

Compensații acordate de OD utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică

Nr crt	Serviciu	Termenul maxim stabilit în standard	Compensații acordate Loc de consum/de producere și loc de consum și de producere
1	Restabilirea alimentării după o întrerupere neplanificată	De la data intrării în vigoare a standardului până la data de 31 decembrie 2018: 8 ore - mediu urban, în condiții normale de vreme; 18 ore - mediu rural, în condiții normale de vreme; 48 ore - în condiții meteorologice deosebite. Începând cu data de 1 ianuarie 2019: 6 ore - mediu urban, în condiții normale de vreme; 4 ore - municipii reședință de județ, în condiții normale de vreme; 12 ore - mediu rural, în condiții normale de vreme; 48 ore - în condiții meteorologice deosebite.	300 RON/depășire la 110 kV 200 RON/depășire la MT 30 RON/depășire la JT
2	Restabilirea alimentării după o întrerupere planificată	8 ore indiferent de zonă	300 RON/depășire la 110 kV 200 RON/depășire la MT 30 RON/depășire la JT
3	Numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de JT	Interval 1 ianuarie 2019-31 decembrie 2020: 12 întreruperi - mediu urban 24 de întreruperi - mediu rural Interval 1 ianuarie 2021-31 decembrie 2022 8 întreruperi - mediu urban 16 întreruperi - mediu rural Începând cu 1 ianuarie 2023: 8 întreruperi - indiferent de zonă	30 RON/depășire la JT
4	Numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de IT sau MT	Începând cu 1 ianuarie 2019: 3 întreruperi - indiferent de zonă	300 RON/depășire la 110 kV 200 RON/depășire la MT
5	Numărul întreruperilor lungi planificate	4 întreruperi - mediu urban 8 întreruperi - mediu rural	300 RON/depășire la 110 kV 200 RON/depășire la MT 30 RON/depășire la JT

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	1.34
2	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	0.98
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	0.40
6	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
7	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	JT	4.67
8	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	MT	3.89
9	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	IT	-
10	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	JT	0.97
11	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	MT	1.63
12	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	IT	-
13	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	JT	0.46
14	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	MT	0.86
15	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	IT	0.07
16	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	JT	0.12
17	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	MT	0.75
18	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	IT	0.06
19	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	JT	6.67
20	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	5.83
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	3.09
23	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	3.07
24	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	0.06
25	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	JT	402.85
26	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	241.92
27	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	IT	-
28	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	JT	73.99
29	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	111.49
30	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
31	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	JT	1,112.94
32	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	MT	869.85
33	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	IT	-
34	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	JT	139.88
35	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	MT	285.11
36	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	IT	-
37	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	JT	21.58
38	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	MT	55.83
39	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	IT	0.64
40	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	JT	3.82
41	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	MT	41.38
42	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	IT	0.97
43	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit b) și c)	rural	toți	JT	380.77
44	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	249.74
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	114.00
47	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	131.37
48	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	0.19
49	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	IT	-
50	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	MT	10.97
51	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	JT	22.77
52	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	IT	-
53	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	MT	5.32
54	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	JT	5.79
55	ENS	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	1,958.87
56	AIT	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	176.75
57	Număr de utilizatori deservți	N/A	rural	toți	JT	338,997
58	Număr de utilizatori deservți	N/A	rural	toți	MT	1,016
59	Număr de utilizatori deservți	N/A	rural	toți	IT	15
60	Număr de utilizatori deservți	N/A	urban	toți	JT	558,239
61	Număr de utilizatori deservți	N/A	urban	toți	MT	930
62	Număr de utilizatori deservți	N/A	urban	toți	IT	17

* 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	15	21	49	37	49	53	41	14	22	53	47	13	414
		MT	24	31	30	33	39	39	31	38	25	51	53	17	411
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Numărul de întreruperi lungi neplanificate în mediul urban	JT	1815	1623	1824	1696	1794	2084	1787	1794	1674	1841	1819	1711	21462
		MT	98	82	88	95	105	176	125	169	152	136	110	111	1447
		IT	0	0	4	0	3	9	4	0	0	0	0	1	21
3	Numărul de întreruperi scurte în mediul urban	JT	0	10	11	9	9	19	8	3	27	5	7	20	128
		MT	109	73	111	100	205	365	227	266	249	206	108	280	2299
		IT	0	0	0	0	1	0	0	2	0	2	0	4	9
4	Numărul de întreruperi lungi planificate în mediul rural	JT	48	87	76	48	25	36	25	34	45	94	74	34	626
		MT	75	92	101	98	129	120	163	96	78	110	92	51	1205
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Numărul de întreruperi lungi neplanificate în mediul rural	JT	1858	1736	2169	2123	2564	3270	2371	2526	2142	2279	1990	1917	26945
		MT	138	108	135	144	156	226	234	235	178	154	108	128	1944
		IT	1	0	6	0	4	7	4	2	0	0	0	0	24
6	Numărul de întreruperi scurte în mediul rural	JT	3	1	3	29	35	11	10	12	1	4	1	73	183
		MT	175	120	174	158	261	549	435	411	291	318	162	364	3418
		IT	0	0	0	0	1	0	1	2	0	2	0	0	6

Compensații acordate de OD utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de calitate tehnică a energiei electrice și a indicatorilor de calitate comercială a serviciului de distribuție

Nr crt	Serviciul	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului *	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor	
			Persoane juridice	Persoane fizice
1	Emiterea avizului tehnic de racordare	10 zile calendaristice, pentru cazul în care stabilirea soluției de racordare la rețeaua electrică de IT, MT sau JT a unui loc de consum și/sau de producere se face pe baza unui studiu de soluție. 30 de zile calendaristice, pentru cazul în care stabilirea soluției de racordare la rețeaua electrică de IT MT sau JT a unui loc de consum și/sau de producere se face pe baza unei fișe de soluție.	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
2	Emiterea certificatelor de racordare	10 zile calendaristice	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT
3	Transmiterea ofertei de contract de racordare	10 zile calendaristice	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
4	Proiectarea, obținerea autorizației de construire pentru bransament, execuția și recepția punerii în funcțiune a bransamentului	90 de zile calendaristice	100 RON la JT	100 RON la JT
5	Transmiterea ofertei de contract de distribuție	20 de zile calendaristice	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
6	Termenul pentru punerea sub tensiune a instalației de utilizare	10 zile calendaristice	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT
7	Răspuns la solicitările scrise privind explicarea cauzei întreruperilor	15 zile calendaristice	130 RON la 110 kV 70 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
8	Răspuns la reclamațiile scrise privind calitatea curbei de tensiune	20 de zile calendaristice	270 RON la 110 kV 130 RON la JT și MT	270 RON la 110 kV 70 RON la JT și MT
9	Răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile sau solicitările primite cu privire la serviciul de distribuție, altele decât cele pentru care este prevăzut explicit un termen de răspuns în reglementările în vigoare	30 de zile calendaristice	90 RON la 110 kV 70 RON la JT și MT	90 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT

10	Răspuns la reclamația scrisă privind datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat	15 zile calendaristice	130 RON la 110 kV 70 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
11	Reconectarea la rețea, din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății	2 zile lucrătoare	270 RON la 110 kV 130 RON la JT și MT	270 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT
12	Montarea/înlocuirea grupului de măsurare/elemente ale grupului de măsurare dispărut, defect sau suspect de înregistrări eronate, în cazul unui loc de consum și/sau de producere cu puterea aprobată mai mare de 100 kW	5 zile lucrătoare	130 RON	-
13	Montarea/înlocuirea grupului de măsurare/elemente ale grupului de măsurare dispărut, defect sau suspect de înregistrări eronate, în cazul unui loc de consum și/sau de producere cu puterea aprobată mai mică sau egală cu 100 kW sau în cazul unui client final casnic	10 zile lucrătoare	130 RON	130 RON
14	Înlocuirea/reprogramarea contorului la cererea scrisă a furnizorului/utilizatorului care are contract de distribuție încheiat direct cu OD, motivată de opțiunea utilizatorului client final de schimbare a tarifului de furnizare, în situația în care aplicarea noului tarif necesită un alt tip de contor sau reprogramarea celui existent	10 zile lucrătoare	130 RON	130 RON
15	Respectarea indicatorilor de performanță privind calitatea curbei de tensiune	-	270 RON la 110 kV 130 RON la JT și MT	270 RON la 110 kV 70 RON la JT și MT

*În cazul în care termenul se modifică prin reglementări sau alte acte normative, vor fi aplicabile noile termene.

Indicatori de calitate comerciala - 2018

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an 2018
1	Numărul de cereri de racordare la rețea	toți	toate	4,134	4,246	4,496	4,317	17,193
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	1.67	6.24	5.12	7.44	5.50
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	25.63	23.48	24.70	24.29	24.54
4	Timpul mediu** de emitere a certificatelor de racordare	toți	toate	6.36	4.65	4.12	2.76	4.28
5	Numărul de cereri de racordare nesoluționate prin emiterea unui aviz tehnic de racordare (ATR)	toți	toate	37	53	56	51	197
6	Numărul de cereri de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin regulamentul de racordare	toți	toate	874	133	285	163	1455
7	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	JT	3,378	3,259	3,675	3,621	13,933
8	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	MT	18	32	24	11	85
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	2,273	2,250	2,518	2,716	9,757
11	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	JT	3,273	3,191	3,667	3,624	13,755
12	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	MT	18	29	26	12	85
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	2.37	2.97	2.74	2.46	2.63
15	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	JT	67	21	30	58	176
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	199	270	229	178	876

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an 2018
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	118.44	132.69	146.54	133.07	132.78
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	341.09	324.44	330.53	468.26	370.89
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	1,991	2,888	2,283	1,912	2,224
23	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	MT	103,548	74,058	67,745	142,458	97,391
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	5,756	6,131	7,436	7,093	26,416
26	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	MT	229	100	85	57	471
27	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	IT	4	0	0	3	7
28	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	JT	8.48	8.88	11.12	12.97	10.52
29	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	MT	3.35	3.33	6.76	6.00	4.28
30	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	IT	1.50	-	-	4.00	2.57
31	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție *** la care nu s-a răspuns în termenul stabilit în prezentul standard	toți	toate	557	607	1409	1784	4357
32	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	JT	87	97	158	189	531
33	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	MT	0	1	2	2	5
34	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	IT	0	0	0	0	0
35	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	JT	21.49	21.85	23.53	23.13	22.75
36	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	MT	-	21.00	12.00	22.00	17.80
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	0	0	0

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an 2018
39	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	JT	99	86	108	153	446
40	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	MT	0	5	0	1	6
41	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	IT	0	0	1	0	1
42	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	JT	14.22	13.72	17.00	14.02	14.73
43	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	MT	-	11.40	-	17.00	12.33
44	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	IT	-	-	20.00	-	20.00
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	0	0	0
46	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	JT	19	6	17	19	61
47	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	MT	0	0	0	0	0
48	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	IT	0	0	0	0	0
49	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	JT	643	894	969	360	2,866
50	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	MT	10	17	9	1	37
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	1.43	1.03	1.04	1.20	1.14
53	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	MT	0.00	9.17	3.50	1.00	3.79
54	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	IT	-	-	-	-	-
55	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	JT	3,951	3,868	4,341	4,214	16,374
56	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT	30	102	141	80	353
57	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	IT	0	2	0	1	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	17.57	18.52	19.49	19.13	18.71

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an 2018
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	14.20	13.59	13.87	14.58	13.98
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	-	17.00	-	15.00	16.33
61	Numărul reclamațiilor scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard care nu s-au putut rezolva	toți	toate	313	235	429	480	1457
62	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	JT	1115	1051	1135	1246	4547
63	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	MT	17	15	20	22	74
64	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	IT	0	0	0	0	0
65	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	JT	10.07	10.35	10.68	10.91	10.52
66	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	MT	9.06	10.07	11.00	10.86	10.32
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	17,020	19,695	21,551	23,526	20,448
69	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	toți	MT	120	121	133	131	126
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	88036	119148	105120	172180	484484
72	Număr total de apeluri telefonice nepreluat	toți	toate	1,080	1,592	1,180	22,719	26,571
73	Numărul de apeluri telefonice la care nu s-a răspuns în 60 secunde	toți	toate	1146	2444	994	19390	23974
74	Timpul mediu de răspuns la apelurile telefonice (secunde)	toți	toate	13.91	15.75	12.87	148.57	52.84
75	Numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor scrise la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în standard	toți	toate	21	17	4	12	54

* 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