

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	1.13
2	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	0.68
3	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	IT	-
4	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	JT	0.20
5	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	0.29
6	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
7	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	JT	3.30
8	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	MT	2.36
9	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	IT	-
10	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	JT	0.61
11	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	MT	0.92
12	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	IT	-
13	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	JT	0.31
14	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	MT	0.34
15	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	IT	0.15
16	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	JT	0.26
17	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	MT	0.27
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	5.36
20	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	4.28
21	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	IT	0.41
22	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	JT	2.76
23	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	2.26
24	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	-
25	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	JT	260.66
26	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	159.89
27	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	IT	-
28	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	JT	40.84
29	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	71.18
30	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
31	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	JT	725.91
32	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	MT	739.81
33	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	IT	-
34	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	JT	70.86
35	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	MT	182.22
36	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	IT	-
37	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	JT	12.31
38	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	MT	21.83
39	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	IT	0.08
40	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	JT	4.62
41	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	MT	12.89
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	219.36
44	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	213.98
45	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	IT	0.09
46	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	JT	68.82
47	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	90.69
48	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	-
49	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	IT	0.11
50	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	MT	14.07
51	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	JT	19.16
52	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	IT	0.13
53	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	MT	6.43
54	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	JT	5.13
55	ENS	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	357.29
56	AIT	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	49.98
57	Număr de utilizatori deserviți	N/A	rural	toți	JT	287,689
58	Număr de utilizatori deserviți	N/A	rural	toți	MT	908
59	Număr de utilizatori deserviți	N/A	rural	toți	IT	27
60	Număr de utilizatori deserviți	N/A	urban	toți	JT	367,398
61	Număr de utilizatori deserviți	N/A	urban	toți	MT	790
62	Număr de utilizatori deserviți	N/A	urban	toți	IT	16

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

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	30	46	30	24	35	24	56	40	23	45	31	13	397
		MT	36	29	22	20	19	26	19	28	14	26	19	18	276
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Numărul de întreruperi lungi neplanificate în mediul urban	JT	1226	1170	1156	968	1221	1265	1158	1133	1129	1075	1091	1310	13902
		MT	21	73	60	47	50	128	100	68	76	97	45	56	821
		IT	1	0	0	0	2	1	6	0	3	1	0	1	15
3	Numărul de întreruperi scurte în mediul urban	JT	10	5	2	10	8	21	5	6	6	1	3	12	89
		MT	76	191	91	56	112	356	300	135	194	196	117	132	1956
		IT	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	0	4
4	Numărul de întreruperi lungi planificate în mediul rural	JT	56	53	61	45	63	52	75	32	24	30	58	19	568
		MT	113	69	54	87	78	95	76	76	50	134	105	65	1002
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Numărul de întreruperi lungi neplanificate în mediul rural	JT	1717	2474	2221	1856	2242	2073	1851	1875	1770	1842	1728	2194	23843
		MT	71	171	85	111	108	168	183	111	117	164	94	124	1507
		IT	2	0	0	0	2	3	9	1	7	1	0	1	26
6	Numărul de întreruperi scurte în mediul rural	JT	5	6	2	5	7	7	1	0	6	5	0	0	44
		MT	128	367	153	153	187	672	476	285	399	338	212	215	3585
		IT	0	0	1	1	0	0	3	2	0	3	3	2	15

E-Distributie Dobrogea

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	3,135	3,525	4,422	3,623	14,705
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	9	0	0	0	9
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	15.01	15.19	38.04	16.76	23.34
4	Timpul mediu** de emitere a certificatelor de racordare	toți	toate	7.65	9.18	9.17	8.91	8.74
5	Numărul de cereri de racordare nesoluționate prin emiterea unui aviz tehnic de racordare (ATR)	toți	toate	46	50	47	63	206
6	Numărul de cereri de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin regulamentul de racordare	toți	toate	116	142	489	89	836
7	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	JT	2,605	2,443	3,779	3,689	12,516
8	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	MT	32	34	26	22	114
9	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	IT	0	0	1	0	1
10	Numărul de cereri de contracte de racordare	clienți casnici	toate	1,583	1,290	2,457	2,083	7,413
11	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	JT	2,558	2,427	3,686	3,755	12,426
12	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	MT	25	40	20	19	104
13	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	IT	0	0	1	0	1
14	Timpul mediu** de încheiere a contractelor de racordare (zile)	toți	toate	6.98	8.19	6.04	4.68	6.25
15	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	JT	0	0	1	0	1
16	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	MT	0	0	0	0	0
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	501	439	603	440	1983

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an
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	127.13	144.74	116.91	133.06	130.07
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	377.89	341.19	488.65	290.80	376.73
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
22	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	JT	1,185	1,532	1,866	1,481	1,514
23	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	MT	75,104	44,532	68,468	92,909	65,370
24	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	IT	0	0	0	0	0
25	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	JT	7,828	5,112	8,511	11,583	33,034
26	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	MT	45	67	87	355	554
27	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	IT	0	1	3	3	7
28	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	JT	7.99	8.18	5.82	5.92	6.71
29	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	MT	3.80	4.48	2.33	2.24	2.65
30	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	IT	#DIV/0!	0.00	0.00	2.33	1.00
31	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție *** la care nu s-a răspuns în termenul stabilit în prezentul standard	toți	toate	834	557	704	1069	3,164
32	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	JT	40	114	148	134	436
33	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	MT	3	4	3	4	14
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	8.15	7.02	11.57	13.80	10.75
36	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	MT	14.67	11.50	8.00	8.75	10.64
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	0	5	3	8
39	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	JT	103	73	95	175	446

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an
40	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	MT	1	7	4	2	14
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	11.94	9.82	12.32	12.79	12.01
43	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	MT	19.00	12.86	10.50	23.50	14.14
44	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	IT	-	-	-	-	-
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	0	0	4	9	13
46	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	JT	6	2	2	1	11
47	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	MT	-	-	-	-	-
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	1,864	5	0	0	1,872
50	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	MT	5	2	0	0	7
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	0.42	1.15	2.60	5.74	0.99
53	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	MT	13.80	0.00	#DIV/0!	2.00	6.45
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	3,915	3,408	3,587	3,910	14,820
56	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT	44	51	83	88	266
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	4	7
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	10.85	10.85	15.24	14.02	12.75
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	8.66	10.67	11.87	13.19	11.55
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	-	3.00	5.50	13.25	9.57

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an
61	Numărul reclamațiilor scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard care nu s-au putut rezolva	toți	toate	48	13	11	5	77
62	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	JT	1425	1022	1037	1312	4796
63	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	MT	31	33	37	32	133
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	6.21	5.43	7.91	7.25	6.69
66	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	MT	6.16	5.58	6.78	6.69	6.32
67	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	IT	-	-	-	-	-
68	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit odată la 6 luni	toți	JT	21,206	19,382	20,739	27,172	22,125
69	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	toți	MT	168	179	157	210	179
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	117290	71187	73641	100552	362670
72	Număr total de apeluri telefonice nepreluat	toți	toate	17860	1462	2058	7227	28607
73	Numărul de apeluri telefonice la care nu s-a răspuns în 60 secunde	toți	toate	11818	3349	4735	12826	32728
74	Timpul mediu de răspuns la apelurile telefonice (secunde)	toți	toate	176	26	39	106	92
75	Numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor scrise la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în standard	toți	toate	20	35	217	197	469

* 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