

**Indicatori de performanta garantati privind calitatea serviciului
de furnizare energie electrica**

Nr. crt.	Indicator de performanta*	Nivelul garantat	Compensatia in caz de nerealizare a nivelului garantat***
0	1	2	3
1	Durata de emitere a ofertei de furnizare – art. 5 alin. (2)	15 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere
2	Timpul de raspuns la contestatia privind factura – art. 8 alin. (2)	5 zile in conditiile prevazute la art. 7 alin. (1)	100 lei
3	Timpul de comunicare catre operatorul de retea a solicitarii de reluare a furnizarii – art. 9 alin. (4)	4 ore	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere
4	Timpul de rezolvare a solicitarii de modificare a tarifului de furnizare – art. 10 alin. (4)**	10 zile lucratoare, in conditiile prevazute la art. 10 alin. (1)	100 lei
5	Durata de raspuns la petitii – art. 11 alin. (4)	15 zile lucratoare sau 30 de zile in conditiile prevazute la art. 11 alin. (2)	100 lei
6	Durata de transmitere catre operatorul de distributie a unei sesizari/solicitari care face obiectul art. 12, respectiv catre clientul final a raspunsului primit de la operatorul de distributie – art. 13 pct. 2	Ziua lucratoare imediat urmatoare, pentru sesizarea primita de la clientul final prin e-mail sau fax	100 lei
		2 zile lucratoare, pentru sesizarea primita de la clientul final in scris pe hartie/fax	
		2 zile lucratoare pentru comunicarea catre clientul final a raspunsului primit de la operatorul de retea	

*Semnificatia in detaliu a fiecarui indicator este cea precizata in textul standardului de performanta (Ordinul ANRE nr. 118/2015)

**aplicabil exclusiv in cazul FUI

*** platibile exclusiv de catre FUI clientilor finali, beneficiari ai serviciului universal