

## 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	1.39
2	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	1.44
3	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	IT	-
4	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	JT	0.25
5	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	0.67
6	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
7	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	JT	2.16
8	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	MT	2.12
9	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	IT	-
10	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	JT	0.42
11	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	MT	0.72
12	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	IT	-
13	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	JT	0.17
14	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	MT	0.26
15	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	IT	-
16	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	JT	0.11
17	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	MT	0.27
18	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	IT	0.13
19	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	JT	6.14
20	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	7.13
21	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	IT	0.44
22	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	JT	2.99
23	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	3.24
24	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	0.07
25	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	JT	293.95
26	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	280.14
27	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	IT	-
28	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	JT	61.71
29	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	147.23
30	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
31	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	JT	581.28
32	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	MT	756.14
33	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	IT	-
34	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	JT	40.85
35	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	MT	99.67
36	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	IT	-
37	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	JT	6.96
38	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	MT	20.70
39	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	IT	-
40	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	JT	2.43
41	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	MT	14.11
42	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	IT	4.73
43	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	JT	315.74
44	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	375.55
45	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	IT	5.22
46	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	JT	89.08
47	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	126.26
48	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	0.47
49	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	IT	0.07
50	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	MT	10.82
51	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	JT	22.95
52	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	IT	-
53	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	MT	4.69
54	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	JT	6.55
55	ENS	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	203.23
56	AIT	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	19.52
57	Număr de utilizatori deserviti	N/A	rural	toți	JT	281,281
58	Număr de utilizatori deserviti	N/A	rural	toți	MT	867
59	Număr de utilizatori deserviti	N/A	rural	toți	IT	27
60	Număr de utilizatori deserviti	N/A	urban	toți	JT	359,098
61	Număr de utilizatori deserviti	N/A	urban	toți	MT	769
62	Număr de utilizatori deserviti	N/A	urban	toți	IT	15

\* 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	38	60	32	16	24	24	39	26	30	76	55	44	464
		MT	9	25	17	32	26	32	56	40	24	41	15	16	333
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Numărul de întreruperi lungi neplanificate în mediul urban	JT	1253	1344	1399	1193	1281	1274	1506	1317	1171	1285	1509	1684	16216
		MT	48	59	103	72	74	115	161	77	78	65	60	65	977
		IT	1	0	2	2	0	0	0	3	0	0	0	1	9
3	Numărul de întreruperi scurte în mediul urban	JT	4	3	3	0	4	3	3	4	6	8	2	12	52
		MT	160	109	201	138	150	376	481	214	157	188	137	131	2442
		IT	3	0	3	0	0	1	1	0	0	0	1	1	10
4	Numărul de întreruperi lungi planificate în mediul rural	JT	20	41	44	54	69	46	43	31	34	52	39	25	498
		MT	58	37	47	84	72	72	133	128	68	109	100	76	984
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Numărul de întreruperi lungi neplanificate în mediul rural	JT	2074	2092	2504	1914	1901	2127	2151	1882	1822	1911	2329	2453	25160
		MT	95	95	163	100	84	200	232	200	116	128	124	141	1678
		IT	1	0	8	5	0	0	0	2	2	0	2	1	21
6	Numărul de întreruperi scurte în mediul rural	JT	3	0	0	0	0	2	2	0	1	3	2	0	13
		MT	284	164	325	212	177	749	787	433	316	366	322	211	4346
		IT	3	1	3	0	0	0	2	0	0	1	0	3	13

## Compenșări 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 *	Compenșări 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. 20 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 intreruperilor	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 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 curelei 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 termenele 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 2017
1	Numărul de cereri de racordare la rețea	toți	toate	2,397	2,846	3,134	2,761	11,138
2	Timpul 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	-	-	27	-	27
3	Timpul 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	18.07	17.59	16.50	17.61	17.44
4	Timpul mediu** de emiter a certificatelor de racordare	toți	toate	6.51	5.37	4.40	4.90	5.30
5	Numărul de cereri de racordare nesoluționate prin emiterea unui aviz tehnic de racordare (ATR)	toți	toate	24	31	35	17	107
6	Numărul de cereri de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin regulamentul de racordare	toți	toate	83	45	37	42	207
7	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	JT	1,650	2,445	2,538	2,424	9,057
8	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	MT	14	14	17	18	63
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	1,304	1,865	1,791	2,015	6,975
11	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	JT	1,638	2,413	2,558	2,379	8,988
12	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	MT	14	11	14	18	57
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	8.55	8.81	9.79	7.57	7.68
15	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	JT	13	31	35	196	275
16	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	MT	2	0	1	4	7
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	313	436	439	475	1663
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	132.38	135.63	131.04	129.07	132.03
20	Durata medie** a procesului de racordare, de la depunerea documentației complete, până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare (zile)	toți	MT	384.41	388.70	354.00	501.54	407.16
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	1,889	2,338	1,588	1,893	1,927
23	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	MT	95,773	108,447	48,912	89,003	85,534
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	3,174	4,460	4,092	3,388	15,114
26	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	MT	143	148	61	47	399
27	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	IT	1	2	4	0	7
28	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	JT	7.25	8.14	10.98	12.67	9.74
29	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	MT	4.41	2.42	3.82	4.40	3.58
30	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	IT	0.00	0.00	2.00	-	1.14
31	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție *** la care nu s-a răspuns în termenul stabilit în prezentul standard	toți	toate	306	486	764	797	2353
32	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	JT	93	88	93	87	361
33	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	MT	1	0	0	1	2
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	11.46	14.01	15.46	15.31	14.04
36	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	MT	26.00	-	-	24.00	25.00
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	2	0	0	2
39	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	JT	95	80	119	103	397
40	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	MT	2	6	5	2	15
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	10.29	11.54	10.00	10.93	10.62
43	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	MT	12.50	10.00	13.80	14.50	12.20
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	0	0	0
46	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	JT	2	3	6	2	13
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	634	818	656	424	2,532
50	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	MT	10	11	13	14	48
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	1.71	1.00	0.93	0.88	1.10
53	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	MT	1.33	0.63	0.25	1.07	0.73
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	2,964	2,756	2,784	2,752	11,256
56	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT	51	36	40	33	160
57	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	IT	5	1	1	1	8
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	12.36	13.78	14.24	13.44	13.43
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	10.55	11.58	11.70	11.88	11.34
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	10.80	14.00	1.00	14.00	10.38
61	Numărul reclamațiilor scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard care nu s-au putut rezolva	toți	toate	50	55	71	63	239
62	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	JT	767	717	829	905	3218
63	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	MT	13	12	25	22	72
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	6.80	7.65	7.96	6.79	7.29
66	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	MT	5.85	7.50	9.52	5.86	7.40
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	7,237	8,935	9,983	10,968	9,281

69	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	toți	MT	106	81	92	96	94
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	123920	67524	74917	88652	355013
72	Număr total de apeluri telefonice nepreluat	toți	toate	2,861	928	1,075	9,328	14,192
73	Numărul de apeluri telefonice la care nu s-a răspuns în 60 secunde	toți	toate	3056	724	764	6851	11395
74	Timpul mediu de răspuns la apelurile telefonice (secunde)	toți	toate	20.69	13.11	13.07	72.94	30.00
75	Numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor scrise la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în standard	toți	toate	9	11	10	6	36

\* 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