

ORDIN Nr. 6/2017 din 8 februarie 2017

privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

EMITENT: AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

PUBLICAT ÎN: MONITORUL OFICIAL NR. 124 din 15 februarie 2017

Având în vedere prevederile [art. 3](#) pct. 79 din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, și ale [art. 118](#) din Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 64/2014, cu modificările ulterioare,

în temeiul prevederilor [art. 5](#) alin. (1) lit. c) și ale [art. 9](#) alin. (1) lit. h) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin [Legea nr. 160/2012](#),

președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite următorul ordin:

ART. 1

Se aprobă Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, prevăzut în [anexa](#) care face parte integrantă din prezentul ordin.

ART. 2

Furnizorii de energie electrică, operatorii de rețea și clienții finali duc la îndeplinire prevederile prezentului ordin.

ART. 3

Direcțiile de specialitate din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei urmăresc respectarea prevederilor prezentului ordin.

ART. 4

La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă [Ordinul](#) președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 118/2015 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 559 din 28 iulie 2015.

ART. 5

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data de 1 aprilie 2017.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în
Domeniul Energiei,

Niculae Havrileț

București, 8 februarie 2017.

Nr. 6.

ANEXĂ

STANDARD DE PERFORMANȚĂ pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

CAPITOLUL I

Dispoziții generale

SECȚIUNEA 1

Scop și domeniu de aplicare

ART. 1

(1) Prezentul standard de performanță, denumit în continuare standard, reglementează calitatea activității de furnizare a energiei electrice.

(2) Standardul stabilește:

- a) prevederi referitoare la calitatea activității de furnizare;
- b) indicatorii de performanță ce caracterizează calitatea activității de furnizare;
- c) nivelurile garantate ale indicatorilor de performanță garantați;
- d) compensațiile pe care furnizorii de ultimă instanță le plătesc clienților finali beneficiari ai serviciului universal, în cazul nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de performanță;
- e) modul de raportare a indicatorilor de performanță aferenți activității de furnizare.

ART. 2

Prevederile standardului se aplică în relațiile dintre furnizorul de energie electrică, denumit în continuare furnizor, și:

- a) clienții finali cu care are încheiate contracte de furnizare a energiei electrice, pe toată durata de valabilitate a acestora;
- b) clienții finali care solicită furnizorului o ofertă de furnizare a energiei electrice și/sau contractarea furnizării energiei electrice;
- c) clienții finali în vederea intermedierei relației cu operatorul de rețea, în cazul în care furnizorul a încheiat contractul de rețea cu operatorul de rețea la care este racordat locul de consum;
- d) operatorii de rețea;
- e) Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei.

SECȚIUNEA a 2-a

Definiții și abrevieri

ART. 3

(1) Abrevierile utilizate în cuprinsul standardului au următoarele semnificații:

ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;

CF - client final;

FUI - furnizor de ultimă instanță;

OR - operator de rețea;

OM - operator de măsurare.

(2) În înțelesul prezentului standard, termenii de mai jos au semnificațiile următoare:

a) compensație - sumă de bani pe care furnizorul o plătește CF în cazul în care nivelul garantat al unui indicator de performanță nu este atins;

b) indicator de performanță - expresia cantitativă a gradului în care este satisfăcută o anumită necesitate a CF referitoare la calitatea activității de furnizare a energiei electrice și, după caz, a serviciului de rețea;

c) indicator de performanță general - indicator de performanță care se referă la o componentă a calității activității de furnizare, ca valoare generală, la nivelul tuturor CF sau al unei anumite categorii a acestora;

d) indicator de performanță garantat - indicator de performanță individual, pentru care reglementările impun un anumit nivel și care trebuie să fie respectat de către furnizor;

e) plângere - sesizare, reclamație, petiție, contestație sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției CF adresată furnizorilor de energie electrică, referitoare la activitatea prestată de aceștia și/sau de către OR și la care se așteaptă în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție;

f) zi lucrătoare - orice zi calendaristică, alta decât sâmbăta, duminica sau zilele declarate libere la nivel național.

(3) Definițiile prevăzute la alin. (2) se completează cu definițiile din [Legea](#) energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, și cu definițiile din [Regulamentul](#) de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 64/2014, cu modificările ulterioare, și [Regulamentul](#) privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 59/2013, cu modificările și completările ulterioare.

CAPITOLUL II

Indicatori de performanță

SECȚIUNEA 1

Informații generale privind activitatea de furnizare

ART. 4

Furnizorul ține evidența locurilor de consum pentru care asigură furnizarea energiei electrice, atât a celor pentru care are contract de furnizare, cât și a celor din proprietatea sa pentru care asigură furnizarea fără contract de furnizare, și a energiei electrice furnizate acestora, pe categorii de CF (casnici, noncasnici mici și noncasnici mari), conform următorilor indicatori de performanță generali:

- a) numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare;
- b) numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare;
- c) numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare;
- d) numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare;
- e) numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea;
- f) energie electrică furnizată în perioada de raportare, exprimată în MWh și rotunjită la număr întreg.

SECȚIUNEA a 2-a

Răspuns la solicitările privind asigurarea furnizării energiei electrice

ART. 5

(1) Furnizorul pune la dispoziția celor interesați, în scris, prin intermediul punctului unic de contact/punctelor de informare regională/locală, și în format electronic, prin intermediul paginii proprii de internet, următoarele:

- a) condițiile generale pentru asigurarea furnizării energiei electrice;
- b) ofertele-tip definite pe fiecare categorie de CF, conform prevederilor regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, în vigoare;
- c) informațiile strict necesare pe care solicitantul trebuie să le pună la dispoziția furnizorului, pentru întocmirea unei oferte de furnizare personalizate, prevăzute în [anexa nr. 1](#);
- d) lista documentelor necesare întocmirii contractului de furnizare a energiei electrice, conform prevederilor regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, în vigoare.

(2) La o solicitare de contractare a furnizării energiei electrice, furnizorul pune la dispoziția solicitantului următoarele:

- a) lista cu informațiile/documentele pe care solicitantul trebuie să le pună la dispoziția furnizorului în vederea întocmirii ofertei personalizate și a contractului de furnizare a energiei electrice - la data depunerii solicitării la sediul furnizorului/punctul unic de contact/punctele de informare regională/locală, respectiv în termenul de 3 zile lucrătoare, în situația în care solicitarea este transmisă prin poștă, fax, poștă electronică sau prin intermediul unui centru de telefonie;
- b) o ofertă privind condițiile echitabile de furnizare a energiei electrice, care conține, obligatoriu, prețul de furnizare, termenii de plată și data-limită de

încheiere a contractului de furnizare, elaborat în conformitate cu reglementările în vigoare - în maximum 15 zile lucrătoare de la înregistrarea la furnizor a solicitării privind asigurarea furnizării energiei electrice și transmiterea de către solicitant a informațiilor/documentelor menționate la lit. a);

c) propunerea de contract de furnizare a energiei electrice, semnată de furnizor, după primirea acceptului CF pentru oferta transmisă de furnizor și a documentelor necesare încheierii contractului de furnizare a energiei electrice.

ART. 6

(1) Indicatorii de performanță generali sunt:

a) numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor-tip și/sau a ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate;

b) numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare;

c) numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare.

(2) Indicatorul de performanță garantat este termenul de emiteră a ofertei de furnizare, reprezentând numărul de zile lucrătoare de la înregistrarea la furnizor a cererii de ofertă și a documentelor necesare întocmirii ofertei, până la transmiterea de către furnizor a ofertei de furnizare. Termenul de emiteră a ofertei de furnizare nu trebuie să depășească 15 zile lucrătoare.

(3) În cazurile în care termenul prevăzut la alin. (2) este depășit, FUI va plăti CF beneficiari ai serviciului universal compensația corespunzătoare prevăzută în [anexa nr. 3](#).

SECȚIUNEA a 3-a

Soluționarea plângerilor privind facturarea

ART. 7

(1) Furnizorul precizează în contractele de furnizare a energiei electrice intervalul de timp în care se emite factura de energie electrică. Orice modificare a intervalului de emiteră a facturii se comunică CF prin metodele de comunicare stabilite prin contractele de furnizare a energiei electrice.

(2) La solicitarea CF care nu a primit factura de energie electrică după 10 zile de la termenul prevăzut la alin. (1), furnizorul este obligat să pună la dispoziția acestuia o copie a facturii, astfel:

a) dacă solicitarea a fost transmisă prin poștă, fax sau poștă electronică copia facturii se transmite, de regulă, prin același mijloc de comunicare prin care solicitarea a fost primită sau conform solicitării CF, în termen de 2 zile lucrătoare de la primire;

b) dacă solicitarea se face prin prezentarea CF la sediul furnizorului/punctul unic de contact/punctele de informare regională/locală, după caz, copia facturii este pusă imediat la dispoziția CF, dacă CF nu solicită altfel;

c) dacă solicitarea se face printr-un centru de telefonie, copia facturii este pusă imediat la dispoziția CF dacă acesta are posibilitatea primirii imediate a acesteia, sau prin orice alt mijloc de comunicare stabilit prin contractul de furnizare a energiei electrice, în termen de 2 zile lucrătoare de la primire.

ART. 8

(1) În cazul în care CF contestă valoarea unei facturi și comunică acest fapt furnizorului în termen de 30 de zile de la data emiterii acesteia, furnizorul este obligat să analizeze temeinicia plângerii și să comunice CF rezultatul analizei în termen de 5 zile lucrătoare de la înregistrarea acesteia, indiferent dacă factura a fost sau nu a fost plătită de către CF. În cazul în care soluționarea plângerii implică verificarea datelor măsurate, termenul de 5 zile lucrătoare se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică OM solicitarea de verificare a datelor contestate și ziua în care furnizorul transmite CF răspunsul primit de la OM; OM este obligat să răspundă la o astfel de solicitare în termenul prevăzut în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare, cu condiția înștiințării CF prin intermediul furnizorului, în scris, asupra acestui aspect, în termenul inițial de 5 zile lucrătoare. Furnizorul comunică OM solicitarea de verificare a datelor contestate conform prevederilor [art. 13](#) alin. (4), iar rezultatul analizei este comunicat CF prin intermediul furnizorului în termen de 3 zile lucrătoare de la data primirii acestuia de la OM.

(2) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii/primirii răspunsului de la OM, că respectiva plângere nu este întemeiată, comunică CF acest lucru, în termenele prevăzute la alin. (1), iar CF este obligat să efectueze plata facturii.

(3) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii/primirii răspunsului de la OM, că respectiva plângere este întemeiată, anulează factura respectivă și emite o nouă factură, cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată. Furnizorul comunică CF rezultatul final în termenele prevăzute la alin. (1).

(4) În situația prevăzută la alin. (2), dacă CF achită factura, dar se dovedește ulterior efectuării plății că suma facturată a fost mai mare decât cea corect calculată, plângerea fiind întemeiată, furnizorul restituie CF sau, după caz, compensează în contul facturilor următoare diferența dintre suma încasată și cea corect calculată, inclusiv dobânzi penalizatoare calculate pentru suma încasată necuvenit, egale cu nivelul dobânzilor penalizatoare prevăzute în contract pentru neplata la termen de către CF a facturilor de energie electrică, conform prevederilor legale în vigoare.

ART. 9

(1) Indicatorii de performanță generali sunt:

a) numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM;

b) numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM;

c) numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate;

d) numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică;

e) numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică.

(2) Indicatorul de performanță garantat este termenul de răspuns la plângerile privind facturarea, prevăzut la [art. 8](#) alin. (1). În cazul în care termenul este depășit, FUI plătește CF beneficiari ai serviciului universal compensația corespunzătoare prevăzută în [anexa nr. 3](#).

SECȚIUNEA a 4-a

Reluarea furnizării după întreruperea alimentării cu energie electrică pentru neplată

ART. 10

(1) În cazul locurilor de consum deconectate de la rețeaua de alimentare cu energie electrică de către OR, la cererea furnizorului, pentru neplata contravalorii facturii emise în baza contractului de furnizare a energiei electrice, furnizorul are obligația să comunice OR solicitarea de reconectare a locului de consum, după confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată către furnizor, conform reglementărilor în vigoare.

(2) Transmiterea de către furnizor a confirmării îndeplinirii obligațiilor de plată de către CF deconectat pentru neplata facturii prevăzute la alin. (1) se face printr-un procedeu convenit cu OR, care să asigure verificarea respectării de către furnizor a termenelor de transmitere prevăzute la alin. (4).

(3) Indicatorii de performanță generali sunt:

a) numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică;

b) numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată;

c) numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată;

d) numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică;

e) numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate;

f) numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică;

g) numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică;

h) numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică.

(4) Indicatorii de performanță garantați sunt:

a) termenul de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării, definit ca numărul de ore dintre momentul în care furnizorul înregistrează confirmarea îndeplinirii obligațiilor de plată ale CF deconectat și momentul în care furnizorul comunică OR solicitarea de reconectare la rețea a locului de consum respectiv; acesta nu trebuie să depășească 4 ore;

b) termenul de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii; acesta nu trebuie să depășească 5 zile lucrătoare de la primirea plângerii de către furnizor.

(5) În cazul în care FUI depășește termenele prevăzute la alin. (4) plătește CF beneficiari ai serviciului universal compensația corespunzătoare prevăzută în [anexa nr. 3](#).

SECȚIUNEA a 5-a

Răspuns la solicitările/plângerile privind schimbarea tipului de tarif reglementat de către clientul casnic

ART. 11

(1) FUI este obligat să respecte dreptul clientului casnic de a schimba tipul de tarif reglementat cu orice alt tarif reglementat, în vigoare, pentru energia electrică furnizată, cu respectarea prevederilor reglementărilor ANRE privind schimbarea tipului de tarif. În cazul în care acestea sunt îndeplinite, la solicitarea scrisă a clientului casnic privind schimbarea tarifului reglementat, FUI și OR asigură schimbarea acestuia în maximum 10 zile lucrătoare de la primirea solicitării. În cazul în care nu sunt îndeplinite prevederile reglementărilor în vigoare privind schimbarea tarifului, FUI comunică aceasta clientului casnic în maximum 10 zile lucrătoare de la primirea solicitării.

(2) O solicitare de schimbare a tarifului reglementat se consideră soluționată de către FUI la data la care acesta a efectuat schimbarea. FUI comunică clientului casnic data începând de la care se aplică tariful solicitat, în maximum 10 zile lucrătoare de la data schimbării.

(3) Indicatorii de performanță generali sunt:

a) numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat;

- b) numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare;
- c) numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică;
- d) numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică;
- e) numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică.

(4) Indicatorul de performanță garantat este termenul de soluționare a solicitării de schimbare a tarifului reglementat și/sau a plângerii privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică, definit ca intervalul dintre primirea de către furnizor a solicitării/plângerii respective și soluționarea ei. În cazul în care termenul este depășit, FUI plătește clienților casnici beneficiari ai serviciului universal compensația corespunzătoare prevăzută în [anexa nr. 3](#).

SECȚIUNEA a 6-a

Răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate în alte articole ale prezentului standard

ART. 12

(1) Furnizorul răspunde la solicitările/plângerile CF referitoare la activitatea de furnizare, altele decât cele tratate în celelalte articole ale prezentului standard, transmise prin poștă, fax, poștă electronică, prin intermediul formularului online, prin intermediul unui centru de telefonie sau prin înregistrarea acestora direct la sediul furnizorului/punctul unic de contact/punctele de informare regională/locală. Furnizorul transmite răspunsul, de regulă, prin același mijloc prin care a primit solicitarea/plângerea sau conform solicitării CF, iar dacă acest lucru nu este posibil, prin poștă cu confirmare de primire.

(2) Termenul de răspuns la solicitările/plângerile prevăzute la alin. (1) este după cum urmează:

a) furnizorul comunică CF răspunsul în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării/plângerii;

b) prin derogare de la prevederile lit. a), în cazul în care formularea răspunsului necesită o perioadă de timp mai mare, furnizorul transmite CF o informare în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării, în care explică motivul pentru care are nevoie de un timp mai lung pentru formularea răspunsului, urmând ca răspunsul la solicitarea CF să fie transmis în termen de 30 de zile de la data înregistrării solicitării/plângerii.

(3) Indicatorii de performanță generali sunt:

- a) numărul total de solicitări și plângeri primite, de tipul celor prevăzute la alin. (1);
- b) numărul de plângeri primite, de tipul celor prevăzute la alin. (1);
- c) numărul de plângeri întemeiate, de tipul celor prevăzute la alin. (1);
- d) numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile, de tipul celor prevăzute la alin. (1);
- e) numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile de tipul celor prevăzute la alin. (1).

(4) Indicatorul de performanță garantat este termenul de răspuns la orice solicitare/plângere care face obiectul prezentului articol și care nu trebuie să depășească termenele prevăzute la alin. (2). În cazurile în care termenul este depășit, FUI va plăti CF beneficiari ai serviciului universal compensația corespunzătoare prevăzută în [anexa nr. 3](#).

SECȚIUNEA a 7-a

Intermedierea relației CF–OR în cazul în care furnizorul de energie electrică a încheiat contractul de rețea cu OR la care este racordat locul de consum

ART. 13

(1) Furnizorul care a încheiat contractul de rețea cu OR la care este racordat locul de consum este obligat să asigure intermedierea între CF și OR.

(2) Furnizorul comunică CF, în formă scrisă, pe factură sau pe un document separat, și afișează și pe pagina de internet proprie numărul unui post telefonic pus la dispoziție de OR la care este racordat locul de consum, la care CF poate anunța direct OR întreruperile în alimentarea cu energie electrică.

(3) Furnizorul asigură serviciul de intermediere între OR și un solicitant/CF pentru racordarea la rețeaua electrică de interes public/pentru modificarea instalației de racordare existente, conform prevederilor regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public și ale Condițiilor generale asociate licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare. În acest scop, furnizorul transmite OR, în termen de 3 zile lucrătoare de la înregistrare, solicitarea scrisă de racordare și/sau documentele aferente primite de la solicitant/CF.

(4) Furnizorul comunică OR orice solicitare/plângere a CF, altele decât cele prevăzute la alin. (3), referitoare la obligațiile OR care, conform standardului de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare, intră în sarcina OR, la următoarele termene:

- a) solicitarea/plângerea primită de la CF prin poștă electronică sau printr-un centru de telefonie se transmite OR prin metodele de comunicare convenite de furnizor cu OR, cel mai târziu în ziua lucrătoare imediat următoare zilei în care a fost înregistrată;

b) solicitarea/plângerea primită în scris de la CF prin poștă, fax sau la sediul furnizorului/punctul unic de contact/punctele de informare regională/locală se transmite OR prin metodele de comunicare convenite de furnizor cu OR, în termen de 3 zile lucrătoare de la înregistrare.

(5) Furnizorul comunică CF răspunsul primit de la OR la solicitările/plângerile prevăzute la alin. (4), în termen de 3 zile lucrătoare de la primirea lui de la OR.

(6) În situația în care furnizorul nu respectă termenele impuse acestuia 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, denumită în continuare Procedură, clienții casnici primesc compensațiile corespunzătoare prevăzute în [anexa nr. 3](#).

ART. 14

(1) Indicatorii de performanță generali sunt:

a) numărul de solicitări/plângeri de tipul celor prevăzute la [art. 13](#) alin. (3) și (4) primite de la CF;

b) numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor care fac obiectul [art. 13](#) alin. (3) și (4), respectiv către CF, a răspunsurilor primite de la OR;

c) numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul [art. 13](#) alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR;

d) numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR;

e) numărul de încălcări de către furnizor, ale termenelor prevăzute în Procedură;

f) numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură.

(2) Indicatorul de performanță garantat este reprezentat de termenul de transmitere către OR a unei solicitări/plângeri care face obiectul prezentei secțiuni, respectiv către CF a răspunsului primit de la OR. Termenul de transmitere nu trebuie să depășească termenele prevăzute la [art. 13](#) alin. (3), (4) și (5); în cazurile în care acesta este depășit, FUI plătește CF beneficiari ai serviciului universal compensația corespunzătoare prevăzută în [anexa nr. 3](#).

(3) În situația în care FUI nu respectă termenele din Procedură, plătește clienților casnici compensația corespunzătoare prevăzută în [anexa nr. 3](#).

SECȚIUNEA a 8-a

Organizarea Punctului unic de contact

ART. 15

(1) Pentru îndeplinirea atribuțiilor sale, conform reglementărilor specifice în vigoare, furnizorul are obligația să organizeze și să mențină un punct unic de contact care cuprinde:

a) un punct central care asigură o structură specializată în comunicarea cu CF și care oferă acestuia posibilitatea prezentării într-o locație prestabilită, prevăzută cu registratură proprie, care dispune de personal și dotare corespunzătoare pentru îndeplinirea serviciilor prevăzute în licența de furnizare a energiei electrice (contractare, facturare, încasare, informare, preluarea și soluționarea plângerilor de natura serviciilor prestate etc.) și care, după caz, coordonează punctele de informare regională/locală ale furnizorului, ce sunt ușor accesibile și situate la distanță de maximum 50 km de locurile de consum ale CF proprii care beneficiază de serviciu universal, în condițiile prevederilor [art. 53](#) alin. (1) și ale [art. 57](#) alin. (1[^]1) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare;

b) un serviciu permanent de voce și date, asigurat prin:

(i) centru de telefonie, respectiv call-center, pentru informații comerciale, cu posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare, prevăzut cu cel puțin o linie telefonică cu un număr de apel gratuit pentru transmiterea indexului autocitit și o linie telefonică cu tarif normal, disponibil cu operator minimum 12 ore în zilele lucrătoare;

(ii) pagină proprie de internet, cu posibilitatea înregistrării numărului de accesări într-o perioadă dată, precum și cu punerea la dispoziția CF a unui formular on-line pentru înregistrarea plângerilor;

c) o adresă de poștă electronică;

d) un număr de fax.

(2) Furnizorul este obligat să contacteze în scris, prin poștă/poștă electronică/fax, CF care a solicitat în scris o audiență, în termen de două zile lucrătoare de la data solicitării, urmând ca programarea audienței să se stabilească, de comun acord cu acesta, în maximum 15 zile calendaristice de la data solicitării acesteia.

(3) Indicatorii de performanță generali sunt:

a) numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului;

b) numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit;

c) numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal;

d) numărul de linii telefonice, cu operator 12 ore în zilele lucrătoare;

e) numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center);

f) numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center);

g) timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde).

SECȚIUNEA a 9-a

Solicitări/Plângeri privind schimbarea furnizorului

ART. 16

(1) Atât la solicitarea CF proprii de schimbare a furnizorului, cât și în cazul CF deserviți de alt furnizor, furnizorul trebuie să respecte termenele și obligațiile prevăzute în reglementările în vigoare.

(2) Indicatorii de performanță generali sunt:

a) numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului, prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului;

b) numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice;

c) numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului;

d) numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF.

CAPITOLUL III

Plata compensațiilor pentru nerealizarea indicatorilor de performanță garantați aferenți activității de furnizare a energiei electrice

ART. 17

Pentru evaluarea modului în care se aplică prevederile prezentului standard referitoare la dreptul CF de a primi compensații în cazurile în care furnizorul nu se încadrează în nivelurile garantate ale activității de furnizare prevăzute în prezentul standard se definesc următorii indicatori de performanță generali:

a) numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați;

b) numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard;

c) numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați;

d) numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare.

ART. 18

(1) FUI plătește compensații CF beneficiari ai serviciului universal astfel:

a) clientului casnic și CF noncasnic mic, din proprie inițiativă, în termen de 30 de zile calendaristice de la data la care CF este îndreptățit să primească compensația;

b) CF noncasnic mare, la cererea scrisă transmisă FUI, prin mijloacele de comunicare stabilite prin contract. CF noncasnic mare precizează în cerere

datele de identificare ale documentelor din care rezultă dreptul de a primi compensația, respectiv denumirea indicatorului de performanță garantat care nu a fost respectat de furnizor, precum și modalitatea prin care dorește să primească compensația cuvenită, conform alin. (3).

(2) FUI achită clientului casnic și CF noncasnic mic compensația la care aceștia au dreptul, conform dispozițiilor contractului de furnizare a energiei electrice referitoare la returnarea sumelor către CF.

(3) În cazul CF noncasnic mare FUI analizează cererea menționată la alin. (1) lit. b) și:

a) dacă cererea este neîntemeiată, comunică acest lucru CF respectiv în termen de 15 zile lucrătoare de la înregistrarea cererii. Neînțelegerile dintre CF noncasnic mare și FUI legate de plata compensației se rezolvă pe cale amiabilă în conformitate cu prevederile contractului de furnizare, iar în caz de divergență, conform cadrului legal și de reglementare în vigoare sau prin intermediul instanței de judecată;

b) dacă cererea este întemeiată, plătește acestuia compensația datorată în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data înregistrării cererii la furnizor, în contul bancar indicat de CF noncasnic mare în cererea prevăzută la alin. (1) lit. b) sau prin orice altă modalitate legală de plată convenită între părți.

(4) În cazul nerespectării de către FUI a termenelor prevăzute la alin. (1) și (3), sumele datorate CF de către FUI vor fi majorate astfel: pentru fiecare zi de întârziere față de termenul scadent, suma datorată se va majora cu dobânzi penalizatoare egale cu dobânzile penalizatoare prevăzute în contractul de furnizare pentru neachitarea la termen a facturilor emise de furnizor pentru energia electrică.

ART. 19

Furnizorul datorează CF plata unei compensații, inclusiv în cazul în care furnizorul este sancționat, conform [art. 93](#) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, pentru încălcarea aceleiași prevederi.

ART. 20

În cazul contractelor de furnizare a energiei electrice negociate, furnizorii achită eventualele compensații CF în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prestate, inclusiv în cazul facturării inexacte/realizate cu întârziere, conform prevederilor contractuale.

ART. 21

(1) În situația în care CF sunt îndreptățiți să primească compensații ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare, furnizorul plătește CF compensațiile respective conform dispozițiilor contractului de furnizare referitoare la returnarea sumelor către CF.

(2) Sumele plătite CF de către furnizor pentru nerespectarea de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru

serviciul de rețea, în vigoare, vor fi recuperate de către furnizor de la OR conform contractului de rețea încheiat cu acesta.

CAPITOLUL IV

Comunicarea valorilor indicatorilor de performanță

ART. 22

(1) Începând cu anul 2017 furnizorii determină trimestrial valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, pe categorii de CF, respectiv casnici, noncasnici mici, noncasnici mari, conform [anexei nr. 2](#).

(2) Furnizorii care au încheiate contracte de furnizare a energiei electrice cu CF în decursul unui an calendaristic transmit la ANRE trimestrial, până la data de 15 a celei de-a doua luni după încheierea trimestrului pentru care se realizează raportarea, datele prevăzute la alin. (1), în format electronic, care să permită prelucrarea lor. Totodată, furnizorii transmit și anual la ANRE, în format scris și electronic care să permită prelucrarea datelor, până la data de 15 februarie, datele aferente anului calendaristic anterior. La aceleași date, furnizorul are obligația de a posta pe pagina proprie de internet datele trimestriale și anuale și de a le păstra afișate timp de 3 ani calendaristici.

(3) Furnizorii păstrează pe o durată de 5 ani calendaristici datele necesare calculării indicatorilor de performanță din prezentul standard.

ART. 23

Trimestrial și anual, la termenele prevăzute la [art. 22](#) alin. (2), operatorii economici care dețin licență de furnizare a energiei electrice, dar nu au desfășurat activitate de furnizare la CF, publică pe pagina proprie de internet o informare în acest sens, pentru a motiva faptul că nu au dus la îndeplinire prevederile [art. 22](#).

CAPITOLUL V

Dispoziții finale

ART. 24

(1) Costurile cu compensațiile datorate de către FUI CF beneficiari ai serviciului universal, conform prezentului standard, nu sunt luate în considerare la stabilirea tarifelor la CF beneficiari ai serviciului universal și nu se plătesc în situațiile de forță majoră pentru care FUI poate dovedi că acestea l-au împiedicat să își respecte obligațiile.

(2) În cazul în care o situație de forță majoră afectează valorile unui indicator de performanță și furnizorul poate dovedi că aceasta l-a împiedicat să își respecte obligațiile corespunzătoare, indicatorul se înregistrează cu valoarea lui realizată, ca și cum nu ar fi existat situația de forță majoră, iar furnizorul va

insera în raportarea pe care o transmite la ANRE o rubrică de "Observații" în care va preciza influența stării de forță majoră asupra indicatorului afectat.

ART. 25

Pentru orice indicator de performanță general, ANRE poate stabili, printr-o reglementare, un nivel minim de calitate, denumit nivel general, care reprezintă nivelul de calitate a activității furnizorului pe care CF se pot aștepta să îl primească. Nivelul general se poate defini ca valoare medie sau ca procentaj de cazuri în care nivelul stabilit trebuie realizat. Pentru nerealizarea unui nivel general, furnizorul nu plătește compensații CF afectați, dar în astfel de situații ANRE poate lua măsuri de sancționare a furnizorului.

ART. 26

[Anexele nr. 1 - 3](#) fac parte integrantă din prezentul standard.

ANEXA 1

la [standard](#)

Informații strict necesare întocmirii ofertei de preț personalizate

I. Date generale ale clientului final

1. Tip client final: casnic/noncasnic mic/noncasnic mare

2. Denumire client final

3. Persoană de contact:

Numele/Prenumele, funcția, telefon/fax, e-mail

4. Adresa locului de consum:

II. Date tehnice

1. Putere aprobată (kW)

2. Nivel de tensiune în punctul de delimitare cu operatorul de distribuție (JT/MT/IT)

3. Consum mediu lunar (kWh)

4. Program de lucru

ANEXA 2

la [standard](#)

Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor:

Telefon:

Fax:

E-mail:

Pagină web:

Perioada de raportare:

Nr. Trim. crt. IV	Indicatori de performanță generali*)					Tip CF			
	Trim.	Trim.	Trim.	Trim.	An	I	II	III	
06	7		1			2	3	4	5
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare					casnic			
						noncasnic			
						mic			
						noncasnic			
						mare			
						total			
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare					casnic			
						noncasnic			
						mic			
						noncasnic			
						mare			
						total			

3.	Numărul de locuri de consum	casnic			
	pentru care au încetat				
	contractele de furnizare a	noncasnic			
	energiei electrice în cursul	mic			
	perioadei de raportare				
		noncasnic			
		mare			
		total			
4.	Numărul de locuri de consum	casnic			
	deservite la sfârșitul				
perioadei	de raportare	noncasnic			
		mic			
		noncasnic			
		mare			
		total			
5.	Numărul de locuri de consum	casnic			
	deservite la sfârșitul				
perioadei	de raportare, pentru care	noncasnic			
	furnizorul a încheiat	mic			
	contractele de rețea	noncasnic			
		mare			

							total			
<hr/>										
6.	Energie electrică furnizată în						casnic			
	perioada de raportare (MWh)									
							noncasnic			
							mic			
							noncasnic			
							mare			
							total			
<hr/>										
7.	Numărul contractelor de						casnic			
	furnizare încheiate cu CF ca									
	urmare a ofertelor - tip și/sau						noncasnic			
	ofertelor de furnizare						mic			
	personalizate transmise la									
	solicitarea acestora, în						noncasnic			
	condiții și la prețuri negociate						mare			
							total			
<hr/>										
8.	Numărul de încălcări ale						casnic			
	termenului de emitere a									
	ofertelor de furnizare						noncasnic			
							mic			
							noncasnic			

	indiferent dacă au implicat sau					
	nu verificarea datelor măsurate	noncasnic				
	de către OM	mare				
		total				
12.	Numărul de plângeri privind	casnic				
	facturarea ce implică					
	verificarea datelor măsurate	noncasnic				
		mic				
		noncasnic				
		mare				
		total				
13.	Numărul de încălcări ale	casnic				
	termenului de răspuns la					
	plângerile privind facturile de	noncasnic				
	energie electrică	mic				
		noncasnic				
		mare				
		total				
14.	Numărul de compensații plătite	casnic				
	CF în cazul nerespectării					

	termenului de răspuns la	noncasnic			
	plângerile privind facturile de	mic			
	energie electrică				
		noncasnic			
		mare			
		total			
15.	Numărul de locuri de consum	casnic			
	deconectate pentru neplata				
	contravalorii facturii de	noncasnic			
	energie electrică	mic			
		noncasnic			
		mare			
		total			
16.	Număr de locuri de consum pentru	casnic			
	care furnizorul a solicitat OR				
	reconectarea în cel mult 4 ore	noncasnic			
	de la confirmarea îndeplinirii	mic			
	de către CF a obligațiilor de				
	plată	noncasnic			
		mare			
		total			

17.	Număr de locuri de consum pentru	casnic			
	care furnizorul a solicitat OR				
	reconectarea în mai mult de 4	noncasnic			
	ore de la confirmarea	mic			
	îndeplinirii de către CF a				
	obligațiilor de plată	noncasnic			
		mare			
		total			
<hr/>					
18.	Numărul de compensații plătite	casnic			
	CF în cazul nerespectării				
	termenului de comunicare către	noncasnic			
	OR a solicitării de reluare a	mic			
	furnizării de energie electrică				
		noncasnic			
		mare			
		total			
<hr/>					
19.	Numărul de plângeri primite de	casnic			
	la CF privind deconectarea				
	locurilor de consum pentru	noncasnic			
	neplata contravalorii facturii	mic			
	de energie electrică; acest				
	indicator va cuprinde atât	noncasnic			
	plângerile întemeiate, cât și pe	mare			
	cele neîntemeiate				

			total			
<hr/>						
20.	Numărul de plângeri întemeiate	casnic				
	primite de la CF privind					
	deconectarea locurilor de consum	noncasnic				
	pentru neplata contravalorii	mic				
	facturii de energie electrică					
		noncasnic				
		mare				
		total				
<hr/>						
21.	Numărul de încălcări ale	casnic				
	termenului de răspuns la					
	plângerile CF privind	noncasnic				
	deconectarea locurilor de consum	mic				
	pentru neplata contravalorii					
	facturii de energie electrică	noncasnic				
		mare				
		total				
<hr/>						
22.	Numărul de compensații plătite	casnic				
	CF în cazul nerespectării					
	termenului de răspuns la	noncasnic				
	plângerile CF privind	mic				
	deconectarea locurilor de					
consum						
	pentru neplata contravalorii	noncasnic				

	facturii de energie electrică	mare			
		total			
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic			
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic			
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic			
26.	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic			

27.	Numărul de compensații plătite	casnic			
	clienților casnici în cazul				
	nerespectării termenului de				
	soluționare a solicitărilor de				
	modificare a tarifului				
	reglementat sau a plângerilor				
	clienților casnici privind				
	schimbarea tarifului reglementat				
	la energia electrică				
28.	Numărul total de solicitări și	casnic			
	plângeri ale CF, altele decât				
	cele prevăzute în standard	noncasnic			
		mic			
		noncasnic			
		mare			
		total			
29.	Numărul de plângeri primite,	casnic			
	altele decât cele prevăzute în				
	standard	noncasnic			
		mic			
		noncasnic			
		mare			

	standard	noncasnic		
		mare		
		total		
33.	Numărul de solicitări/plângeri	casnic		
celor	primite de la CF, de tipul			
	prevăzute în art. 13 alin. (3)	noncasnic		
	și (4) din standard	mic		
		noncasnic		
		mare		
		total		
34.	Numărul de încălcări ale	casnic		
	termenului de transmitere către			
	OR a solicitărilor/plângerilor	noncasnic		
	CF care fac obiectul art. 13	mic		
	alin. (3) și (4) din standard,			
	respectiv către CF a	noncasnic		
	răspunsurilor primite de la OR	mare		
		total		
35.	Numărul de compensații plătite	casnic		
	CF în cazul nerespectării			
	termenului de transmitere către	noncasnic		

	OR a solicitărilor/plângerilor	mic			
	CF, care fac obiectul art. 13				
	alin. (3) și (4) din standard,	noncasnic			
	respectiv către CF a	mare			
	răspunsurilor primite de la OR				
		total			
36.	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic			
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic			
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic			
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți			

40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți			
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți			
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți			
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți			
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți			
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți			
46.	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a	casnic noncasnic mic noncasnic			

	contractului de furnizare în	mare			
	scopul schimbării furnizorului				
		total			
47.	Numărul de plângeri ale CF	casnic			
	deserviți de alt furnizor,				
	adresate furnizorului, prin care	noncasnic			
	furnizorul este învinuit că nu a	mic			
	respectat obligațiile care îi				
	revin atunci când un CF îi	noncasnic			
	solicită să facă demersurile	mare			
	necesare pentru a-i asigura				
	furnizarea energiei electrice	total			
48.	Numărul de locuri de consum	casnic			
	pentru care CF proprii au				
	denunțat unilateral contractul	noncasnic			
	de furnizare în vederea	mic			
	schimbării furnizorului				
		noncasnic			
		mare			
		total			
49.	Numărul de locuri de consum care	casnic			
	au fost preluate de către				
	furnizor ca urmare a schimbării	noncasnic			
	furnizorului de către CF	mic			

	compensații pentru nerespectarea			
	de către furnizor a			
	indicatorilor de performanță			
	garantați			
53.	Numărul de compensații plătite	casnic		
	CF ca urmare a nerespectării de			
	către OR a indicatorilor de	noncasnic		
	performanță prevăzuți în	mic		
	standardul de performanță			
pentru	serviciul de rețea, în vigoare	noncasnic		
		mare		
		total		

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

ANEXA 3 la [standard](#)

Indicatori de performanță garantați privind calitatea activității de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță*)	Nivelul garantat	de nivelului
0	1	2	
3			

1.	Termenul de emitere a la care se ofertei de furnizare lei pentru zi de întârziere, începând zi de întârziere	15 zile lucrătoare	100 lei, adaugă 50 fiecare cu prima
2.	Termenul de răspuns la la care se plângerea CF privind lei pentru factura de energie zi de electrică întârziere, începând zi de întârziere	5 zile lucrătoare	100 lei, adaugă 50 fiecare cu prima
3.	Termenul de comunicare la care se către OR a solicitării lei pentru de reluare a furnizării zi de energiei electrice întârziere începând pentru un loc de consum zi de deconectat pentru întârziere neplată	4 ore	100 lei, adaugă 50 fiecare cu prima
4.	Termenul de răspuns la la care se plângerile CF privind lei pentru deconectarea locurilor zi de de consum pentru neplata întârziere începând facturii de energie zi de electrică întârziere	5 zile lucrătoare de la primirea plângerii de către furnizor	100 lei, adaugă 50 fiecare cu prima

5.	Termenul de soluționare la care se a solicitării de modificare a tarifului zi de reglementat de întârziere, începând furnizare/a plângerilor zi de privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	10 zile lucrătoare	100 lei, adaugă 50 fiecare cu prima
6.	Termenul de răspuns la care se solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în standard întârziere, începând	15 zile lucrătoare, respectiv 30 de zile, cu informarea în prealabil a CF în termenul inițial de 15 zile lucrătoare	100 lei, adaugă 50 fiecare cu prima
7.	Termenele prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din întârziere, începând culpa operatorului de rețea, în vigoare întârziere		100 lei, adaugă 50 fiecare cu prima
8.	Termenul de transmitere la care se către OR a unei solicitări/plângeri zi de referitoare la întârziere, începând	Ziua lucrătoare imediat următoare, pentru solicitări/plângeri primite de la CF prin	100 lei, adaugă 50 fiecare

zi de	activitatea și	poștă electronică sau	cu prima
întârziere.	obligațiile OR,	centru de telefonie	
	respectiv către CF a	_____	
	răspunsului primit de la	3 zile lucrătoare,	
	OR	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.
