți	toate	126	27	53	98	75
75	Numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor scrise la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în standard	toți	toate	7	5	12	12	36

* În noțiunea de "tip utilizator" se includ locurile de consum și/sau de producere, precum și OD racordați.

** Valoarea medie reprezintă media aritmetică.

*** Contracte noi, schimbarea soluției de racordare, schimbarea furnizorului, etc