

ORDIN nr. 118 din 17 iulie 2015 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

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,

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

Directiile 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. 1/2010 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 57 din 26 ianuarie 2010.

Art. 5

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,
Niculae Havrileț

ANEXA nr. 1: STANDARD DE PERFORMANȚĂ pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

CAPITOLUL I: Dispoziții generale

SECȚIUNEA 1: Scop

Art. 1

Prezentul standard de performanță are ca scop reglementarea calității activității de furnizare a energiei electrice prin:

- a) stabilirea unor prevederi referitoare la calitatea activității de furnizare;
- b) definirea indicatorilor de performanță ce caracterizează calitatea activității de furnizare;
- c) stabilirea nivelurilor garantate ale indicatorilor de performanță garantați și a compensațiilor pe care furnizorii le plătesc clienților finali în cazul nerespectării acestora;
- d) stabilirea modului de înregistrare și de raportare a indicatorilor de performanță aferenți activității de furnizare.

SECȚIUNEA 2: Domeniu de aplicare

Art. 2

Prezentul standard de performanță se aplică în relațiile dintre furnizor și:

- a) clienții finali cu ocazia derulării contractului de furnizare a energiei electrice;
- b) clienții finali care solicită furnizorului contractarea furnizării energiei electrice;
- c) clienții finali care solicită intermedierea relației cu operatorul de rețea;
- d) operatorii de rețea;
- e) Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei.

SECȚIUNEA 3: Definiții și abrevieri

Art. 3

(1) Abrevierile utilizate în cadrul prezentului standard de performanță 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 de performanță, termenii de mai jos au semnificațiile următoare:

- 1. compensație** - sumă de bani pe care FUI o plătește CF beneficiari ai serviciului universal în cazul în care nivelul garantat al unui indicator de performanță nu este atins;
- 2. 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;
- 3. indicator de performanță garantat** - indicator de performanță individual pentru care reglementările impun un anumit nivel și care trebuie să fie respectat de către furnizor, denumit nivelul garantat. CF beneficiari ai serviciului universal pentru care nivelul garantat nu este realizat sunt îndreptățiți să primească compensații de la FUI;
- 4. 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;
- 5. indicator statistic** - mărime care cuprinde o informație cantitativă referitoare la o anumită componentă a activității furnizorului, fără să constituie un criteriu de evaluare a calității activității prestate;
- 6. Serviciul clienți** - structura organizatorică a furnizorului, ce oferă CF posibilitatea prezentării într-o locație prestabilă sau/și adresării prin căi de comunicare cunoscute public, pentru serviciile prevăzute în licența de furnizare a energiei electrice acordată (contractare, facturare, încasare, informare, preluarea și soluționarea reclamațiilor/sesizărilor/cererilor de natura serviciilor prestate);
- 7. 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, și din 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: Răspuns la solicitările privind asigurarea furnizării energiei electrice

Art. 4

(1) Furnizorul pune la dispoziția celor interesați, în scris, prin intermediul Serviciului clienți, și în format electronic, pe pagina proprie de internet, următoarele documente:

- 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;
- c) lista cu informațiile/documentele pe care solicitantul trebuie să le pună la dispoziția furnizorului pentru elaborarea unei oferte personalizate.

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

- a) lista cu informațiile/documentele pe care solicitantul trebuie să le pună la dispoziția furnizorului în vederea întocmirii ofertei și a contractului de furnizare a energiei electrice - la data depunerii solicitării la Serviciul clienți, respectiv în 3 zile lucrătoare, în situația în care solicitarea este transmisă prin poștă, fax sau poștă electronică;
- 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 a documentației menționate la lit. a);
- c) propunerea de contract de furnizare, semnată de furnizor, după primirea acceptului CF pentru oferta transmisă de furnizor și a documentelor necesare încheierii contractului de furnizare a energiei electrice.

Art. 5

(1) Indicatorii de performanță generali sunt:

a) durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare (D) - reprezintă media aritmetică a duratelor (în zile lucrătoare) de la înregistrarea la furnizor a fiecărei cereri de ofertă, care a fost însoțită de documentația necesară conform art. 4, până la transmiterea ofertei de furnizare către solicitant. Durata medie se determină în zile lucrătoare, ca număr cu o zecimală.

$$D = \frac{\sum_{i=1}^n Deo^i}{n} \text{ [zile lucrătoare]},$$

unde:

Deo^i = durata (în zile lucrătoare) de la înregistrarea la furnizor a cererii de ofertă "i" până la transmiterea ofertei de furnizare către solicitant;

n = numărul de cereri de ofertă transmise de CF în intervalul pe care se face determinarea indicatorului;

b) durata medie de semnare a contractelor de furnizare (Dc) - reprezintă media aritmetică a duratelor (în zile lucrătoare) de la transmiterea de către solicitant a acceptului pentru o ofertă de furnizare (după parcurgerea etapelor menționate la art. 4) până la punerea la dispoziția CF a contractului de furnizare, semnat de către furnizor. Media se determină pentru toate ofertele pentru care CF au transmis acceptul, din intervalul pe care se face determinarea indicatorului. Durata medie se determină în zile lucrătoare, ca număr cu o zecimală.

$$Dc = \frac{\sum_{i=1}^n Dc^i}{n} \text{ [zile lucrătoare]},$$

unde:

- Dc^i = durata (în zile lucrătoare) de la transmiterea de către solicitant a acceptului pentru o ofertă de furnizare "i" (după parcurgerea etapelor menționate la art. 4) până la punerea la dispoziția CF a contractului de furnizare, semnat de către furnizor;

- n = numărul de oferte de furnizare pentru care CF au transmis acceptul în intervalul pe care se face determinarea indicatorului.

(2) Indicatorul de performanță garantat este durata 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. Durata 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, furnizorul va plăti CF respectiv o compensație de 100 lei, la care se adaugă o majorare de 50 lei/zi pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere.

(4) Indicatorii statistici sunt:

- a) numărul de încălcări ale duratei de emiteră a ofertelor de furnizare;
- b) numărul de compensații plătite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță.

SECȚIUNEA 2: Soluționarea contestațiilor privind facturarea

Art. 6

(1) Furnizorul precizează în contractul de furnizare a energiei electrice, precum și în factura de energie electrică intervalul de emiteră a acesteia. Orice modificare a intervalului de emiteră a facturii se comunică CF prin metodele de comunicare stabilite prin contractul 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 de CF prin e-mail, copia facturii se transmite tot prin e-mail, cel mai târziu în ziua lucrătoare imediat următoare zilei în care a primit solicitarea;
- b) dacă solicitarea a fost transmisă de CF prin poștă sau fax, copia facturii se transmite prin același mijloc prin care solicitarea a fost primită, în termen de două zile lucrătoare;
- c) dacă solicitarea se face prin prezentarea CF la sediul furnizorului, copia facturii este pusă imediat la dispoziția CF.

Art. 7

(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 contestației și să comunice CF rezultatul analizei în termen de 5 zile de la înregistrarea contestației, indiferent dacă factura a fost sau nu a fost plătită de către CF. În cazul în care soluționarea contestației implică verificarea valorilor măsurate, termenul de 5 zile se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare solicitarea de verificare a valorilor contestate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la operatorul de măsurare, dar nu mai mult de termenul în care OM este obligat să răspundă la o astfel de solicitare, prevăzut în Standardul de performanță pentru serviciul de rețea corespunzător, în vigoare, cu condiția înștiințării CF în scris asupra acestui aspect, în termenul inițial de 5 zile.

(2) În situația în care furnizorul constată că respectiva contestație nu este întemeiată, comunică CF acest lucru în termenul prevăzut la alin. (1), iar CF este obligat să efectueze plata facturii.

(3) În situația în care furnizorul constată că respectiva contestație este întemeiată, comunică CF acest lucru în termenul prevăzut la alin. (1), anulează factura respectivă și emite o nouă factură, cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată.

(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, contestația fiind justificată, furnizorul restituie CF sau, după caz, compensează în contul facturilor următoare diferența dintre suma încasată și cea corect calculată, inclusiv penalități calculate pentru suma încasată necuvenit, egale cu nivelul penalităților de întârziere prevăzute în contract pentru neplata la termen de către CF a facturilor de energie electrică, conform prevederilor legale în vigoare.

Art. 8

(1) Indicatorii de performanță generali sunt:

a) numărul de contestații justificate privind facturarea. Indicatorul se va determina atât ca valoare absolută, cât și ca valoare raportată la numărul locurilor de consum, deservite la sfârșitul perioadei de raportare;

b) durata medie de soluționare a contestațiilor, care reprezintă media aritmetică a duratelor dintre ziua înregistrării contestației la furnizor și ziua soluționării acesteia, pentru toate contestațiile de acest tip din intervalul pe care se face determinarea indicatorului; prin ziua soluționării se înțelege:

1. (i) ziua în care furnizorul comunică răspunsul la contestație - în situația celor nejustificate și în situația în care furnizorul consideră contestația justificată și reface factura;

2. (ii) ziua în care furnizorul restituie CF, sau, după caz, compensează în contul facturilor următoare diferența dintre suma încasată și cea corect calculată, inclusiv penalități calculate pentru suma încasată necuvenit, în cazul prevăzut la art. 7 alin. (4).

(2) Indicatorul de performanță garantat este timpul de răspuns la contestația unei facturi, prevăzut la art. 7 alin. (1), care curge de la înregistrarea contestației la furnizor și până la transmiterea către CF a rezultatului analizei. În cazul în care termenul este depășit, furnizorul plătește CF o compensație de 100 lei.

(3) Indicatorii statistici sunt:

a) numărul de contestații privind facturarea. Indicatorul se determină atât ca valoare absolută, cât și ca valoare raportată la numărul de CF din categoria respectivă, deserviți la sfârșitul perioadei de raportare; acest indicator va cuprinde atât contestațiile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate;

b) numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță;

c) numărul de încălcări ale termenului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică.

SECȚIUNEA 3: Reluarea furnizării după întreruperea pentru neplată**Art. 9**

(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 precizate la alin. (1) se face printr-un procedeu convenit cu OR, care să asigure verificarea respectării de către furnizor a termenului de transmitere stabilit la alin. (3) lit. a).

(3) Indicatorii de performanță generali sunt:

a) numărul de locuri de consum transmise OR pentru reconectare după plata contravalorii facturii aferente activității de furnizare, pentru care furnizorul a comunicat OR solicitarea de reconectare în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată;

b) numărul de locuri de consum transmise OR pentru reconectare după plata contravalorii facturii aferente activității de furnizare, pentru care furnizorul a comunicat OR solicitarea de reconectare în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată.

(4) Indicatorul de performanță garantat este timpul 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. Acest termen nu trebuie să depășească 4 ore.

(5) În cazul în care furnizorul depășește termenul prevăzut la alin. (3), plătește CF o compensație de 100 lei. la care se adaugă 50 lei după fiecare interval de 24 de ore de întârziere peste acest termen.

(6) Indicatorii statistici sunt:

a) numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii prevăzute la alin. (1);

b) numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță;

c) numărul de încălcări ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică.

SECȚIUNEA 4: Răspuns la solicitările privind schimbarea tipului de tarif reglementat de către clientul casnic**Art. 10**

(1) FUI este obligat să respecte dreptul clientului casnic de a modifica 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 modificare a tarifului se consideră soluționată de către furnizor la data la care acesta a efectuat modificarea. FUI comunică clientului casnic data începând de la care se aplică tariful solicitat în maximum 10 zile lucrătoare de la data modificării.

(3) Indicatorul de performanță general este numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare, în condițiile prevăzute la alin. (1).

(4) Indicatorul de performanță garantat este timpul de soluționare a solicitării de modificare a tarifului de furnizare, definit ca intervalul dintre primirea de către furnizor a solicitării și soluționarea ei conform prevederilor alin. (1). Acest timp nu trebuie să depășească 10 zile lucrătoare. În cazul în care acest termen este depășit, FUI plătește clientului casnic o compensație de 100 lei.

(5) Indicatorii statistici sunt:

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

b) numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță;

c) numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de modificare a tarifului reglementat.

SECȚIUNEA 5: Răspuns la petițiile CF, altele decât cele tratate în alte articole ale prezentului standard de performanță

Art. 11

(1) Furnizorul răspunde la petițiile CF referitoare la activitatea de furnizare, altele decât cele tratate în celelalte articole ale prezentului standard de performanță, transmise prin poștă, fax, poștă electronică sau prin depunerea lor direct la sediul furnizorului. Furnizorul transmite răspunsul, de regulă, prin același mijloc prin care a primit petiția sau, dacă acest lucru nu este posibil, prin poștă cu confirmare de primire.

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

a) furnizorul comunică CF răspunsul în 15 zile lucrătoare de la data înregistrării petiției;

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 petiției.

(3) Indicatorii de performanță generali sunt:

a) numărul de petiții de tipul celor prevăzute la alin. (1), reprezentând o contestație justificată;

b) durata medie de răspuns la petițiile de tipul celor prevăzute la alin. (1): media aritmetică a perioadelor (în zile) de la înregistrarea petiției până la transmiterea răspunsului către solicitant, calculată pentru petițiile din intervalul pentru care se face determinarea indicatorului (durata medie se determină în zile, ca număr cu o zecimală). Pentru situația prevăzută la alin. (2) lit. b) se ia în considerare date la care a fost transmis răspunsul final.

(4) Indicatorul de performanță garantat este termenul de răspuns la orice petiție care face obiectul prezentului articol și care nu trebuie să depășească termenele precizate la alin. (2). În cazurile în care termenul este depășit, furnizorul va plăti CF respectiv o compensație de 100 lei.

(5) Indicatorii statistici sunt:

a) numărul total de petiții primite de tipul celor prevăzute în alin. (1);

b) numărul de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare;

c) numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatari greșiți sau solicitări de informații care nu se referă la activitatea de furnizare;

d) numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță;

e) numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții de tipul celor prevăzute la alin. (1).

SECȚIUNEA 6: Intermedieri 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. 12

(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 site-ul propriu numărul unui post telefonic pus la dispoziție de OR la care este racordat locul de consum, prevăzut cu înregistrarea convorbirii și a momentului în care a fost inițiat apelul, la care CF poate anunța direct OR întreruperile în alimentarea cu energie electrică. Momentul anunțării astfel înregistrat se ia în calcul pentru determinarea timpului în care se restabilește alimentarea CU energie electrică.

(3) Furnizorul asigură serviciul de intermediere între OR și un solicitant pentru racordarea la rețeaua electrică de interes public sau 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 două zile lucrătoare de la înregistrare, solicitarea scrisă de racordare și documentele aferente primite de la solicitant.

(4) Furnizorul comunică OR orice solicitare/sesizare a CF referitoare la obligațiile OR (de exemplu: calitatea tensiunii, măsurarea energiei electrice consumate, solicitări de modificare a instalației de racordare etc.) care, conform standardelor de performanță pentru serviciul de transport sau distribuție a energiei electrice, intră în sarcina OR, la următoarele termene:

a) sesizarea primită de la CF prin e-mail 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) sesizarea primită în scris de la CF prin poștă, fax sau la sediul furnizorului se transmite OR prin metodele de comunicare convenite de furnizor cu OR, în termen de două zile lucrătoare de la înregistrare.

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

(6) Dacă în situația prevăzută la alin. (4) furnizorul nu respectă termenele de transmitere a solicitării CF sau a răspunsului OR către CF ori dacă OR nu respectă termenele din standardul de performanță corespunzător, furnizorul plătește CF compensațiile corespunzătoare obligațiilor nerespectate de el, de OR sau de ambii.

(7) Sumele plătite CF de către furnizor pentru nerespectarea de către OR a termenelor din standardul de performanță pentru serviciul de rețea corespunzător vor fi recuperate de către furnizor de la OR în termen de 30 de zile.

Art. 13

(1) Indicatorii de performanță generali sunt:

- a)** durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail este definită ca media aritmetică a numărului de zile dintre ziua înregistrării fiecărei sesizări și ziua transmiterii ei către OR, pentru toate sesizările de acest tip din intervalul pe care se face determinarea indicatorului; durata medie se determină în zile, ca număr cu o zecimală;
- b)** durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poștă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - este definită ca medie aritmetică a numărului de zile dintre ziua înregistrării fiecărei sesizări/solicitări și ziua transmiterii ei către OR, pentru toate sesizările/solicitările de acest tip din intervalul pe care se face determinarea indicatorului; durata medie se determină în zile, ca număr cu o zecimală.

(2) Indicatorul de performanță garantat este reprezentat de termenul de transmitere către OR a unei solicitări/sesizări 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. 12 alin. (3)-(5); în cazurile în care termenul este depășit, furnizorul plătește CF sau solicitantului respectiv o compensație de 100 lei.

(3) Indicatorii statistici sunt:

- a)** numărul de solicitări/sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3) și (4) primite de la CF privind intermedierea relației CF-OR;
- b)** numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a unor solicitări/sesizări care fac obiectul art. 12, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR;
- c)** numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță.

SECȚIUNEA 7: Organizarea Serviciului clienți

Art. 14

(1) Furnizorul are obligația să organizeze și să mențină o structură specializată în comunicarea cu CF, denumită în prezentul standard de performanță Serviciul clienți, care dispune de personal și dotare corespunzătoare pentru îndeplinirea atribuțiilor sale, conform prevederilor din Condițiile asociate licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și din Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, în vigoare.

(2) Indicatorii de performanță generali sunt:

- a)** numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul;
- b)** numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienți - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare;
- c)** numărul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24;
- d)** numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit;
- e)** numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal.

SECȚIUNEA 8: Reclamații referitoare la acordarea dreptului de schimbare a furnizorului

Art. 15

(1) La solicitarea unui CF de schimbare a furnizorului, atât în cazul CF proprii care solicită să treacă la alt furnizor, cât și în cazul CF deserviți de alt furnizor și care solicită furnizorului respectiv să le asigure furnizarea energiei electrice, furnizorul trebuie să răspundă la termenele prevăzute în reglementările în vigoare.

(2) Indicatorii de performanță generali sunt:

- a)** numărul de reclamații ale CF proprii, adresate direct furnizorului sau prin intermediul altor instituții abilitate, prin care furnizorul 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 reclamații ale CF deserviți de alt furnizor, adresate direct furnizorului sau prin intermediul altor instituții abilitate, 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 reclamații de tipul celor prevăzute la lit. a) sau b) deduse spre soluționare instanței de judecată;
- d)** numărul de reclamații de tipul celor prevăzute la lit. c) finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv.

(3) Indicatorii statistici sunt:

- a)** numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului;
- b)** numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF.

SECȚIUNEA 9: Respectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați

Art. 16

Pentru evaluarea modului în care se aplică prevederile prezentului standard de performanță 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 de performanță se definesc următorii indicatori statistici:

- a)** numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a nivelurilor garantate ale indicatorilor de performanță;
- b)** numărul de compensații plătite; în această categorie vor fi cuprinse și cele pe care furnizorul le recunoaște deja și sunt în curs de efectuare a plății;
- c)** numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu, atât cele ajunse în instanță, cât și cele înregistrate de CF la furnizor și necontestate de furnizor.

CAPITOLUL III: Informații generale despre activitatea de furnizare

Art. 17

Furnizorul ține evidența locurilor de consum pentru care asigură furnizarea energiei electrice, atât a celor pentru care are contract de furnizare, cât și a locurilor de consum din proprietatea lui, 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 statistici:

- a)** numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei;
- b)** numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei;

- c) numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei;
- d) numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei;
- e) numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea;
- f) numărul de contracte de furnizare modificate prin acte adiționale în cursul perioadei;
- g) energie electrică furnizată, pe categorii de CF, exprimată în MWh și rotunjită la număr întreg.

CAPITOLUL IV: Comunicarea valorilor indicatorilor de performanță

Art. 18

(1) Începând cu semestrul II al anului 2015, furnizorii determină lunar valorile indicatorilor de performanță generali și cele ale indicatorilor statistici pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, pe categorii de CF, respectiv casnici, noncasnic mici, noncasnici mari, conform anexelor nr. 1 și 2.

(2) Furnizorii care au încheiate contracte de furnizare a energiei electrice cu CF în decursul unui an calendaristic transmit lunar la ANRE, până la data de 25 a lunii următoare celei de raportare, datele conform alin. (1), în format electronic, care să permită prelucrarea lor conform anexelor nr. 1 și 2. Totodată, furnizorii transmit la ANRE în format scris și electronic, care să permită prelucrarea lor, semestrial, până la data de 25 august, datele centralizate aferente semestrului I al anului în curs și, până la data de 25 februarie, datele centralizate aferente semestrului II al anului anterior și cele aferente anului calendaristic anterior. La aceleași date, furnizorul are obligația de a posta pe pagina proprie de internet datele centralizate semestrial și anual 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 de performanță, precum și anexele nr. 1 și 2.

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

Art. 19

(1) Compensațiile prevăzute de prezentul standard de performanță se plătesc de către FUI CF beneficiari ai serviciului universal astfel:

- a) clientului casnic și CF noncasnic mic, din propria inițiativă a furnizorului, în termen de 30 de zile calendaristice de la data la care este îndreptățit să primească compensația;
- b) CF noncasnic mare, la cererea scrisă transmisă furnizorului, prin mijloacele de comunicare stabilite prin contract, în termen de 30 de zile calendaristice de la data la care este îndreptățit să primească compensația. CF noncasnic mare precizează în cerere datele de identificare ale documentelor din care rezulta dreptul de a primi compensația, respectiv denumirea indicatorului de performanță garantat a cărui valoare garantată nu a fost respectată de furnizor, precum și modalitatea prin care dorește să primească compensația convenită, 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 clientul final. În cazul în care nu este încheiat contract de furnizare a energiei electrice, FUI este obligat să notifice solicitantul cu privire la primirea compensației la care acesta are dreptul și să îi prezinte cel puțin o metodă de plată a acesteia.

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

- a) dacă cererea este nejustificată, comunică acest lucru CF respectiv în termen de 15 zile lucrătoare de la înregistrarea cererii. Neînțelegerile dintre CF noncasnic mare și furnizor 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 justificată, îi plătește acestuia compensația datorată în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data înregistrării cererii la furnizor, în contul bancar prevăzut 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 furnizor a termenelor prevăzute la alin. (1)-(3), sumele datorate CF de către furnizor vor fi majorate astfel: pentru fiecare zi de întârziere față de termenul scadent, suma datorată se va majora cu penaliități de întârziere egale cu majorările prevăzute în contractul de furnizare pentru neachitarea la termen a facturilor emise de furnizor pentru energia electrică.

Art. 20

Furnizorul datorează CF plata unei compensații conform prezentului standard de performanță, inclusiv în cazul în care furnizorul este sancționat, conform art. 93 din Legea nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, pentru încălcarea aceleiași prevederi.

CAPITOLUL VI: Dispoziții finale

Art. 21

(1) Compensațiile pentru nerealizarea indicatorilor de performanță garantați, prevăzute în anexa nr. 3 a prezentului standard de performanță, se plătesc de către FUI numai în cazul locurilor de consum alimentate în regim de serviciu universal. Costurile cu aceste compensații nu sunt considerate costuri justificate de FUI și nu sunt luate în considerare la stabilirea tarifelor la clienții finali beneficiari ai serviciului universal.

(2) Compensațiile datorate de FUI conform prezentului standard de performanță nu se plătesc în situațiile de forță majoră, în care aceștia pot dovedi că acestea i-au împiedicat să își respecte obligațiile corespunzătoare.

(3) În cazul în care o situație de forță majoră afectează valorile unui indicator de performanță și FUI 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 FUI 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. 22

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. 23

Anexele nr. 1-3 fac parte integrantă din prezentul standard de performanță.

ANEXA nr. 1¹: Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

(- ANEXA nr. 1 la standardul de performanță)

Furnizor

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tipul CF	Ianuarie	Februarie	(...)	Decembrie	Semestrul I	Semestrul II	Anul
0	1	2	3	4	5-13	14	15	16	17
1.	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare-art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
3.	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
4.	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
5.	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
6.	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. a)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
7.	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. b)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
8.	Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10 alin. (3)	casnic							
9.	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1), reprezentând o contestație justificată - art. 11 alin. (3) lit. a)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
10.	Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
11.	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art. 13 alin. (1) lit. a)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
12.	Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poștă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art. 13 alin. (1) lit. b)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
13.	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (2) lit. a)	total							
14.	Numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call - center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienți - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare - art. 14 alin. (2) lit. b)	total							
15.	Numărul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)	total							
16.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14 alin. (2) lit. d)	total							

17.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)	total							
18.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
19.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservite de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
20.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată - art. 15 alin. (2) lit. c)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
21.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art. 15 alin. (2) lit. d)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice la referința menționată în prezenta anexă.

ANEXA nr. 1²: Indicatori statistici privind activitatea de furnizare
 (- ANEXA nr. 2 la standardul de performanță)

Furnizor

Nr. crt.	Indicatorul statistic*	Tipul CF	Ianuarie	Februarie	(...)	Decembrie	Semestrul I	Semestrul II	Anul
0	1	2	3	4	5-13	14	15	16	17
1.	Numărul de încălcări ale duratei de emisie a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
2.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 5 alin. (4) lit. b)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
3.	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
4.	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
5.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8 alin. (3) lit. b)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
6.	Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
7.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare - art. 9 alin. (6) lit. a)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
8.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat - art. 9 alin. (6) lit. b)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
9.	Numărul de încălcări ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică - art. 9 alin. (6) lit. c)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							

10.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10 alin. (5) lit. a)	casnic							
11.	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 10 alin. (5) lit. b)	casnic							
12.	Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10 alin. (5) lit. c)	casnic							
13.	Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11 alin. (5) lit. a)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
14.	Numărul de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. b)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
15.	Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinat greșit, solicitări de informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. c)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
16.	Numărul de compensații plătite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11 alin. (5) lit. d)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
17.	Numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (5) lit. e)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
18.	Numărul de solicitări/sesizări primite, de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3) și (4), primite de la CF privind intermedierea relației CF - OR - art. 13 alin. (3) lit. a)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
19.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere Către OR a unor solicitări/sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3), (4) și (5), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR - art. 13 alin. 3 lit. b)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
20.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 13 alin. (3) lit. c)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
21.	Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului - art. 15 alin. (3) lit. a)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
22.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF - art. 15 alin. (3) lit. b)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
23.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16 lit. a)	noncasnic mare							
24.	Numărul de compensații plătite - art. 16 lit. b)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							

25.	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art. 16 lit. c)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
26.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit. a)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
27.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
28.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17 lit. c)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
29.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
30.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17 lit. e)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
31.	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit. f)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							
32.	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art. 17 lit. g)	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		total							

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referința menționată în prezenta anexă.

ANEXA nr. 1³: Indicatori de performanță garantați privind calitatea activității de furnizare
(- ANEXA nr. 3 la standardul de performanță)

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Nivelul garantat	Compensația în caz de nerealizare a nivelului garantat
1.	Durata de emitere a ofertei de furnizare - art. 5 alin. (2)	15 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere
2.	Timpul de răspuns la contestația privind factura - art. 8 alin. (2)	5 zile, în condițiile prevăzute la art. 7 alin. (1)	100 lei
3.	Timpul de comunicare OR a solicitării de reluare a furnizării - art. 9 alin. (4)	4 ore	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere
4.	Timpul de soluționare a solicitării de modificare a tarifului de furnizare - art. 10 alin. (4).	10 zile lucrătoare, în condițiile prevăzute la art. 10 alin. (1)	100 lei
5.	Durata de răspuns la petiții - art. 11 alin. (4)	15 zile lucrătoare sau 30 de zile, în condițiile prevăzute la art. 11 alin. (2)	100 lei
6.	Termenul de transmitere către OR a unei solicitări/sesizări care face obiectul art. 12, respectiv către CF a răspunsului primit de la OR - art. 13 alin. (2)	ziua lucrătoare imediat următoare, pentru sesizarea primită de la CF prin e-mail două zile lucrătoare, pentru sesizarea primită de la CF în scris pe hârtie/fax două zile lucrătoare, pentru comunicarea către CF a răspunsului primit de la OR	100 lei

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice la referința menționată în prezenta anexă.

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 559 din data de 28 iulie 2015