

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	0.58
2	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	0.72
3	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	IT	-
4	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	JT	0.11
5	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	0.27
6	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
7	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	JT	0.63
8	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	MT	0.73
9	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	IT	-
10	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	JT	0.03
11	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	MT	0.11
12	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	IT	-
13	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	JT	0.71
14	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	MT	1.51
15	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	IT	0.50
16	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	JT	0.15
17	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	MT	1.08
18	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	IT	0.08
19	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	JT	4.65
20	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	5.51
21	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	IT	-
22	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	JT	2.55
23	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	3.00
24	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	-
25	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	JT	122.25
26	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	176.25
27	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	IT	-
28	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	JT	16.18
29	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	58.12
30	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
31	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	JT	43.62
32	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	MT	125.90
33	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	IT	-
34	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	JT	0.89
35	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	MT	4.15
36	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	IT	-
37	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	JT	23.59
38	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	MT	60.01
39	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	IT	5.29
40	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	JT	6.25
41	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	MT	43.52
42	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	IT	1.25
43	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	JT	171.83
44	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	216.76
45	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	IT	-
46	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	JT	108.00
47	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	103.42
48	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	-
49	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	IT	-
50	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	MT	7.98
51	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	JT	7.89
52	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	IT	-
53	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	MT	4.07
54	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	JT	2.58
55	ENS	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	431.23
56	AIT	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	31.25
57	Număr de utilizatori deserviți	N/A	rural	toți	JT	251,152
58	Număr de utilizatori deserviți	N/A	rural	toți	MT	954
59	Număr de utilizatori deserviți	N/A	rural	toți	IT	6
60	Număr de utilizatori deserviți	N/A	urban	toți	JT	1,082,789
61	Număr de utilizatori deserviți	N/A	urban	toți	MT	1,722
62	Număr de utilizatori deserviți	N/A	urban	toți	IT	12

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

ED MUNTENIA
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	31	16	19	24	45	13	17	16	17	30	29	34	291
		MT	13	27	20	28	19	64	27	14	22	20	17	22	293
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Numărul de întreruperi lungi neplanificate în mediul urban	JT	1990	2161	2109	1533	2161	2030	2418	1981	1738	2025	2120	2737	25003
		MT	119	123	138	141	142	190	201	149	141	138	103	150	1735
		IT	0	0	5	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Numărul de întreruperi scurte în mediul urban	JT	5	5	9	23	6	4	7	3	4	15	9	10	100
		MT	88	123	77	91	89	147	107	86	59	108	71	91	1137
		IT	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4
4	Numărul de întreruperi lungi planificate în mediul rural	JT	46	61	86	67	50	45	31	24	37	60	52	18	577
		MT	41	51	36	49	35	51	55	38	39	39	42	52	528
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Numărul de întreruperi lungi neplanificate în mediul rural	JT	1065	1562	1711	1161	1533	1348	1287	1382	1071	1269	1153	1576	16118
		MT	51	100	119	65	76	109	102	76	80	96	54	104	1032
		IT	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	Numărul de întreruperi scurte în mediul rural	JT	1	4	3	14	8	8	4	4	4	0	3	3	56
		MT	35	118	73	64	74	161	125	65	73	95	37	91	1011
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

E-Distributie Muntenia

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	11323	14068	13956	12462	51809
2	Timpul mediu** de emitere a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care soluția de racordare a fost stabilită prin studiu de soluție (zile)	toți	toate	18.52	14.70	7.44	5.38	11.51
3	Timpul mediu** de emitere a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care soluția de racordare a fost stabilită prin fișă de soluție (zile)	toți	toate	16.35	14.99	18.37	20.53	17.56
4	Timpul mediu** de emitere a certificatelor de racordare	toți	toate	0.66	0.57	0.57	0.90	0.68
5	Numărul de cereri de racordare nesoluționate prin emiterea unui aviz tehnic de racordare (ATR)	toți	toate	47	38	55	16	156
6	Numărul de cereri de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin regulamentul de racordare	toți	toate	475	243	1211	510	2439
7	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	JT	11,045	11,252	12,978	11,686	46,961
8	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	MT	56	53	61	67	237
9	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	IT	1	0	1	0	2
10	Numărul de cereri de contracte de racordare	clienți casnici	toate	2,796	3,040	3,362	3,484	12,682
11	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	JT	10,963	11,118	12,898	11,608	46,587
12	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	MT	54	49	55	54	212
13	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	IT	0	1	1	0	2
14	Timpul mediu** de încheiere a contractelor de racordare (zile)	toți	toate	2.75	3.01	3.11	3.24	3.03
15	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	JT	0	1	0	7	8
16	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	MT	0	0	0	1	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	794	797	1184	1245	4020
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	89.26	88.90	89.90	100.25	92.32
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	497.65	457.50	479.96	592.26	509.21
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	0	0	0	0	0

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	898.42	814.69	827.96	1,049.49	899.50
23	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	MT	172,392	124,471	178,906	136,499	155,005
24	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	IT	0	0	0.00	0	0.00
25	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	JT	14,641	12,747	20,507	21,240	69,135
26	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	MT	124	236	188	501	1,049
27	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	IT	0	2	0	3	5
28	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	JT	8.21	20.96	15.63	6.02	12.05
29	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	MT	3.01	7.05	10.58	3.97	5.73
30	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	IT	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!	1	0.67
31	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție *** la care nu s-a răspuns în termenul stabilit în prezentul standard	toți	toate	600	3296	5,601	632	10,129
32	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	JT	205	290	378	293	1166
33	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	MT	2	9	7	3	21
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	10.80	11.12	15.03	14.45	13.17
36	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	MT	22.00	13.33	14.14	11.33	14.14
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	9	4	14
39	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	JT	280	245	299	513	1337
40	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	MT	7	5	9	14	35
41	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	IT	1	0	1	0	2
42	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	JT	11.98	9.91	12.13	12.88	11.98
43	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	MT	12.29	14.60	13.11	15.43	14.09
44	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	IT	16	-	20	-	18
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	2	4	14	21

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an
46	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	JT	3	2	11	18	34
47	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	MT	0	0	0	4	4
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	5,076	8	0	0	5,084
50	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	MT	8	2	0	0	10
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	0.85	1.99	6.63	3.62	1.53
53	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	MT	0.14	4.00	#DIV/0!	#DIV/0!	0.63
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	9,470	8,785	9,686	10,921	38,862
56	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT	92	131	158	163	544
57	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	IT	0	1	2	0	3
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	12.00	10.53	12.90	12.73	12.10
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	12.84	12.44	14.82	15.13	14.00
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	-	6.00	22.50	-	17.00
61	Numărul reclamațiilor scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard care nu s-au putut rezolva	toți	toate	8	25	63	152	248
62	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	JT	2026	1431	1525	1983	6965
63	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	MT	29	33	41	40	143
64	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	IT	0	0	1	0	1
65	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	JT	6.08	4.85	5.32	5.65	5.54
66	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	MT	5.72	4.97	6.61	6.55	6.03
67	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	IT	-	-	5.00	-	5.00
68	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit odată la 6 luni	toți	JT	24,247	38,244	29,434	33,780	31,426
69	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	toți	MT	88	87	89	130	99

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an
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	186727	160088	189196	212910	748921
72	Număr total de apeluri telefonice nepreluate	toți	toate	12594	4647	5658	12566	35465
73	Numărul de apeluri telefonice la care nu s-a răspuns în 60 secunde	toți	toate	12735	7899	11993	22808	55435
74	Timpul mediul de răspuns la apelurile telefonice (secunde)	toți	toate	78	31	37	89	59
75	Numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor scrise la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în standard	toți	toate	25	45	128	101	299

* 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