

Compensații acordate pentru depășirea de către furnizor a termenelor reglementate de răspuns, conform Standardului de performanță pentru activitatea de Furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 6/ 08.02.2017

INDICATOR DE PERFORMANȚĂ	NIVEL GARANTAT	COMPENSAȚIE
Termenul de emitere ofertă furnizare	15 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
Termenul de răspuns la plângerea privind factura de energie electrică	5 zile lucrătoare ^(*)	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
Termenul de comunicare către operatorul de rețea a solicitării de reluare a furnizării pentru un loc de consum deconectat pentru neplată	4 ore	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
Termenul de răspuns la plângerile privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata facturii de energie electrică	5 zile lucrătoare de la primirea plângerii către furnizor	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
Termenul de răspuns la solicitările/ plângerile clienților finali, altele decât cele tratate în Standard	15 zile lucrătoare, sau 30 de zile, cu informarea prealabilă a clientului final în termenul de 15 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
Termenele prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea		100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
Termenul de transmitere către operatorul de rețea a unei solicitări/plângeri referitoare la activitatea și obligațiile operatorului de rețea, respectiv către clientul final a răspunsului primit de la operatorul de rețea	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ ziua lucrătoare imediat următoare, dacă solicitarea/plângerea este transmisă de clientul final prin poștă electronică sau Call Center ⇒ 3 zile lucrătoare, dacă solicitarea/plângerea este transmisă de clientul final în scris pe hârtie/fax ⇒ 3 zile lucrătoare, pentru comunicarea către clientul final a răspunsului primit de la operatorul de rețea 	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
<p><small>(*) Termenul se poate prelungi cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de rețea verificarea valorilor măsurate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la operatorul de rețea, dar nu mai mult de termenul în care operatorul de rețea este obligat să răspundă, cu înștiințarea clientului în termenul inițial de 5 zile.</small></p>		