

Indicatori de performanță garantați privind calitatea activității de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță*)	Nivelul garantat	Compensația în caz de nerealizare a nivelului garantat
0	1	2	3
1.	Termenul de emitere a ofertei de furnizare	15 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere
2.	Termenul de răspuns la plângerea CF privind factura de energie electrică	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere
3.	Termenul de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării energiei electrice pentru un loc de consum deconectat pentru neplată	4 ore	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
4.	Termenul de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata facturii de energie electrică	5 zile lucrătoare de la primirea plângerii de către furnizor	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
5.	Termenul de soluționare a solicitării de modificare a tarifului reglementat de furnizare/a plângerilor privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	10 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere

6.	Termenul de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în standard	15 zile lucrătoare, respectiv 30 de zile, cu informarea în prealabil a CF în termenul inițial de 15 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere
7.	Termenele prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, în vigoare		100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere
8.	Termenul de transmitere către OR a unei solicitări/plângeri referitoare la activitatea și obligațiile OR, respectiv către CF a răspunsului primit de la OR	Ziua lucrătoare imediat următoare, pentru solicitări/plângeri primite de la CF prin poștă electronică sau centru de telefonie	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere.
		3 zile lucrătoare, pentru solicitări/plângeri primite de la CF în scris pe hârtie/fax	
		3 zile lucrătoare pentru comunicarea către CF a răspunsului primit de la OR	

*) Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.