

Compensatii acordate de catre furnizorul de energie electrica clientului final in cazul nerespectarii indicatorilor de performanta impusi prin standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale aprobat prin ordinul ANRE nr. 83 /30.06.2021

Nr. crt.	Indicator de calitate IC	Nivelul garantat	Compensatia acordata in caz de nerealizare a nivelului garantat	Data intrare in vigoare/data aplicare
0	1	2	3	4
1	IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	15 zile lucratoare pentru activitatea de furnizare a energiei electrice 5 zile lucratoare pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a doua zi de intarziere	Incepand cu 01.01.2022
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a doua zi de intarziere	Incepand cu 01.01.2022
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	5 zile lucratoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a doua zi de intarziere	Incepand cu 01.01.2022
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factură emisa	5 zile lucratoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a doua zi de intarziere	Incepand cu 01.01.2022
5	IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor	5 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a doua zi de intarziere	Incepand cu 01.01.2022

6	IC6 - timpul de transmitere către OR a unei solicitari de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor	4 ore în timpul programului de lucru	12 lei/ora de intarziere	Incepand cu 01.01.2022
7	IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	3 zile lucratoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, începând cu a doua zi de intarziere	Incepand cu 01.01.2022
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a răspunsului primit de la OR	3 zile lucratoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a doua zi de intarziere	Incepand cu 01.01.2022
9	IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a doua zi de intarziere	Incepand cu 01.01.2022
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al carei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul standardului	20 de zile lucratoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu a doua zi de intarziere	Incepand cu 01.01.2022
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	8 minute, in timpul programului de lucru	0,20 lei/minut	Incepand cu 01.07.2023/01.01.2024

NOTA: Pentru mai multe detalii, puteti consulta documentul „Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice” publicat pe site-ul furnizorului www.luxten.com/ Produse si servicii/Furnizare energie electrica/Cadru reglementare.