

## 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	0.76
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	0.08
5	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	0.20
6	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
7	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	JT	-
8	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	MT	-
9	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	IT	-
10	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	JT	0.00
11	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	MT	-
12	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	IT	-
13	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	JT	0.40
14	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	MT	0.73
15	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	IT	1.50
16	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	JT	0.05
17	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	MT	0.85
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	5.76
20	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	7.75
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	2.54
23	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	3.93
24	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	0.08
25	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	JT	184.11
26	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	214.97
27	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	IT	-
28	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	JT	14.76
29	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	44.60
30	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
31	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	JT	-
32	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	MT	-
33	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	IT	-
34	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	JT	0.00
35	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	MT	-
36	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	IT	-
37	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	JT	15.73
38	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	MT	37.52
39	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	IT	9.17
40	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	JT	1.98
41	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	MT	27.47
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	244.34
44	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	396.34
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	113.31
47	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	139.85
48	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	1.67
49	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	IT	1.00
50	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	MT	8.93
51	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	JT	9.95
52	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	IT	-
53	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	MT	4.84
54	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	JT	2.44
55	ENS	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	156.44
56	AIT	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	8.75
57	Număr de utilizatori deserviti	N/A	rural	toți	JT	237,136
58	Număr de utilizatori deserviti	N/A	rural	toți	MT	874
59	Număr de utilizatori deserviti	N/A	rural	toți	IT	6
60	Număr de utilizatori deserviti	N/A	urban	toți	JT	1,029,380
61	Număr de utilizatori deserviti	N/A	urban	toți	MT	1,556
62	Număr de utilizatori deserviti	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.

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	Annual
1	Numărul de întreruperi lungi planificate în mediul urban	JT	36	24	18	6	19	17	18	34	24	11	33	30	270
		MT	13	8	29	15	27	20	20	21	22	20	31	16	242
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Numărul de întreruperi lungi neplanificate în mediul urban	JT	2869	2558	2943	2120	2161	2690	2682	2422	2084	2291	2716	3104	30640
		MT	135	138	195	209	165	181	171	107	102	155	118	160	1836
		IT	0	0	1	0	0	0	3	0	7	0	3	0	14
3	Numărul de întreruperi scurte în mediul urban	JT	8	2	3	7	5	3	1	3	0	12	4	6	54
		MT	49	65	80	80	104	117	131	81	81	125	89	127	1129
		IT	0	0	0	2	0	2	2	2	6	6	3	0	23
4	Numărul de întreruperi lungi planificate în mediul rural	JT	21	27	40	35	39	17	19	132	79	93	84	39	625
		MT	36	33	29	54	80	40	57	40	36	68	49	45	567
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Numărul de întreruperi lungi neplanificate în mediul rural	JT	1392	1386	1740	1369	1289	1537	1562	1210	1253	1391	1676	1800	17605
		MT	62	86	152	80	80	110	167	88	78	77	73	144	1197
		IT	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	2	1	6
6	Numărul de întreruperi scurte în mediul rural	JT	2	4	10	3	8	4	5	1	1	1	0	3	42
		MT	35	79	99	95	64	128	201	79	95	124	82	171	1252
		IT	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2

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 curentului 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/solicitările/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.

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	8,431	10,424	9,916	12,175	40,946
2	Țimpul mediu** de emiter a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care soluția de racordare a fost stabilită prin studiu de soluție (zile)	toți	toate	24.00	15.60	24.20	47.00	27.70
3	Țimpul mediu** de emiter a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care soluția de racordare a fost stabilită prin fișă de soluție (zile)	toți	toate	20.10	20.87	21.15	17.50	19.90
4	Țimpul mediu** de emiter a certificatelor de racordare	toți	toate	2.91	2.40	1.76	1.74	2.20
5	Numărul de cereri de racordare nesoluționate prin emiterea unui aviz tehnic de racordare (ATR)	toți	toate	84	152	166	112	514
6	Numărul de cereri de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin regulamentul de racordare	toți	toate	540	988	665	554	2747
7	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	JT	7,395	8,619	8,979	10,891	35,884
8	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	MT	41	40	51	48	180
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	2,729	2,700	2,804	3,156	11,389
11	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	JT	7,317	8,524	9,006	10,830	35,677
12	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	MT	37	43	46	46	172
13	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	IT	0	0	0	0	0
14	Țimpul mediu** de încheiere a contractelor de racordare (zile)	toți	toate	3.56	2.83	2.87	2.14	2.85
15	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	JT	37	29	47	75	188
16	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	MT	0	2	0	1	3
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	579	651	637	597	2464

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	91.69	98.95	91.55	88.30	92.62
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	479.53	447.73	454.33	381.87	440.87
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	997	1,117	1,033	854	1,001
23	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	MT	244,079	148,657	295,080	174,642	215,614
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	13,604	11,634	13,494	13,924	52,656
26	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	MT	211	127	153	139	630
27	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	IT	2	16	1	0	19
28	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	JT	19.39	6.61	7.01	6.59	10.00
29	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	MT	10.13	4.37	5.54	4.22	6.55
30	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	IT	5.00	20.13	1.00	-	17.53
31	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție *** la care nu s-a răspuns în termenul stabilit în prezentul standard	toți	toate	5111	239	563	430	6343
32	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	JT	276	314	355	354	1299
33	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	MT	3	3	3	1	10
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	11.13	12.46	13.50	12.09	12.36
36	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	MT	24.00	10.33	21.00	21.00	18.70
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	1	2	6	3	12

39	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	JT	233	204	193	332	962
40	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	MT	10	2	7	5	24
41	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	IT	0	0	0	0	0
42	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	JT	9.85	9.02	9.07	10.36	9.69
43	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	MT	11.20	10.50	16.29	15.60	13.54
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	3	1	2	2	8
46	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	JT	1	0	2	1	4
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	611	1,363	1,278	752	4,004
50	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	MT	11	10	10	7	38
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	3.32	1.47	1.37	1.35	1.66
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	1.00	0.50	0.89	0.69
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	8,651	8,201	8,164	8,297	33,313
56	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT	101	125	95	105	426
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	0	1	2
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	9.61	10.50	11.51	11.92	10.87



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	16.96	11.10	14.16	14.75	14.07
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	-	15.00	9.00
61	Numărul reclamațiilor scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard care nu s-au putut rezolva	toți	toate	4	35	33	23	95
62	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	JT	1792	1730	1992	1846	7360
63	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	MT	37	27	26	24	114
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	6.30	6.40	7.42	7.33	6.89
66	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	MT	5.68	6.63	7.88	7.88	6.87
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	16,721	20,161	21,040	20,751	19,668
69	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	toți	MT	66	55	63	60	61
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	214844	167253	146988	222276	751361
72	Număr total de apeluri telefonice nepreluat	toți	toate	2,550	1,905	1,403	18,086	23,944
73	Numărul de apeluri telefonice la care nu s-a răspuns în 60 secunde	toți	toate	3796	3076	2520	16368	25760
74	Timpul mediu de răspuns la apelurile telefonice (secunde)	toți	toate	8.11	7.78	9.59	59.92	21.51
75	Numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor scrise la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în standard	toți	toate	103	64	82	43	292

\* 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