

ORDIN nr. 118 din 17 iulie 2015

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. 559 din 28 iulie 2015

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:

Articolul 1

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

Articolul 2

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

Articolul 3

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

Articolul 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.

Articolul 5

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

Președintele Autorității Naționale de

Reglementare în Domeniul Energiei,

Niculae Havrile
București, 17 iulie 2015.
Nr. 118.

Capitolul I Dispoziții generale

Secțiunea 1 Scop

Articolul 1

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

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

Secțiunea a 2-a Domeniu de aplicare

Articolul 2

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

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

Secțiunea a 3-a Definiții și abrevieri

Articolul 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 ultim instanță;
OR - operator de rețea;
OM - operator de măsurare.

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

- compensație - sumă de bani pe care FUI plătește CF beneficiari ai serviciului universal în cazul în care nivelul garantat al unui indicator de performanță nu este atins;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- Serviciul clienți - structura organizatorică a furnizorului, ce oferă CF posibilitatea prezentării într-o locație prestabilită sau/și adresării prin canale 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 natură serviciilor prestate);
- 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 Rspuns la solicitările privind asigurarea furnizării energiei electrice

Articolul 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:

- condițiile generale pentru asigurarea furnizării energiei electrice;
- ofertele-tip definite pe fiecare categorie de CF, conform prevederilor Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali;
- 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 pun 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-limit de încheiere a contractului de furnizare, elaborat în conformitate cu regulamentele 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, semnat de furnizor, după primirea acceptului CF pentru oferta transmisă de furnizor și a documentelor necesare încheierii contractului de furnizare a energiei electrice.

Articolul 5

(1) Indicatorii de performanță generali sunt:

a) durata medie de emisie 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.

unde:

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

unde:

Deoⁱ = 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.

unde:

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

unde

- Dcⁱ = 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 emisie 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 emisie 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 emisie a ofertelor de furnizare;

b) numărul de compensații plătite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță.

Secțiunea 2-a Soluționarea contestațiilor privind facturarea

Articolul 6

(1) Furnizorul precizează în contractul de furnizare a energiei electrice, precum și în factura de energie electrică intervalul de emisie a acesteia. Orice modificare a intervalului de emisie 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.

Articolul 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 temeinic contestația 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 prev zut la alin. (1), anuleaz factura respectiv și emite o nou factur , cu decalarea corespunz toare a termenului de plat .

(4) În situa ia prev zut la alin. (2), dac CF achit factura, dar se dovedește ulterior efectu rii pl ii c suma facturat a fost mai mare decât cea corect calculat , contesta ia fiind justificat , furnizorul restituie CF sau, dup caz, compenseaz în contul facturilor urm toare diferen a dintre suma încasat și cea corect calculat , inclusiv penalit i calculate pentru suma încasat necuvenit, egale cu nivelul penalit ilor de întârziere prev zute în contract pentru neplata la termen de c tre CF a facturilor de energie electric , conform prevederilor legale în vigoare.

Articolul 8

(1) Indicatorii de performan generali sunt:

a) num rul de contesta ii justificate privind facturarea. Indicatorul se va determina atât ca valoare absolut , cât și ca valoare raportat la num rul locurilor de consum, deservint la sfârșitul perioadei de raportare;

b) durata medie de solu ionare a contesta iilor, care reprezint media aritmetic a duratelor dintre ziua înregistr rii contesta iei la furnizor și ziua solu ion rii acesteia, pentru toate contesta iile de acest tip din intervalul pe care se face determinarea indicatorului; prin ziua solu ion rii se în elege:

(i) ziua în care furnizorul comunic r spunsul la contesta ie - în situa ia celor nejustificate și în situa ia în care furnizorul consider contesta ia justificat și reface factura;

(ii) ziua în care furnizorul restituie CF, sau, dup caz, compenseaz în contul facturilor urm toare diferen a dintre suma încasat și cea corect calculat , inclusiv penalit i calculate pentru suma încasat necuvenit, în cazul prev zut la art. 7 alin. (4).

(2) Indicatorul de performan garantat este timpul de r spuns la contesta ia unei facturi, prev zut la art. 7 alin. (1), care curge de la înregistrarea contesta iei la furnizor și pân la transmiterea c tre CF a rezultatului analizei. În cazul în care termenul este dep șit, furnizorul pl tește CF o compensa ie de 100 lei.

(3) Indicatorii statistici sunt:

a) num rul de contesta ii privind facturarea. Indicatorul se determin atât ca valoare absolut , cât și ca valoare raportat la num rul de CF din categoria respectiv , deservi i la sfârșitul perioadei de raportare; acest indicator va cuprinde atât contesta iile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate;

b) num rul de compensa ii pl tite CF în cazul nerealiz rii nivelului garantat al indicatorului de performan ;

c) num rul de înc lc ri ale termenului de r spuns la contesta iile privind facturile de energie electric .

Sec iunea a 3-a Reluarea furniz rii dup întreruperea pentru neplat

Articolul 9

(1) În cazul locurilor de consum deconectate de la re eaua de alimentare cu energie electric de c tre OR, la cererea furnizorului, pentru neplata contravalorii facturii emise în baza contractului de furnizare a energiei electrice, furnizorul are obliga ia s comunice OR solicitarea de reconectare a locului de consum, dup confirmarea îndeplinirii de c tre CF a obliga iilor de plat c tre furnizor, conform reglement rilor în vigoare.

(2) Transmiterea de c tre furnizor a confirm rii îndeplinirii obliga iilor de plat de c tre CF deconectat pentru neplata facturii precizate la alin. (1) se face printr-un procedeu convenit cu OR, care s asigure verificarea respect rii de c tre furnizor a termenului de transmitere stabilit la alin. (3) lit. a).

(3) Indicatorii de performan generali sunt:

a) num rul de locuri de consum transmise OR pentru reconectare dup plata contravalorii facturii aferente activit ii de furnizare, pentru care furnizorul a comunicat OR solicitarea de reconectare în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de c tre CF a obliga iilor de plat ;

b) num rul de locuri de consum transmise OR pentru reconectare dup plata contravalorii facturii aferente activit ii de furnizare, pentru care furnizorul a comunicat OR solicitarea de reconectare în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de c tre CF a obliga iilor de plat .

(4) Indicatorul de performan garantat este timpul de comunicare c tre OR a solicit rii de reluare a furniz rii, definit ca num rul de ore dintre momentul în care furnizorul înregistreaz confirmarea îndeplinirii obliga iilor de plat ale CF deconectat și momentul în care furnizorul comunic OR solicitarea de reconectare la re ea a locului de consum respectiv. Acest termen nu trebuie s dep șeasc 4 ore.

(5) În cazul în care furnizorul dep șește termenul prev zut la alin. (3), pl tește CF o compensa ie de 100 lei, la care se adaug 50 lei dup fiecare interval de 24 de ore de întârziere peste acest termen.

(6) Indicatorii statistici sunt:

a) num rul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii prev zute la alin. (1);

b) num rul de compensa ii pl tite CF în cazul nerealiz rii nivelului garantat al indicatorului de performan ;

c) num rul de înc lc ri ale timpului de comunicare c tre OR a solicit rii CF de reluare a furniz rii de energie electric .

Sec iunea a 4-a R spuns la solicit rile privind schimbarea tipului de tarif reglementat de c tre clientul casnic

Articolul 10

(1) FUI este obligat s respecte dreptul clientului casnic de a modifica tipul de tarif reglementat cu orice alt tarif reglementat, în vigoare, pentru energia electric furnizat , cu respectarea prevederilor reglement rilor ANRE privind schimbarea tipului de tarif. În cazul în care acestea sunt îndeplinite, la solicitarea scris a clientului casnic privind schimbarea tarifului reglementat, FUI și OR asigur schimbarea acestuia în maximum 10 zile lucr toare de la primirea solicit rii. În cazul în care nu sunt îndeplinite prevederile reglement rilor în vigoare privind schimbarea tarifului, FUI comunic aceasta clientului casnic în maximum 10 zile lucr toare de la primirea solicit rii.

(2) O solicitare de modificare a tarifului se consider solu ionat de c tre furnizor la data la care acesta a efectuat modificarea. FUI comunic clientului casnic data începând de la care se aplic tariful solicitat în maximum 10 zile lucr toare de la data modific rii.

(3) Indicatorul de performan general este num rul de solicit ri de modificare a tarifului reglementat de c tre clien ii casnici solu ionate în mai pu in de 10 zile lucr toare, în condi iile prev zute la alin. (1).

(4) Indicatorul de performan garantat este timpul de solu ionare a solicit rii de modificare a tarifului de furnizare, definit ca intervalul dintre primirea de c tre furnizor a solicit rii și solu ionarea ei conform prevederilor alin. (1). Acest timp nu trebuie s dep șeasc 10 zile lucr toare. În cazul în care acest termen este dep șit, FUI pl tește clientului casnic o compensa ie de 100 lei.

(5) Indicatorii statistici sunt:

a) num rul de solicit ri ale clien ilor casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat;

b) num rul de compensa ii pl tite clien ilor casnici în cazul nerealiz rii nivelului garantat al indicatorului de performan ;

c) num rul de înc lc ri ale termenului de solu ionare a solicit rilor clien ilor casnici de modificare a tarifului reglementat.

Sec iunea a 5-a R spuns la peti iile CF, altele decât cele tratate în alte articole ale prezentului standard de

performan

Articolul 11

- (1) Furnizorul r spunde la peti iile CF referitoare la activitatea de furnizare, altele decât cele tratate în celelalte articole ale prezentului standard de performan , transmise prin poșt , fax, poșt electronic sau prin depunerea lor direct la sediul furnizorului. Furnizorul transmite r spunsul, de regul , prin același mijloc prin care a primit peti ia sau, dac acest lucru nu este posibil, prin poșt cu confirmare de primire.
- (2) Termenul de r spuns la peti iile prev zute la alin. (1) este dup cum urmeaz :
- a) furnizorul comunic CF r spunsul în 15 zile lucr toare de la data înregistr rii peti iei;
- b) prin derogare de la prevederile lit. a), în cazul în care formularea r spunsului necesit o perioad de timp mai mare, furnizorul transmite CF o informare, în termen de 15 zile lucr toare de la data înregistr rii, în care explic motivul pentru care are nevoie de un timp mai lung pentru formularea r spunsului, urmând ca r spunsul la solicitarea CF s fie transmis în termen de 30 de zile de la data înregistr rii peti iei.
- (3) Indicatorii de performan generali sunt:
- a) num rul de peti ii de tipul celor prev zute la alin. (1), reprezentând o contesta ie justificat ;
- b) durata medie de r spuns la peti iile de tipul celor prev zute la alin. (1): media aritmetic a perioadelor (în zile) de la înregistrarea peti iei pân la transmiterea r spunsului c tre solicitant, calculat pentru peti iile din intervalul pentru care se face determinarea indicatorului (durata medie se determin în zile, ca num r cu o zecimal). Pentru situa ia prev zut la alin. (2) lit. b) se ia în considerare data la care a fost transmis r spunsul final.
- (4) Indicatorul de performan garantat este termenul de r spuns la orice peti ie care face obiectul prezentului articol și care nu trebuie s dep șeasc termenele precizate la alin. (2). În cazurile în care termenul este dep șit, furnizorul va pl ti CF respectiv o compensa ie de 100 lei.
- (5) Indicatorii statistici sunt:
- a) num rul total de peti ii primite de tipul celor prev zute în alin. (1);
- b) num rul de peti ii reprezentând o solicitare de informa ii sau o propunere de îmbun t ire referitoare la activitatea de furnizare;
- c) num rul de peti ii cu subiect nerelevant: reclama ii nejustificate, destinatar greșit sau solicit ri de informa ii care nu se refer la activitatea de furnizare;
- d) num rul de compensa ii pl tite CF în cazul nerealiz rii nivelului garantat al indicatorului de performan ;
- e) num rul de înc lc ri ale duratei de r spuns la peti ii de tipul celor prev zute la alin. (1).

Sec iunea a 6-a Intermedierea rela iei CF - OR în cazul în care furnizorul de energie electric a încheiat contractul de re ea cu OR la care este racordat locul de consum

Articolul 12

- (1) Furnizorul care a încheiat contractul de re ea cu OR la care este racordat locul de consum este obligat s asigure intermedierea între CF și OR.
- (2) Furnizorul comunic CF, în form scris pe factur sau pe un document separat, și afișeaz și pe site-ul propriu num rul unui post telefonic pus la dispozi ie de OR la care este racordat locul de consum, prev zut cu înregistrarea convorbirii și a momentului în care a fost ini iat apelul, la care CF poate anun a direct OR întreruperile în alimentarea cu energie electric . Momentul anun rii astfel înregistrat se ia în calcul pentru determinarea timpului în care se restabilește alimentarea cu energie electric .
- (3) Furnizorul asigur serviciul de intermediere între OR și un solicitant pentru racordarea la re eaua electric de interes public sau pentru modificarea instala iei de racordare existente, conform prevederilor Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la re elele electrice de interes public și ale Condi iilor generale asociate licen ei pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare. În acest scop, furnizorul transmite OR, în termen de dou zile lucr toare de la înregistrare, solicitarea scris de racordare și documentele aferente primite de la solicitant.
- (4) Furnizorul comunic OR orice solicitare/sesizare a CF referitoare la obliga iile OR (de exemplu: calitatea tensiunii, m surarea energiei electrice consumate, solicit ri de modificare a instala iei de racordare etc.) care, conform standardelor de performan pentru serviciul de transport sau distribu ie a energiei electrice, într în sarcina OR, la urm toarele termene:
- a) sesizarea primit de la CF prin e-mail se transmite OR prin metodele de comunicare convenite de furnizor cu OR, cel mai târziu în ziua lucr toare imediat urm toare zilei în care a fost înregistrat ;
- b) sesizarea primit în scris de la CF prin poșt , fax sau la sediul furnizorului se transmite OR prin metodele de comunicare convenite de furnizor cu OR, în termen de dou zile lucr toare de la înregistrare.
- (5) Furnizorul comunic CF r spunsul primit de la OR la solicit rile/sesiz rile prev zute la alin. (4) în termen de dou zile lucr toare de la primirea lui de la OR.
- (6) Dac în situa ia prev zut la alin. (4) furnizorul nu respect termenele de transmitere a solicit rii CF sau a r spunsului OR c tre CF ori dac OR nu respect termenele din standardul de performan corespunz tor, furnizorul pl tește CF compensa iile corespunz toare obliga iilor nerespectate de el, de OR sau de ambii.
- (7) Sumele pl tite CF de c tre furnizor pentru nerespectarea de c tre OR a termenelor din standardul de performan pentru serviciul de re ea corespunz tor vor fi recuperate de c tre furnizor de la OR în termen de 30 de zile.

Articolul 13

- (1) Indicatorii de performan generali sunt:
- a) durata medie de transmitere c tre OR a sesiz rilor primite prin e-mail este definit ca media aritmetic a num rului de zile dintre ziua înregistr rii fiec rei sesiz ri și ziua transmiterii ei c tre OR, pentru toate sesiz rile de acest tip din intervalul pe care se face determinarea indicatorului; durata medie se determin în zile, ca num r cu o zecimal ;
- b) durata medie de transmitere a sesiz rilor primite în scris de la CF, prin poșt , fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la re ea - este definit ca medie aritmetic a num rului de zile dintre ziua înregistr rii fiec rei sesiz ri/solicit ri și ziua transmiterii ei c tre OR, pentru toate sesiz rile/solicit rile de acest tip din intervalul pe care se face determinarea indicatorului; durata medie se determin în zile, ca num r cu o zecimal .
- (2) Indicatorul de performan garantat este reprezentat de termenul de transmitere c tre OR a unei solicit ri/sesiz ri care face obiectul prezentei sec iuni, respectiv c tre CF a r spunsului primit de la OR. Termenul de transmitere nu trebuie s dep șeasc termenele prev zute la art. 12 alin. (3)-(5); în cazurile în care termenul este dep șit, furnizorul pl tește CF sau solicitantului respectiv o compensa ie de 100 lei.
- (3) Indicatorii statistici sunt:
- a) num rul de solicit ri/sesiz ri de tipul celor prev zute la art. 12 alin. (3) și (4) primite de la CF privind intermedierea rela iei CF-OR;
- b) num rul de înc lc ri ale termenului de transmitere c tre OR a unor solicit ri/sesiz ri care fac obiectul art. 12, respectiv c tre CF a r spunsurilor primite de la OR;
- c) num rul de compensa ii pl tite CF în cazul nerealiz rii nivelului garantat al indicatorului de performan .

Sec iunea a 7-a Organizarea Serviciului clien i

Articolul 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 a 8-a Reclamații referitoare la acordarea dreptului de schimbare a furnizorului

Articolul 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 deservite de alt furnizor și care solicită furnizorului respectiv să le asigure furnizarea energiei electrice, furnizorul trebuie să răspundă la termenele prevăzute în regulamentul 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 denunț unilateral a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului;
- b) numărul de reclamații ale CF deservite 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 a 9-a Respectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantată

Articolul 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

Articolul 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, exprimat în MWh și rotunjit la număr întreg.

Capitolul IV Comunicarea valorilor indicatorilor de performanță

Articolul 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, noncasnici mici, noncasnici mari, conform anexelor nr. 1 și 2.

(2) Furnizorii care au încheiat 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 permit prelucrarea lor conform anexelor nr. 1 și 2. Totodată, furnizorii transmit la ANRE în format scris și electronic, care să permit 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 publica afișate timp de 3 ani calendaristici.

(3) Furnizorii prezintă 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 garantată aferenți activității de furnizare a energiei electrice

Articolul 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 rezultă dreptul de a primi compensația, respectiv denumirea indicatorului de performanță garantată a cărei 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, își 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 penalități de întârziere egale cu majorările prevăzute în contractul de furnizare pentru neachitarea la termen a facturilor emise de furnizor pentru energia electrică.

Articolul 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

Articolul 21

(1) Compensațiile pentru nerealizarea indicatorilor de performanță garantată, 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.

Articolul 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 afectate, dar în astfel de situații ANRE poate lua măsuri de sancționare a furnizorului.

Articolul 23

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

Anexa 1

la standardul de performanță
Indicatori de performanță generali privind
calitatea activității de furnizare
Furnizor

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*)	Tipul CF	Ianuarie	Februarie	(...)	Decembrie	Semestrul		Anul
							I	II	
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. Num rul de contesta ii justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
4. Num rul de contesta ii justificate privind facturarea, raportat la num rul de CF deservii - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
5. Durata medie de solu ionare a contesta iilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
6. Num rul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicit reluarea în cel mult 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. a)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
7. Num rul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicit reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. b)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
8. Num rul de solicit ri de modificare a tarifului reglementat de c tre clien ii casnici solu ionate în mai pu in de 10 zile lucr toare - art. 10 alin. (3)	casnic
9. Num rul de peti ii de tipul celor prev zute la art. 11 alin. (1), reprezentând o contesta ie justificat - art. 11 alin. (3) lit. a)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
10. Durata medie de r spuns la peti iile prev zute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
11. Durata medie de transmitere c tre OR a sesiz rilor primite prin e-mail - art. 13 alin. (1) lit. a)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
12. Durata medie de transmitere a sesiz rilor primite în scris de la CF, prin poșt , fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la re ea - art. 13 alin. (1) lit. b)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
13. Num rul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (2) lit. a)	total

14. Numarul 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. Numarul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c) total
16. Numarul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14 alin. (2) lit. d) total
17. Numarul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e) total
18. Numarul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a) casnic
noncasnic mic
noncasnic mare
total
19. Numarul 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. Numarul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată - art. 15 alin. (2) lit. c) casnic
noncasnic mic
noncasnic mare
total
21. Numarul 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

Not

*) 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 2

la standardul de performanță
Indicatori statistici privind activitatea de furnizare
Furnizor

Nr. crt.	Indicatorul statistic*)	Tipul CF	Ianuarie	Februarie	(...)	Decembrie	Semestrul		Anul
							I	II	
0	1	2	3	4	5-13	14	15	16	17
1.	Numarul de încalcri ale duratei de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total							
2.	Numarul de compensații plătite	casnic							

CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performan - art. 5 alin. (4) lit. b)	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
3. Num rul de contesta ii privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
4. Num rul de contesta ii privind facturarea, raportat la num rul de CF deservii - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
5. Num rul de compensa ii pl tite CF în cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performan - art. 8 alin. (3) lit. b)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
6. Num rul de înc lc ri ale timpului de r spuns la contesta iile privind facturile de energie electric - art. 8 alin. (3) lit. c)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
7. Num rul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activitatii de furnizare - art. 9 alin. (6) lit. a)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
8. Num rul de compensa ii pl tite CF în cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performan garantat - art. 9 alin. (6) lit. b)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
9. Num rul de înc lc ri ale timpului de comunicare c tre OR a solicitarii CF de reluare a furnizarii de energie electric - art. 9 alin. (6) lit. c)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
10. Num rul de solicit ri ale clien ilor casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10 alin. (5) lit. a)	casnic
11. Num rul de compensa ii pl tite clien ilor casnici în cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performan - art. 10 alin. (5) lit. b)	casnic
12. Num rul de înc lc ri ale timpului de solu ionare a solicit rilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10 alin. (5) lit. c)	casnic
13. Num rul total de peti ii primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11 alin. (5) lit. a)	casnic
	noncasnic mic
	noncasnic mare
	total
14. Num rul de peti ii reprezentând o solicitare de informa ii sau o	casnic

propunere de îmbun t ire referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. b)	noncasnic mic noncasnic mare total
15. Num rul de peti ii cu subiect nerelevant: reclama ii nejustificate, destinatar greşit solicit ri de informa ii care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. c)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total
16. Num rul de compensa ii pl tite în cazul nerealiz rii nivelului garantat al indicatorului de performan - art. 11 alin. (5) lit. d)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total
17. Num rul de înc lc ri ale duratei de r spuns la peti ii, de tipul celor prev zute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (5) lit. e)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total
18. Num rul de solicit ri/sesiz ri primite, de tipul celor prev zute la art. 12 alin. (3) și (4), primite de la CF privind intermedierea rela iei CF - OR - art. 13 alin. (3) lit. a)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total
19. Num rul de înc lc ri ale termenului de transmitere c tre OR a unor solicit ri/sesiz ri de tipul celor prev zute la art. 12 alin. (3), (4) și (5), respectiv c tre CF a r spunsurilor primite de la OR - art. 13 alin. 3 lit. b)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total
20. Num rul de compensa ii pl tite CF în cazul nerealiz rii nivelului garantat al indicato- rului de performan - art. 13 alin. (3) lit. c)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total
21. Num rul de locuri de consum pentru care CF au denun at unilateral contractul de furnizare în vederea schimb rii furnizorului - art. 15 alin. (3) lit a)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total
22. Num rul de locuri de consum care au fost preluate de c tre furnizor ca urmare a schimb rii furnizorului de c tre CF - art. 15 alin. (3) lit. b)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total
23. Num rul de solicit ri ale CF noncasnici mari de a primi compensa ii - art. 16 lit. a)	noncasnic mare
24. Num rul de compensa ii pl tite - art. 16 lit. b)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total
25. Num rul de neîn elegeri privind dreptul la compensa ii, aflate în litigiu - art. 16 lit. c)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total

26. Num rul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit. a)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total
27. Num rul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total
28. Num rul 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. Num rul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total
30. Num rul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei pentru care furnizorul a încheiat contractele de re ea - art. 17 lit. e)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total
31. Num rul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adi ionale în cursul perioadei - art. 17 lit. f)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total
32. Energie electric furnizat , în MWh, pe categorii de CF - art. 17 lit. g)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total

Not

*) Semnifica ia în detaliu a fiec rui indicator este cea precizat în textul standardului de performan pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referin a men ionat în prezenta anex .

Anexa 3

la standardul de performan
Indicatori de performan garanț a i privind
calitatea activit ii de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performan *)	Nivelul garantat	Compensa ia în caz de nerealizare a nivelului garantat
1.	Durata de emitere a ofertei de furnizare - art. 5 alin. (2)	15 zile lucr toare	100 lei, la care se adaug 50 lei pentru fiecare zi de întârziere
2.	Timpul de r spuns la contesta ia privind factura - art. 8 alin. (2)	5 zile, în condi iile prev zute la art. 7 alin. (1)	100 lei
3.	Timpul de comunicare OR a solicit rii de reluare a furniz rii - art. 9 alin. (4)	4 ore	100 lei, la care se adaug 50 lei pentru fiecare zi de întârziere
4.	Timpul de solu ionare a solicit rii de modificare a tarifului de furnizare - art. 10 alin. (4).	10 zile lucr toare, în condi iile prev zute la art. 10 alin. (1)	100 lei

5. Durata de r spuns la peti ii - art. 11 alin. (4)	15 zile lucr toare sau 30 de zile, în condi iile prev zute la art. 11 alin. (2)	100 lei
6. Termenul de transmitere c tre OR a unei solicit ri/sesiz ri care face obiectul art. 12, respectiv c tre CF a r spunsului primit de la OR - art. 13 alin. (2)	ziua lucr toare imediat urm toare, pentru sesizarea primit de la CF prin e-mail dou zile lucr toare, pentru sesizarea primit de la CF în scris pe hârtie/fax dou zile lucr toare, pentru comunicarea c tre CF a r spunsului primit de la OR	100 lei

Not

*) Semnifica ia în detaliu a fiec rui indicator este cea precizat în textul standardului de performan pentru activitatea de furnizare a energiei electrice la referin a men ionat în prezenta anex .
