

## 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 2023
1	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	JT	1.14
2	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	0.67
3	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	toți	IT	-
4	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	JT	0.23
5	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	0.14
6	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
7	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	JT	1.41
8	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	MT	1.23
9	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	IT	0.04
10	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	urban	toți	JT	1.63
11	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	urban	toți	MT	0.27
12	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	urban	toți	IT	0.06
13	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	JT	2.16
14	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	MT	1.72
15	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	IT	0.15
16	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	JT	0.59
17	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	MT	0.53
18	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	IT	0.19
19	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	JT	3.65
20	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	3.36
21	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	IT	0.70
22	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	JT	2.19
23	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	1.56
24	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	-
25	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	JT	259.64
26	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	MT	166.51
27	SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	toți	IT	-
28	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	JT	62.25
29	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	MT	40.15
30	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	-
31	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	JT	90.40
32	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	MT	153.88
33	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	rural	toți	IT	0.22
34	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	urban	toți	JT	103.47
35	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	urban	toți	MT	15.79
36	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de CMD	urban	toți	IT	0.25
37	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	JT	106.90
38	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	MT	124.24
39	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	IT	1.90
40	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	JT	20.78
41	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	MT	33.36
42	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	IT	3.56
43	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	JT	153.41
44	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	208.39
45	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	IT	84.26
46	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	JT	55.81
47	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	55.27
48	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	IT	-
49	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	IT	-
50	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	MT	12.19
51	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	JT	15.01
52	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	IT	-
53	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	MT	4.80
54	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	JT	4.30
55	ENS	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	31.45
56	AIT	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	4.61
57	Număr de utilizatori deserviiți **)	N/A	rural	toți	JT	287,068
58	Număr de utilizatori deserviiți **)	N/A	rural	toți	MT	938
59	Număr de utilizatori deserviiți **)	N/A	rural	toți	IT	27
60	Număr de utilizatori deserviiți **)	N/A	urban	toți	JT	398,265
61	Număr de utilizatori deserviiți **)	N/A	urban	toți	MT	888
62	Număr de utilizatori deserviiți **)	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	Anual
1	Numărul de întreruperi lungi planificate în mediul urban	JT	17	19	34	17	14	1	0	0	1	0	2	0	105
		MT	19	42	63	27	40	37	46	38	41	44	32	22	451
		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	131	4	135
3	Numărul de întreruperi lungi neplanificate în mediul urban	JT	1148	1187	1030	1095	982	940	1260	1261	926	1025	831	1440	13125
		MT	83	65	70	83	70	88	150	128	98	83	86	114	1118
		IT	3	2	1	1	0	4	2	2	4	1	5	2	27
4	Numărul de întreruperi scurte în mediul urban	JT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		MT	146	61	80	108	80	156	297	189	119	139	231	153	1759
		IT	4	0	1	0	2	1	1	0	2	4	1	5	21
5	Numărul de întreruperi lungi planificate în mediul rural	JT	5	12	7	7	5	5	2	1	2	1	3	0	50
		MT	67	91	120	58	119	96	76	78	107	81	83	52	1028
		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	6	0	0	0	0	262	27	295
		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	2171	1637	1622	2088	1633	1678	2220	2060	1573	1617	1744	2780	22823
		MT	144	109	119	120	125	164	262	255	108	158	196	158	1918
		IT	8	3	4	2	2	4	5	9	7	3	11	4	62
8	Numărul de întreruperi scurte în mediul rural	JT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
		MT	221	117	142	154	158	301	439	393	240	274	431	225	3095
		IT	6	1	3	2	2	2	1	4	4	4	9	5	43

## INTERNAL

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an 2023
1	Numărul de cereri de racordare la rețea****	toți	toate	5,901	5,561	5,010	5,141	<b>21,613</b>
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	23.69	14.30	16.41	13.66	<b>15.56</b>
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	16.36	16.28	17.15	20.35	<b>17.47</b>
4	Timpul mediu** de emitere a certificatelor de racordare	toți	toate	5.62	4.12	4.06	3.86	<b>4.41</b>
5	Numărul de cereri de racordare nesoluționate prin emiterea unui aviz tehnic de racordare (ATR)	toți	toate	49	34	78	80	<b>241</b>
6	Numărul de cereri de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin regulamentul de racordare	toți	toate	164	112	95	157	<b>528</b>
7	Numărul de cereri de contracte de racordare****	toți	JT	3,969	4,235	3,362	2,977	<b>14,543</b>
8	Numărul de cereri de contracte de racordare****	toți	MT	48	60	50	41	<b>199</b>
9	Numărul de cereri de contracte de racordare****	toți	IT	0	2	7	2	<b>11</b>
10	Numărul de cereri de contracte de racordare****	clienți casnici	toate	1,891	1,733	1,533	1,588	<b>6,745</b>
11	Numărul de contracte de racordare încheiate****	toți	JT	3,933	4,253	3,381	2,891	<b>14,458</b>
12	Numărul de contracte de racordare încheiate****	toți	MT	38	52	47	40	<b>177</b>
13	Numărul de contracte de racordare încheiate****	toți	IT	1	0	5	4	<b>10</b>
14	Timpul mediu** de încheiere a contractelor de racordare (zile)	toți	toate	7.38	6.75	5.90	6.48	<b>6.67</b>

## INTERNAL

15	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	JT	0	0	1	0	<b>1</b>
16	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	MT	0	0	0	0	<b>0</b>
17	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	IT	0	0	0	0	<b>0</b>
18	Numărul de cereri de contracte de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin Regulamentul de racordare	toți	toate	1074	992	734	844	<b>3644</b>
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	117.11	101.14	109.56	120.31	<b>111.39</b>
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	370.49	345.18	335.98	387.29	<b>355.97</b>
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	<b>0</b>
22	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)****	toți	JT	1,962.18	2,103.38	2,271.63	2,641.94	<b>2,231.07</b>
23	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)****	toți	MT	108,791.30	98,570.59	135,974.07	142,923.58	<b>116,888.78</b>
24	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)****	toți	IT	0	0	0	0	<b>0</b>
25	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***)****	toți	JT	11,224	12,373	10,182	8,284	<b>42,063</b>
26	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***)****	toți	MT	324	285	124	133	<b>866</b>
27	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***)****	toți	IT	15	7	1	6	<b>29</b>

## INTERNAL

28	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	JT	3.57	3.77	3.67	4.79	<b>3.90</b>
29	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	MT	4.32	2.69	4.04	3.18	<b>3.57</b>
30	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	IT	6.07	6.00	17.00	0	<b>5.17</b>
31	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție*** la care nu s-a răspuns în termenul stabilit în prezentul standard	toți	toate	2,181	2,937	2,450	2,102	<b>9,670</b>
32	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	JT	335	332	297	261	<b>1225</b>
33	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	MT	10	9	17	5	<b>41</b>
34	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	IT	1	0	1	0	<b>2</b>
35	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	JT	15.38	15.75	14.31	17.35	<b>15.64</b>
36	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	MT	17.50	17.22	15.94	21.40	<b>17.27</b>
37	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	IT	21.00	-	19.00	-	<b>20</b>
38	Numărul de reclamații referitoare la racordare/contestații ATR la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin reglementările în vigoare	toți	toate	9	7	11	12	<b>39</b>
39	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	JT	179	164	206	295	<b>844</b>
40	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	MT	3	3	11	5	<b>22</b>
41	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	IT	0	0	0	2	<b>2</b>
42	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	JT	22.56	31.80	30.05	18.46	<b>24.92</b>

## INTERNAL

43	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	MT	9.67	10.00	18.55	62.80	<b>26.23</b>
44	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	IT	-	-	-	16.00	<b>16</b>
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	26	42	42	74	<b>184</b>
46	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	JT	12	6	38	35	<b>91</b>
47	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	MT	0	0	0	0	<b>0</b>
48	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	IT	0	0	0	0	<b>0</b>
49	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată****	toți	JT	1,944	2,422	4,224	2,353	<b>10,943</b>
50	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată****	toți	MT	20	16	25	24	<b>85</b>
51	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată****	toți	IT	0	0	0	0	<b>0</b>
52	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	JT	0.83	0.78	0.74	0.86	<b>0.80</b>
53	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	MT	0.44	1.08	0.63	0.80	<b>0.72</b>
54	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	IT	-	-	-	-	<b>-</b>
55	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	JT	6059	5743	6040	6153	<b>23995</b>
56	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT	154	175	171	232	<b>732</b>

## INTERNAL

57	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	IT	1	7	5	12	<b>25</b>
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	15.09	16.72	14.17	16.42	<b>15.59</b>
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	13.43	15.54	14.46	18.26	<b>15.70</b>
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	4.00	22.29	23.20	21.58	<b>21.40</b>
61	Numărul reclamațiilor scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard care nu s-au putut rezolva	toți	toate	7	18	24	105	<b>154</b>
62	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	JT	740	686	621	621	<b>2668</b>
63	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	MT	28	24	45	29	<b>126</b>
64	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	IT	0	2	0	1	<b>3</b>
65	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	JT	6.72	7.57	7.66	9.26	<b>7.75</b>
66	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	MT	7.07	10.38	10.82	9.68	<b>9.64</b>
67	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	IT	-	4.00	-	68.00	<b>25.33</b>
68	Numărul de utilizatori clienți casnici ale căror contoare nu sunt citite o dată la cel mult 3 luni****	toți	JT	111,632	109,235	110,062	122,305	<b>190,972</b>

## INTERNAL

69	Numărul de utilizatori clienți casnici ale căror contoare nu sunt citite o dată la cel mult 3 luni****	toți	MT	15	17	12	15	<b>27</b>
70	Numărul de utilizatori clienți finali noncasnici ale căror contoare nu sunt citite o dată la cel mult 6 luni****	toți	JT	2914	2508	2714	2122	<b>3167</b>
70 <sup>1</sup>	Numărul de utilizatori clienți finali noncasnici ale căror contoare nu sunt citite o dată la cel mult 6 luni****	toți	MT	43	38	51	44	<b>63</b>
70 <sup>2</sup>	Numărul de utilizatori clienți finali noncasnici ale căror contoare nu sunt citite o dată la cel mult 6 luni****	toți	IT	0	0	0	0	<b>0</b>
70 <sup>3</sup>	Numărul de prosumatori ale căror contoare nu sunt citite lunar****	toți	JT	516	679	851	692	<b>1828</b>
70 <sup>4</sup>	Numărul de prosumatori ale căror contoare nu sunt citite lunar****	toți	MT	4	9	19	12	<b>35</b>
71	Număr total de apeluri telefonice****	toți	toate	75568	65435	108542	310728	<b>560273</b>
72	Număr total de apeluri telefonice nepreluat	toți	toate	542	317	5094	50766	<b>56719</b>
73	Timpul mediu** de răspuns la apelurile telefonice (secunde)	toți	toate	27.67	29.00	26.00	31.67	<b>28.50</b>
74	Numărul de apeluri telefonice la care nu s-a răspuns în 30 de secunde de la inițierea apelului	toți	toate	0	0	0	0	<b>0</b>
75	Numărul de apeluri telefonice la care s-a răspuns cu depășirea intervalului de 20 de minute de la preluarea apelului	toți	toate	95	52	1038	25309	<b>26494</b>
76	Numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor scrise la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în standard	toți	toate	395	406	346	644	<b>1791</b>

\*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 indicator statistic.