

STANDARDUL DE PERFORMANȚĂ PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE/GAZELOR NATURALE APROBAT PRIN ORDINUL ANRE nr. 83/2021

- Sinteza obligațiilor furnizorului -

Nr. Crt.	Indicator de calitate – IC	Nivelul garantat	Compensația acordată în caz de nerealizare a nivelului garantat
1	IC1 — timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	15 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a energiei electrice	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
		5 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale	
2	IC2 — timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
3	IC3 — timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
4	IC4 — timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	5 zile lucrătoare*	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
5	IC5 — timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
6	IC6 — timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor	4 ore în timpul programului de lucru	12 lei/oră de întârziere
7	IC7 — timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	3 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere

8	IC8 — timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	3 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
9	IC9 — timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
10	IC10 — timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul standardului	20 de zile lucrătoare**	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
11	IC11 — timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	8 minute, în timpul programului de lucru***	0,20 lei/minut

* Conform Standardului de Performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, art. 9, alin (3) – IC4, în situația în care soluționarea solicitării implică verificarea datelor de măsurare a consumului, transmiterea către OR a solicitării de verificare a acestor date, precum și comunicarea către solicitant a răspunsului primit de la OR se realizează cu respectarea nivelului garantat al indicatorilor de calitate prevăzuți la art. 12 și 13 din Standard.

** Cu excepția situației în care termenul de răspuns este stabilit în reglementările în vigoare din domeniu, caz în care nivelul garantat al indicatorului de calitate este egal cu termenul respectiv.

*** Intră în vigoare la 1 iulie 2023

Notă: Pentru nerespectare indicatorilor de calitate furnizorul plătește clientului final compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 1 a Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, excepție făcând prevederile art. 16, alin (4) – IC11, care intră în vigoare la 1 ianuarie 2024.