

ANEXA Nr. 3
la standardul de performanta

Indicatori de performanta garantati privind calitatea serviciului 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 lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere
2	Timpul de raspuns la contestatia privind factura - art. 8 alin. (2)	5 zile, în conditiile prevazute la art. 7 alin. (1)	100 lei
3	Timpul de comunicare OR a solicitarii de reluare a furnizarii - art. 9 alin. (4)	4 ore	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere
4	Timpul de solutionare a solicitarii de modificare a tarifului de furnizare - art. 10 alin. (4)	10 zile lucratoare, în conditiile prevazute la art. 10 alin. (1)	100 lei
5	Durata de raspuns la petitii - art. 11 alin. (4)	15 zile lucratoare sau 30 de zile, în conditiile prevazute la art. 11 alin. (2)	100 lei
6	Termenul de transmitere catre OR a unei solicitari/sesizari care face obiectul art.12, respectiv catre CF a raspunsului primit de la OR - art. 13 alin. (2)	ziua lucratoare imediat urmatoare, pentru sesizarea primita de la CF prin e-mail doua zile lucratoare, pentru sesizarea primita de la CF în scris pe hârtie/fax doua zile lucratoare, pentru comunicarea catre CF a raspunsului primit de la OR	100 lei

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