

LA STANDARDUL DE PERFORMANTA

Industrial Energy - Indicatori de performanta garantati privind calitatea activitatii de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanta*	Nivelul garantat	Compensatia 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	100 lei
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			

* Semnificatia în detaliu a fiecarui indicator este cea precizata în textul standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice la referinta mentionata în prezenta anexa.