

## Indicatori de continuitate

Nr.	Indicator	Cauza întreruperii	Rural / Urban	Tipul utilizatorului	Nivelul tensiunii la care sunt racordați utilizatorii care au suferit o întrerupere	Valoare realizată anual 2021
1	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	JT	0.71
2	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	0.33
3	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	IT	-
4	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	JT	0.07
5	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	0.11
6	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
7	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	JT	1.89
8	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	MT	2.03
9	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	IT	-
10	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	urban	toți	JT	0.57
11	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	urban	toți	MT	0.77
12	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	urban	toți	IT	-
13	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	JT	1.09
14	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	MT	1.44
15	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	IT	-
16	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	JT	0.29
17	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	MT	0.64
18	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	IT	0.17
19	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	JT	4.97
20	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	4.91
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	2.11
23	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	2.50
24	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	0.42
25	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	JT	162.40
26	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	81.83
27	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	IT	-
28	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	JT	12.03
29	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	25.84
30	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
31	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	JT	70.74
32	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	MT	90.97
33	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	IT	-
34	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	urban	toți	JT	33.11
35	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	urban	toți	MT	39.89
36	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	urban	toți	IT	-
37	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	JT	36.07
38	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	MT	69.93
39	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	IT	-
40	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	JT	10.08
41	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	MT	30.96
42	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	IT	5.58
43	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	JT	159.11
44	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	185.28
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	85.94
47	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	79.96
48	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	3.25
49	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	IT	-
50	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	MT	8.66
51	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	JT	8.93
52	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	IT	0.50
53	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	MT	3.58
54	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	JT	2.49
55	ENS	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	5.05
56	AIT	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	0.35
57	Număr de utilizatori deserviiți **)	N/A	rural	toți	JT	235,448
58	Număr de utilizatori deserviiți **)	N/A	rural	toți	MT	987
59	Număr de utilizatori deserviiți **)	N/A	rural	toți	IT	6
60	Număr de utilizatori deserviiți **)	N/A	urban	toți	JT	1,137,580
61	Număr de utilizatori deserviiți **)	N/A	urban	toți	MT	1,794
62	Număr de utilizatori deserviiți **)	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.

\*\* Acest indicator este indicator statistic



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	12,218	14,576	11,190	12,973	50,957
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	8.00	8.50	5.50	14.00	9.87
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	28.82	21.69	22.83	19.99	23.33
4	Timpul mediu** de emitere a certificatelor de racordare	toți	toate	0.67	0.55	0.95	1.29	0.84
5	Numărul de cereri de racordare nesoluționate prin emiterea unui aviz tehnic de racordare (ATR)	toți	toate	147	103	70	76	396
6	Numărul de cereri de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin regulamentul de racordare	toți	toate	448	434	847	1101	2830
7	Numărul de cereri de contracte de racordare***	toți	JT	11,095	10,820	10,413	11,315	43,643
8	Numărul de cereri de contracte de racordare***	toți	MT	40	70	84	62	256
9	Numărul de cereri de contracte de racordare***	toți	IT	0	0	0	2	2
10	Numărul de cereri de contracte de racordare***	clienți casnici	toate	2,514	2,891	3,311	3,424	12,140
11	Numărul de contracte de racordare încheiate***	toți	JT	11,116	10,514	10,208	11,230	43,068
12	Numărul de contracte de racordare încheiate***	toți	MT	43	68	76	54	241
13	Numărul de contracte de racordare încheiate***	toți	IT	0	0	0	1	1
14	Timpul mediu** de încheiere a contractelor de racordare (zile)	toți	toate	2.69	3.51	4.47	3.96	3.64
15	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	JT	0	0	1	3	4
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	1280	1676	2018	2402	7376
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	101.69	122.40	121.80	116.93	115.75
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	509.60	415.52	438.20	394.85	435.49
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	989	962	885	990	958
23	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)****	toți	MT	320,949	182,480	175,967	271,222	237,171

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	26,074	27,129	22,994	23,321	99,518
26	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție****)	toți	MT	258	165	465	243	1,131
27	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție****)	toți	IT	3	0	4	0	7
28	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	JT	4.22	5.46	5.45	5.61	5.16
29	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	MT	1.79	4.06	1.82	3.93	2.61
30	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	IT	1		1		1
31	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție **** la care nu s-a răspuns în termenul stabilit în prezentul standard	toți	toate	7,630	9,625	6,889	7,586	31,730
32	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	JT	222	200	292	616	1330
33	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	MT	5	1	2	6	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	14.11	14.63	14.22	16.92	15.51
36	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	MT	12.20	10.00	30.00	21.33	18.50
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	3	-	2	3	8
39	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	JT	497	280	368	427	1572
40	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	MT	10	13	16	6	45
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	13.93	13.35	12.70	11.66	12.92
43	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	MT	14.90	17.77	16.50	16.17	16.47
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	9	1	3	1	14
46	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	JT	15	8	14	9	46
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	0	3	3,586	3,590
50	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată****	toți	MT	0	0	0	19	19
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	7.08	18.18	17.26	1.44	2.49
53	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	MT	2.00	-	-	1.85	1.86
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	10605	11783	15641	13118	51147
56	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT	176	177	249	168	770
57	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	IT	1	1	-	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	13.04	12.34	12.82	13.13	12.83
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	16.28	15.82	16.10	16.34	16.13
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	7.00	-	28.00	12.67
61	Numărul reclamațiilor scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard care nu s-au putut rezolva	toți	toate	139	126	134	92	491
62	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	JT	1712	1300	1579	1680	6271
63	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	MT	42	34	33	38	147
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	5.04	5.73	6.08	6.30	5.78
66	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	MT	5.95	4.65	6.24	6.11	5.76
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 o dată la 6 luni****	toți	JT	216,636	295,207	239,235	236,477	246,888
69	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar****	toți	MT	42	49	69	113	68
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	204553	190746	281124	187682	864105

72	Număr total de apeluri telefonice nepreluate	toți	toate	6367	13261	43962	9469	73059
73	Timpul mediu** de răspuns la apelurile telefonice (secunde)	toți	toate	48	104	27	29	52
74	Numărul de apeluri telefonice la care nu s-a răspuns în 30 de secunde de la inițierea apelului	toți	toate	-	-	0	0	0
75	Numărul de apeluri telefonice la care s-a răspuns cu depășirea intervalului de 20 de minute de la preluarea apelului	toți	toate	-	-	10087	954	11041
76	Numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor scrise la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în standard	toți	toate	61	41	43	29	174

\* 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

\*\*\*\* Acest indicator este statistic