

ANEXA Nr. 3 la standardul de performanță**Indicatori de performanță garantați privind calitatea serviciului de furnizare**

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Nivelul garantat	Compensația în caz de nerealizare a nivelului garantat
0	1	2	3
1	Durata de emiteră a ofertei de furnizare - art. 5 alin. (2)	15 zile lucrătoare, în cazul consumatorilor casnici sau necasnici mici, respectiv 30 de zile calendaristice, în cazul consumatorilor necasnici mari	50 lei
2	Timpul de răspuns la contestația privind factura - art. 8 alin. (2)	10 zile calendaristice, în condițiile prevăzute la art. 7 alin. (1)	50 lei
3	Timpul de comunicare către operatorul de rețea a solicitării de reluare a furnizării - art. 9 alin. (3)	4 ore	35 lei, la care se adaugă 35 lei pentru fiecare zi de întârziere
4	Timpul de rezolvare a solicitării de modificare a tarifului de furnizare - art. 10 alin. (3)	10 zile lucrătoare, în condițiile prevăzute la art. 10 alin. (1)	30 lei
5	Durata de răspuns la petiții - art. 11 alin. (4)	15 zile lucrătoare sau 30 de zile calendaristice, în condițiile prevăzute la art. 11 alin. (2)	30 lei
6	Durată de transmitere către operatorul de distribuție a unei sesizări care face obiectul art. 12, respectiv către consumator a răspunsului primit de la operatorul de distribuție - art. 13 pct. 2	Ziua lucrătoare imediat următoare, 3 zile lucrătoare, pentru sesizarea primită de la consumator în scris pe hârtie 3 zile lucrătoare pentru comunicarea către consumator a răspunsului primit de la operatorul de rețea	50 lei