

Compensații acordate pentru depășirea de către furnizor a termenelor reglementate de răspuns, conform Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 83/ 2021

| INDICATOR DE CALITATE | NIVEL GARANTAT | COMPENSAȚIA ACORDATĂ ÎN CAZ DE NEREALIZARE A NIVELULUI GARANTAT |
|---|---|--|
| IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare | 15 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a energiei electrice | 100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere |
| | 5 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale | |
| IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare | 5 zile lucrătoare | 100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere |
| IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare | 5 zile lucrătoare | 100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere |
| IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă | 5 zile lucrătoare | 100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere |
| IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor | 5 zile lucrătoare | 100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere |
| IC6 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor | 4 ore în timpul programului de lucru | 12 lei/oră de întârziere |
| IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR | 3 zile lucrătoare | 100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere |
| IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR | 3 zile lucrătoare | 100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere |
| IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului | 5 zile lucrătoare | 100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere |
| IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul standardului | 20 zile lucrătoare | 100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere |
| IC11* - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) | 8 minute, în timpul programului de lucru | 0,20 lei/minut |

(*) Se aplică începând cu 1 iulie 2023

SOCIETATEA ELECTRICA FURNIZARE SA

Șos. Ștefan cel Mare, nr. 1A (parter parțial, etaj 1, 2, 3 parțial), sector 1, 011736, București, România
CIF RO 28909028 • J40/8974/2011 • Capital social subscris și vărsat: 62.873.860 lei
office@electricafurnizare.ro