

**Indicatori de performanta garantati privind calitatea serviciului  
de furnizare energie electrica conform Ord. ANRE nr. 6/08.02.2017**

<i>Nr. crt.</i>	<i>Indicator de performanta*</i>	<i>Nivelul garantat</i>	<i>Compensatia in caz de nerealizare a nivelului garantat</i>
0	1	2	3
1	Termenul de emitere a ofertei de furnizare	15 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
2	Timpul de raspuns la plangere CF privind factura de energie electrica	5 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
3	Timpul de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii energiei electrice pentru un loc de consum deconectat pentru neplata	4 ore	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
4	Termenul de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata facturii de energie electrica	5 zile lucratoare, de la primirea plangerii de catre furnizor	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
5	Termenul de solutionare a solicitarii de modificare a tarifului reglementat de furnizare a plangerilor privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	10 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
6	Termenul de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele tratate explicit in standard	15 zile lucratoare, respectiv 30 de zile, cu informare in prealabil a CF in termenul initial de 15 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere

7	Termenele prevazute in procedura privind acordarea despagubirilor clientilor casnici pentru reapeoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din ulpa operatorului de retea in vigoare		100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
8	Termenul de transmitere catre OR a unei solicitari/plangeri referitoare la activitatea si obligatiile OR, respectiv catre CF a raspunsului primit de la OR	<p>Ziua lucratoare imediat urmatoare pentru solicitari/plangeri primite de la CF prin posta electronica sau centru de telefonie;</p> <p>3 zile lucratoare, pentru solicitari/plangeri primite de a CF in scris pe hartie/fax;</p> <p>3 zile lucratoare, pentru comunicarea catre CF a raspunsului primit de la OR</p>	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere

\*)Semnificatia in detaliu a fiecarui indicator este cea precizata in textul standardului de performanta (*Ordinul ANRE nr. 6/08.02.2017*)