

## 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	1.79
2	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	1.04
3	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	IT	-
4	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	JT	0.29
5	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	0.27
6	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
7	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	JT	2.59
8	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	MT	2.15
9	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	IT	-
10	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	urban	toți	JT	0.59
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	0.93
14	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	MT	0.78
15	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	IT	0.07
16	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	JT	0.37
17	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	MT	0.41
18	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	IT	-
19	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	JT	4.20
20	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	3.96
21	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	IT	0.15
22	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	JT	2.58
23	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	1.61
24	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	0.25
25	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	JT	436.05
26	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	284.74
27	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	IT	-
28	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	JT	50.90
29	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	68.76
30	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
31	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	JT	195.03
32	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	MT	262.17
33	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	IT	-
34	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	urban	toți	JT	17.32
35	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	urban	toți	MT	71.62
36	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	urban	toți	IT	-
37	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	JT	39.90
38	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	MT	50.69
39	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	IT	1.21
40	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	JT	12.88
41	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	MT	29.83
42	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	IT	-
43	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	JT	168.43
44	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	215.93
45	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	IT	1.15
46	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	JT	68.91
47	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	61.96
48	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	4.56
49	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	IT	0.26
50	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	MT	15.48
51	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	JT	17.74
52	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	IT	0.06
53	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	MT	5.75
54	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	JT	6.17
55	ENS	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	38.38
56	AIT	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	5.37
57	Număr de utilizatori deserviți **)	N/A	rural	toți	JT	305,662
58	Număr de utilizatori deserviți **)	N/A	rural	toți	MT	923
59	Număr de utilizatori deserviți **)	N/A	rural	toți	IT	27
60	Număr de utilizatori deserviți **)	N/A	urban	toți	JT	359,338
61	Număr de utilizatori deserviți **)	N/A	urban	toți	MT	799
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.

\*\* Acest indicator este indicator statistic

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	20	23	28	14	21	23	19	14	14	9	24	15	224
		MT	18	26	35	51	34	30	51	34	35	50	43	23	430
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Numărul de întreruperi solicitate de instituții ale statului în mediul urban	JT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		MT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Numărul de întreruperi lungi neplanificate în mediul urban	JT	1400	1138	1175	1114	1116	1298	1454	1313	1005	1133	1062	1296	14504
		MT	102	85	71	84	94	124	172	137	83	83	68	51	1154
		IT	0	0	0	5	1	1	2	2	2	1	1	1	16
4	Numărul de întreruperi scurte în mediul urban	JT	3	11	5	1	10	1	7	11	30	12	3	1	95
		MT	133	114	100	118	148	319	330	267	151	161	125	75	2041
		IT	0	0	0	1	1	1	2	1	0	1	0	0	7
5	Numărul de întreruperi lungi planificate în mediul rural	JT	11	17	45	27	19	11	9	12	32	45	32	22	282
		MT	55	62	103	151	99	121	123	112	131	185	180	102	1424
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Numărul de întreruperi solicitate de instituții ale statului în mediul rural	JT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		MT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		IT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Numărul de întreruperi lungi neplanificate în mediul rural	JT	2398	1805	1983	1583	1916	2034	2142	1955	1543	1766	1432	1998	22555
		MT	222	127	120	110	155	236	264	203	147	161	107	136	1988
		IT	0	0	0	6	2	3	3	2	2	1	1	3	23
8	Numărul de întreruperi scurte în mediul rural	JT	3	2	5	6	19	7	4	1	26	12	15	21	121
		MT	261	159	162	178	234	675	566	411	276	325	259	232	3738
		IT	1	0	0	0	1	1	2	2	2	5	3	4	21

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	4,041	4,483	4,612	3,701	16,837
2	Timpul mediu** de emiterie a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care soluția de racordare a fost stabilită prin studiu de soluție (zile)	toți	toate	17.51	16,04	33.82	25.71	26.43
3	Timpul mediu** de emiterie a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care soluția de racordare a fost stabilită prin fișă de soluție (zile)	toți	toate	14.99	15.86	17.01	19.35	16.68
4	Timpul mediu** de emiterie a certificatelor de racordare	toți	toate	2.46	4.65	6.11	5.02	4.60
5	Numărul de cereri de racordare nesoluționate prin emiterea unui aviz tehnic de racordare (ATR)	toți	toate	38	66	88	106	298
6	Numărul de cereri de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin regulamentul de racordare	toți	toate	89	37	77	97	300
7	Numărul de cereri de contracte de racordare***	toți	JT	2,725	3,641	3,734	2,934	13,034
8	Numărul de cereri de contracte de racordare***	toți	MT	25	56	42	38	161
9	Numărul de cereri de contracte de racordare***	toți	IT	0	2	0	0	2
10	Numărul de cereri de contracte de racordare***	clienți casnici	toate	1,664	2,126	2,286	1,623	7,699
11	Numărul de contracte de racordare încheiate***	toți	JT	2,644	3,475	3,706	2,984	12,809
12	Numărul de contracte de racordare încheiate***	toți	MT	13	43	29	33	118
13	Numărul de contracte de racordare încheiate***	toți	IT	0	1	0	0	1
14	Timpul mediu** de încheiere a contractelor de racordare (zile)	toți	toate	5.58	5.80	8.64	9.47	7.43
15	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	JT	0	0	0	1	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	349	499	669	641	2158
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	129.24	128.95	123.44	103.99	123.36
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	395.96	413.83	425.70	250.83	396.50
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 emiterie ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)****	toți	JT	1,280	1,411	1,672	1,382	1,455
23	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emiterie ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)****	toți	MT	82,917	101,011	70,046	59,441	81,687

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	11,990	12,942	14,693	10,693	50,318
26	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție****)	toți	MT	112	182	327	181	802
27	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție****)	toți	IT	0	0	4	11	15
28	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	JT	3.08	3.21	3.68	3.50	3.38
29	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	MT	3.40	2.92	2.32	2.07	2.55
30	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	IT			2.25	0.45	0.93
31	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție *** la care nu s-a răspuns în termenul stabilit în prezentul standard	toți	toate	2,054	2,029	2,637	2,013	8,733
32	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	JT	129	193	191	238	751
33	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	MT	2	17	8	10	37
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	9.76	11.77	18.18	13.84	13.71
36	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	MT	18.00	10.47	15.88	14.30	13.08
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	3
39	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	JT	152	93	133	160	538
40	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	MT	2	5	5	-	12
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	10.98	11.77	13.53	9.63	11.35
43	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	MT	1.00	5.00	11.20	-	6.92
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	2	-	-	1	3
46	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	JT	2	1	2	5	10
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	-	2,309	2,310
50	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată****	toți	MT	-	-	-	26	26
51	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată****	toți	IT	-	-	-	1	1
52	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	JT	2.58	1.11	11.70	1.15	1.38
53	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	MT	-	-	-	1.23	1.23
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	3640	3664	5119	4228	16651
56	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT	71	71	88	100	330
57	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	IT	2	2	-	4	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	11.18	12.48	13.18	1.88	9.72
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	12.51	11.30	11.91	14.08	12.56
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	18.00	1.50		23.50	16.63
61	Numărul reclamațiilor scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard care nu s-au putut rezolva	toți	toate	3	4	7	14	28
62	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	JT	1160	657	1140	1090	4047
63	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	MT	28	25	30	38	121
64	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	IT	1	2	1	1	5
65	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	JT	6.37	7.00	6.98	6.69	6.73
66	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	MT	8.04	8.84	8.40	8.47	8.43
67	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	IT	4.00	13.00	10.00	9.00	9.80
68	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit o dată la 6 luni****	toți	JT	125,640	136,615	145,587	129,808	134412
69	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar****	toți	MT	16	12	23	53	26
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	89993	76919	100901	80373	348186

72	Număr total de apeluri telefonice nepreluat	toți	toate	3440	5447	13730	4271	26888
73	Timpul mediul** de răspuns la apelurile telefonice (secunde)	toți	toate	61	95	24	24	51
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	-	-	2395	452	2847
76	Numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor scrise la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în standard	toți	toate	14	11	18	56	99

\* 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