

Capitolul I Dispoziții generale

Secțiunea 1 Scop și domeniu de aplicare

Articolul 1

Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, denumit în continuare standard, reglementează cerințele minime de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, denumită în continuare activitatea de furnizare, și modalitatea de urmărire și evaluare a performanței activității furnizorilor de energie electrică/gaze naturale, denumiți în continuare furnizori, stabilind:

- indicatorii de calitate pentru activitatea de furnizare și nivelurile garantate ale acestor indicatori;
- compensațiile pe care furnizorii au obligația să le plătească în cazul nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare;
- indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorilor;
- modalitatea de raportare de către furnizori a informațiilor privind calitatea și performanța activității desfășurate de către aceștia;
- modalitatea de evaluare a activității desfășurate de furnizori.

Articolul 2

(1) Prevederile prezentului standard se aplică în relațiile dintre furnizori și:

- persoanele fizice sau juridice care solicită furnizorului o ofertă de furnizare;
- persoanele fizice sau juridice care solicită furnizorului încheierea unui contract de furnizare;
- clienții finali cu care are încheiate contracte de furnizare, pe toată durata de valabilitate a acestora;
- clienții finali, în vederea intermedierei relației cu operatorii prevăzuți la art. 3 alin. (1) lit. b);
- operatorii prevăzuți la art. 3 alin. (1) lit. b);
- Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei.

(2) Prevederile prezentului standard se aplică și de către titularii de licență cu drept complementar de furnizare a energiei electrice și titularii de licență cu drept de revânzare a energiei electrice, care furnizează energie electrică clienților finali racordați direct la instalațiile electrice pe care le dețin, precum și de către operatorii economici care nu au obligația de a deține licență, dar realizează activitate de furnizare a energiei electrice la clienții finali.

Secțiunea a 2-a Abrevieri și definiții

Articolul 3

(1) Abrevierile utilizate în cuprinsul prezentului standard au următoarele semnificații:

- ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;
- OR - operatorul de transport și de sistem, operatorul de distribuție, inclusiv al unui sistem de distribuție închis, operatorul conductelor de alimentare din amonte aferente producției de gaze naturale, în sistemul/rețeaua/conducta căruia/căreia este racordat locul de consum al clientului final de energie electrică/gaze naturale.

(2) În înțelesul prezentului standard, termenii de mai jos au semnificațiile următoare:

- compensație - sumă de bani pe care furnizorul are obligația să o plătească în cazul în care nivelul garantat al unui indicator de calitate nu este respectat;
- dobândă penalizatoare - sumă de bani pe care furnizorul are obligația să o plătească în situația în care nu efectuează plata compensațiilor în termenul stabilit prin prezentul standard;
- indicator de calitate - indicator care măsoară calitatea activității de furnizare desfășurate de un furnizor;
- indicator specific de performanță - indicator care exprimă gradul de realizare a obiectivelor stabilite privind asigurarea calității activității de furnizare desfășurate de un furnizor;
- nivel garantat al indicatorului de calitate - nivelul minim de calitate care trebuie să fie respectat de către fiecare furnizor pentru ca activitatea desfășurată să fie considerată de calitate;
- solicitant - orice persoană fizică sau juridică care transmite o solicitare furnizorului;
- solicitare - orice cerere, sesizare, reclamație, petiție, contestație, plângere sau orice altă formă de adresare transmisă furnizorului, referitoare la activitatea desfășurată de către acesta și/sau de către OR, la care se așteaptă în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție;
- zi lucrătoare - orice zi calendaristică, alta decât sâmbătă, duminică sau zilele declarate libere la nivel național.

(3) Termenii utilizați în prezentul standard se completează cu cei definiți în Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum și cu cei din legislația aplicabilă în domeniul energiei electrice/gazelor naturale.

Capitolul II Indicatorii de calitate pentru activitatea de furnizare

Secțiunea 1 Definirea indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare

Articolul 4

Calitatea activității de furnizare se evaluează pe baza următorilor indicatori de calitate:

- IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare;
- IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare;
- IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare;
- IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă;
- IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor;
- 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;
- IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR;
- IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR;
- IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului;
- 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 prezentului standard;
- IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center).

Articolul 5

(1) Furnizorul are obligația de a publica pe pagina proprie de internet numărul de telefon, numărul de fax, adresa de e-mail, formularul on-line și adresa de corespondență pentru preluarea solicitărilor referitoare la activitatea de furnizare.

(2) În momentul primirii, furnizorul are obligația de a înregistra, cu număr unic, fiecare solicitare.

(3) Solicitățile primite de către furnizor în zilele nelucrătoare sau în zilele lucrătoare după încheierea programului de lucru cu publicul se înregistrează în următoarea zi lucrătoare.

(4) Furnizorul are obligația de a comunica solicitantului numărul de înregistrare conform reglementărilor în vigoare. Orice revenire la solicitarea respectivă trebuie să facă referire la numărul de înregistrare alocat.

(5) La primirea unei solicitări care privește domeniul său de activitate, furnizorul are obligația de a analiza aspectele semnalate și de a răspunde cu privire la rezultatul analizei efectuate și la măsurile dispuse, după caz.

(6) În situația în care, pentru locul de consum, contractul cu OR este încheiat de furnizor, la primirea unei solicitări care privește domeniul de activitate al OR respectiv, furnizorul are obligația să o transmită acestuia spre analiză, respectiv să îi transmită solicitantului răspunsul primit de la OR.

(7) Solicitățile care nu cuprind datele de contact sau datele corecte, care să permită identificarea solicitantului în vederea transmiterii răspunsului, se pot clasa fără ca furnizorul să emită un răspuns, cu condiția ca furnizorul să poată justifica această soluție.

(8) Furnizorul are obligația de a transmite răspunsul solicitantului prin același mijloc de comunicare prin care a primit solicitarea sau, dacă este cazul, prin modalitatea specificată în cadrul solicitării sau agreeată de comun acord.

(9) Obligația furnizorului de a răspunde la solicitările primite se consideră îndeplinită la data transmiterii răspunsului.

Secțiunea a 2-a Nivelurile garantate ale indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare

2.1. IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare

Articolul 6

(1) Furnizorul are obligația de a răspunde unei solicitări privind o ofertă de furnizare, prin transmiterea, după caz, a:

- ofertei-tip de furnizare a energiei electrice și/sau a gazelor naturale corespunzătoare;

- b) notificării privind necesitatea transmiterii unor date/informații în vederea întocmirii unei oferte de furnizare a energiei electrice și/sau a gazelor naturale personalizate;
- c) refuzului justificat în situația în care nu poate da curs solicitării de transmitere a unei oferte de furnizare a energiei electrice și/sau gazelor naturale.
- (2) Indicatorul de calitate se determină ca număr de zile lucrătoare de la data înregistrării la furnizor a cererii de ofertă sau a datelor/informațiilor necesare întocmirii ofertei personalizate transmise de solicitant până la data transmiterii către solicitant a ofertei de furnizare/refuzului justificat, după caz.
- (3) Nivelul garantat al acestui indicator este:
- a) pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, 15 zile lucrătoare;
- b) pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, 5 zile lucrătoare.
- (4) În cazul în care nivelul garantat prevăzut la alin. (3) este depășit, furnizorul plătește solicitantului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 1.
- 2.2. IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare

Articolul 7

- (1) Indicatorul de calitate se determină ca număr de zile lucrătoare de la data înregistrării la furnizor a tuturor documentelor necesare întocmirii contractului de furnizare până la data transmiterii către solicitant a contractului semnat de furnizor.
- (2) Nivelul garantat al indicatorului de calitate este de 5 zile lucrătoare.
- (3) În cazul în care nivelul garantat prevăzut la alin. (2) este depășit, furnizorul plătește solicitantului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 1.
- 2.3. IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare

Articolul 8

- (1) Indicatorul de calitate se determină ca număr de zile lucrătoare de la data înregistrării la furnizor a unei solicitări de modificare/completare a contractului de furnizare sau a datelor/informațiilor/documentelor necesare în vederea modificării/completării acestuia până la data transmiterii către solicitant a actului adițional semnat de furnizor/refuzului justificat, după caz.
- (2) Nivelul garantat al indicatorului de calitate este de 5 zile lucrătoare.
- (3) În cazul în care nivelul garantat prevăzut la alin. (2) este depășit, furnizorul plătește solicitantului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 1.
- 2.4. IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă

Articolul 9

- (1) Indicatorul de calitate se determină ca număr de zile lucrătoare de la data înregistrării la furnizor a unei solicitări referitoare la o factură emisă până la data transmiterii către solicitant a răspunsului la această solicitare.
- (2) Nivelul garantat al indicatorului de calitate este de 5 zile lucrătoare.
- (3) În situația în care soluționarea solicitării implică verificarea datelor de măsurare a consumului, transmiterea către OR a solicitării de verificare a acestor date, precum și comunicarea către solicitant a răspunsului primit de la OR se realizează cu respectarea nivelului garantat al indicatorilor de calitate prevăzuți la art. 12 și 13, pentru a căror nerespectare furnizorul plătește clientului final compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 1.
- (4) În cazul în care nivelul garantat prevăzut la alin. (2) este depășit, furnizorul plătește solicitantului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 1.
- 2.5. IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor

Articolul 10

- (1) Indicatorul de calitate se determină ca număr de zile lucrătoare de la data înregistrării la furnizor a unei sesizări referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de furnizor, până la data transmiterii către solicitant a răspunsului la această sesizare.
- (2) Nivelul garantat al indicatorului de calitate este de 5 zile lucrătoare.
- (3) În cazul în care nivelul garantat prevăzut la alin. (2) este depășit, furnizorul plătește solicitantului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 1.
- (4) În cazul în care se constată că întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, a fost dispusă nejustificat de către furnizor, acesta are obligația să plătească o compensație de 50 lei/zi de la data întreruperii/limitării furnizării la locul de consum până la data reluării furnizării la locul de consum respectiv.
- 2.6. 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

Articolul 11

- (1) Indicatorul de calitate se determină ca număr de ore de la momentul înregistrării la furnizor a unei solicitări de reluare a furnizării, însoțită de documente justificative și de dovada achitării taxei/tarifului aferent reluării alimentării la locul de consum, precum și de dovada constituirii garanției financiare, dacă este cazul, până la momentul în care furnizorul comunică OR solicitarea de reluare a alimentării la locul de consum.
- (2) Nivelul garantat al indicatorului de calitate este de 4 ore în timpul programului de lucru.
- (3) În cazul în care nivelul garantat prevăzut la alin. (2) este depășit, furnizorul plătește solicitantului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 1.
- 2.7. IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR

Articolul 12

- (1) Indicatorul de calitate se determină ca număr de zile de la data înregistrării la furnizor a unei solicitări al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR până la data transmiterii acesteia către OR.
- (2) Nivelul garantat al indicatorului de calitate este de 3 zile lucrătoare.
- (3) În cazul în care nivelul garantat al indicatorului de calitate prevăzut la alin. (2) este depășit, furnizorul plătește solicitantului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 1.
- 2.8. IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR

Articolul 13

- (1) Indicatorul de calitate se determină ca număr de zile de la data înregistrării la furnizor a răspunsului primit de la OR până la data transmiterii acestuia către solicitant.
- (2) Nivelul garantat al indicatorului de calitate este de 3 zile lucrătoare.
- (3) În cazul în care nivelul garantat al indicatorului de calitate prevăzut la alin. (2) este depășit, furnizorul plătește solicitantului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 1.
- 2.9. IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului

Articolul 14

- (1) Indicatorul de calitate se determină ca număr de zile lucrătoare de la data înregistrării la furnizor a unei solicitări referitoare la procesul de schimbare a furnizorului care privește domeniul său de activitate până la data transmiterii către solicitant a răspunsului la această solicitare.
- (2) Nivelul garantat al indicatorului de calitate este de 5 zile lucrătoare.
- (3) În cazul în care nivelul garantat prevăzut la alin. (2) este depășit, furnizorul plătește solicitantului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 1.
- (4) Indicatorul de calitate se referă la solicitările care au ca obiect schimbarea cu întârziere, schimbarea greșită sau refuzul nejustificat de schimbare a furnizorului.
- 2.10. 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 prezentului standard

Articolul 15

- (1) Indicatorul de calitate se determină ca număr de zile lucrătoare de la data înregistrării la furnizor a solicitării până la data transmiterii răspunsului către solicitant.
- (2) Nivelul garantat al indicatorului de calitate este de 20 de zile lucrătoare, cu excepția situației în care termenul de răspuns este stabilit în reglementările în vigoare din domeniu, caz în care nivelul garantat al indicatorului de calitate este egal cu termenul respectiv.
- (3) În cazul în care nivelul garantat al indicatorului de calitate prevăzut la alin. (2) este depășit, furnizorul plătește solicitantului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 1.
- 2.11. IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)

Articolul 16

- (1) Indicatorul de calitate se referă la solicitarea de preluare de către un operator uman a apelului telefonic efectuat în timpul programului de lucru al serviciului de telefonie (call center) pus la dispoziție de furnizor pentru relațiile cu clienții.
- (2) Indicatorul de calitate se determină ca intervalul de timp cuprins între momentul selectării opțiunii de preluare a apelului de către un operator uman și momentul preluării acestuia de către operatorul uman.
- (3) Nivelul garantat al indicatorului de calitate este de 8 minute.
- (4) În cazul în care nivelul garantat al indicatorului de calitate prevăzut la alin. (3) este depășit, furnizorul plătește solicitantului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 1.

Secțiunea a 3-a Plata compensațiilor pentru nerespectarea nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare

Articolul 17

- (1) Pentru depășirea nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare, furnizorul are obligația de a plăti din proprie inițiativă solicitantului compensațiile datorate prevăzute în anexa nr. 1.
- (2) Acordarea compensațiilor se poate realiza:
- prin intermediul facturilor, prin compensare, succesiv, începând cu prima factură emisă ulterior expirării termenului prevăzut la alin. (3) și până la stingerea obligației de plată;
 - prin plată directă către solicitant, conform dispozițiilor contractului de furnizare referitoare la modalitatea de returnare a sumelor către clientul final sau conform modalității de plată notificate de către solicitant, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii informațiilor necesare efectuării plății.
- (3) Odată cu transmiterea răspunsului către solicitant, furnizorul are obligația de a-l informa cu privire la compensația pe care are dreptul să o primească, respectiv cu privire la modalitatea de efectuare a plății acesteia conform prevederilor alin. (2) lit. a), precum și despre dreptul de a opta pentru plata directă de către furnizor, cu condiția transmiterii, în maximum 10 zile lucrătoare, a datelor și informațiilor necesare efectuării plății. Furnizorul asigură solicitantului cel puțin o modalitate de plată directă a compensației, fără costuri suplimentare; în cazul în care solicitantul alege o modalitate de plată care implică costuri suplimentare din partea furnizorului, acestea sunt suportate de către solicitant, cu excepția situației în care plata se face prin transfer bancar.
- (4) În cazul în care informațiile primite de la solicitant nu sunt corecte sau nu sunt transmise în termenul prevăzut la alin. (3), furnizorul efectuează plata compensațiilor conform prevederilor alin. (2) lit. a).
- (5) În cazul în care furnizorul nu efectuează plata compensațiilor conform prevederilor prezentului standard, sumele datorate de furnizor sunt majorate cu dobânzi penalizatoare egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor către bugetul de stat, conform prevederilor Legii nr. 227/2015 privind Codul de procedură fiscală, cu modificările și completările ulterioare, începând cu ziua imediat următoare depășirii nivelului garantat al indicatorului de calitate și până la data efectuării plății compensației datorate inclusiv.
- (6) Dobânzile penalizatoare prevăzute la alin. (5) nu se plătesc în cazul în care există o neînțelegere între furnizor și solicitant cu privire la obligația furnizorului de a efectua plata respectivă, iar neînțelegerea a făcut obiectul unei plângeri depuse la ANRE sau al unei soluționări în fața unei instanțe judecătorești, pentru perioada cuprinsă între data declanșării acesteia și data soluționării.

Articolul 18

- (1) Pe documentele prin care se plătesc compensațiile datorate de furnizor se menționează indicatorul de calitate pentru care se realizează plata respectivă.
- (2) În situația în care plata compensațiilor ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardele de performanță aferente serviciilor prestate se realizează prin intermediul furnizorului, acestea sunt specificate în mod distinct pe documentele de plată.
- (3) Plata de către furnizor a compensațiilor/dobânzilor penalizatoare nu îl exonerează pe acesta de la plata altor daune stabilite prin contractul de furnizare, de alte reglementări aplicabile și/sau de instanța de judecată.

Articolul 19

- (1) Solicitantul are dreptul de a adresa ANRE plângeri în legătură cu nerespectarea de către furnizor a obligațiilor care îi revin conform prevederilor prezentului standard.
- (2) Furnizorul datorează solicitantului plata compensației și a dobânzilor penalizatoare aferente, după caz, inclusiv în situația în care furnizorul este sancționat de ANRE pentru încălcarea prevederilor din prezentul standard.

Capitolul III Modalitatea de urmărire și evaluare a calității și performanței activității furnizorului

Secțiunea 1 Indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorului

Articolul 20

- (1) Evaluarea gradului de respectare de către furnizor a nivelului garantat aferent fiecărui indicator de calitate se face prin determinarea unui

$$ISP(i) = \frac{NSG(i)}{NST(i)} \times 100 (\%),$$

indicator specific de performanță (ISP), determinat astfel:

unde:

$i = 1 \div 11$;

$NSG(i)$ = numărul de solicitări aferente indicatorului de calitate $IC(i)$ la care s-a răspuns cu respectarea nivelului garantat aferent indicatorului de calitate $IC(i)$;

$NST(i)$ = numărul total al solicitărilor înregistrate de furnizor aferente indicatorului de calitate $IC(i)$.

- (2) Solicitățile clasate conform prevederilor art. 5 alin. (7) nu se iau în considerare la calcularea indicatorului specific de performanță.

Secțiunea a 2-a Raportarea și publicarea de către furnizor a informațiilor aferente calității și performanței activității de furnizare

Articolul 21

- (1) În vederea urmăririi și evaluării calității și performanței activității de furnizare, furnizorul care a desfășurat activitate de furnizare pe piața cu amănuntul are obligația de a transmite la ANRE, distinct pentru fiecare activitate desfășurată, următoarele informații:
- raportări aferente indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare, utilizând macheta prevăzută în anexa nr. 2;
 - raportul privind indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorului, întocmit conform anexei nr. 3.
- (2) Informațiile prevăzute la alin. (1) se transmit la ANRE cu adresă de înaintare asumată de către reprezentantul legal al furnizorului sau de către persoana/persoanele împuternicite/împuternicite să reprezinte legal furnizorul.
- (3) Informațiile prevăzute la alin. (1) se raportează de furnizor, distinct, pentru fiecare activitate de furnizare, după caz, în formatul electronic pus la dispoziție de către ANRE, trimestrial, până la sfârșitul lunii următoare trimestrului pentru care se realizează raportarea.
- (4) Furnizorul care nu a desfășurat activitate de furnizare pe piața cu amănuntul în perioada de raportare transmite la ANRE o informare în acest sens.

Articolul 22

- (1) Furnizorul are obligația de a publica pe pagina proprie de internet rapoartele prevăzute la art. 21 alin. (1) la data transmiterii acestora către ANRE.
- (2) Furnizorul are obligația de a menține rapoartele prevăzute la art. 21 alin. (1) pe pagina proprie de internet pentru o perioadă de minimum 3 ani de la data publicării acestora.
- (3) Furnizorul are obligația de a păstra pe o perioadă de minimum 5 ani calendaristici datele care au stat la baza calculării indicatorilor specifici de performanță din prezentul standard.

Secțiunea a 3-a Evaluarea activității desfășurate de furnizor pe piața cu amănuntul de energie electrică/gaze naturale

Articolul 23

Evaluarea trimestrială a activității desfășurate de furnizor pe piața cu amănuntul de energie electrică/gaze naturale se efectuează pe baza scorului obținut în urma acordării de către ANRE a unui punctaj pentru fiecare indicator specific de performanță prevăzut la art. 20 alin. (1), în funcție de gradul de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate, astfel:

- pentru un grad de respectare cuprins între 95% și 100% se acordă 5 puncte;
- pentru un grad de respectare cuprins între 85% și 94,99% se acordă 4 puncte;
- pentru un grad de respectare cuprins între 75% și 84,99% se acordă 3 puncte;
- pentru un grad de respectare cuprins între 50% și 74,99% se acordă 2 puncte;
- pentru un grad de respectare cuprins între 0% și 49,99% se acordă 1 punct.

Articolul 24

În vederea informării clienților finali cu privire la nivelurile de calitate și de performanță ale activității de furnizare desfășurate de fiecare furnizor, ANRE publică/actualizează trimestrial, în aplicațiile web interactive denumite „Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice” și „Comparator oferte-tip de furnizare a gazelor naturale”, următoarele informații:

- gradul de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate cuantificate prin indicatorii specifici de performanță și punctajele obținute de fiecare furnizor, stabilite conform prevederilor art. 23;
- timpul mediu de răspuns la solicitările primite, pentru fiecare indicator de calitate;
- evoluția gradului de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate, determinat ca raport între gradul de respectare a nivelului garantat al indicatorilor de calitate aferent a două trimestre consecutive pentru care deține informații.

Articolul 25

Pe baza informațiilor raportate de furnizori conform prevederilor prezentului standard, ANRE elaborează și publică pe pagina proprie de internet un raport anual de evaluare a calității activității de furnizare desfășurate de furnizori pe piața cu amănuntul de energie electrică/gaze naturale.

Capitolul IV Dispoziții finale

Articolul 26

(1) Compensițiile/Dobânzile penalizatoare datorate de către furnizor conform prezentului standard nu se plătesc în cazurile de forță majoră, declarate conform prevederilor legale, care împiedică în mod direct respectarea de către furnizor a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate prevăzute în prezentul standard.

(2) În cazul în care o situație de forță majoră afectează valorile raportărilor aferente unui indicator de calitate, furnizorul completează în raportarea pe care o transmite la ANRE o rubrică de „Observații” în care precizează influența asupra indicatorului afectat.

Articolul 27

În contractele de furnizare încheiate pe piața concurențială, furnizorii pot stabili, pentru indicatorii de calitate prevăzuți în prezentul standard, valori ale compensațiilor acordate și ale dobânzilor penalizatoare de întârziere datorate, care nu pot fi mai mici decât cele stabilite prin prezentul standard, precum și niveluri garantate ale indicatorilor de calitate care să nu depășească nivelurile garantate prevăzute prin prezentul standard.

Articolul 28

Compensiția prevăzută în contractele-cadru de furnizare a energiei electrice, plătită de către furnizorii de ultimă instanță clienților beneficiari de serviciu universal în cazul în care nu notifică noua ofertă pentru serviciul universal în termenul prevăzut în contractul-cadru de furnizare a energiei electrice, este de 100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere.

Articolul 29

Anexele nr. 1-3 fac parte integrantă din prezentul standard.

Anexa nr. 1

la standard

Compensiții acordate de furnizor pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator de calitate - IC
0	1
1.	IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare
2.	IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare
3.	IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare
4.	IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă
5.	IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor
6.	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
7.	IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR
8.	IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR
9.	IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului
10.	IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate
11.	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)

Anexa nr. 2

la standard

Raportări aferente indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale)

Furnizor:

Telefon:

Fax:

E-mail:

Pagină web:

Perioada de raportare:

Persoana de contact pentru datele raportate:

Nr. crt.	Indicatori de calitate
0	1
	IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare
1	Numărul solicitărilor primite de furnizor
2	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate
3	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate
4	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate

5	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate
6	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)
7	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat
8	Timpul mediu de răspuns la o solicitare
	IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare
9	Numărul solicitărilor primite de furnizor
10	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate
11	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate
12	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate
13	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate
14	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)
15	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat
16	Timpul mediu de răspuns la o solicitare
	IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare
17	Numărul solicitărilor primite de furnizor
18	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate
19	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate

20	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate
21	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate
22	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)
23	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat
24	Timpul mediu de răspuns la o solicitare
IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	
25	Numărul solicitărilor primite de furnizor (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a
26	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate (Acest indicator cuprinde doar solicitările care nu au necesitat verificarea datel
27	Numărul solicitărilor care au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR
28	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări
29	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde solicitările privind fa
30	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicită
31	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicit
32	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garant
33	Timpul mediu de răspuns (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.)
IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	

34	Numărul sesizărilor primite de furnizor
35	Numărul sesizărilor primite de furnizor care au fost clasate
36	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate
37	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate
38	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate
39	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)
40	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat
41	Timpul mediu de răspuns
42	Numărul întreruperilor/limitărilor furnizării la locul de consum, după caz, dispuse nejustificat de către furnizor (Această valoare nu se însumează)
43	Valoarea compensațiilor plătite pentru întreruperile/limitările furnizării la locul de consum, după caz, dispuse nejustificat de către furnizor (Această valoare nu se însumează)
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	
44	Numărul de locuri de consum la care a fost dispusă de către furnizor întreruperea/limitarea alimentării
45	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru reluarea furnizării la locul de consum
46	Numărul de locuri de consum la care a fost reluată furnizarea
47	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR
48	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate

49	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate
50	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate
51	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)
52	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat
53	Timpul mediu de transmitere
IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	
54	Numărul solicitărilor primite de furnizor
55	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate
56	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR
57	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate
58	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate
59	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate
60	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)
61	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat
62	Timpul mediu de transmitere
IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	
63	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR

64	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant
65	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului
66	Numărul răspunsurilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate
67	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate
68	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)
69	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat
70	Timpul mediu de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR
IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	
71	Numărul solicitărilor primite de furnizor
72	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate
73	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate
74	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate
75	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate
76	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)
77	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat
78	Timpul mediu de răspuns

IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decât cele prevăzute expres în cadrul standardului

79	Numărul solicitărilor primite de furnizor
80	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate
81	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate
82	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate
83	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate
84	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)
85	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat
86	Timpul mediu de răspuns

IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)

87	Numărul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)
88	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman
89	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman și care au fost preluate de către un operator uman
90	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman și au fost preluate de către un operator uman
91	Numărul de apeluri ale clienților finali care au selectat opțiunea de preluare și au fost preluate de către un operator uman, pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman
92	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)

93	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic e
94	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garant
95	Timpul mediu de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)

TOTAL INDICATORI DE CALITATE

96	Numărul total de încălcări ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate
97	Numărul total al compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate
98	Valoarea totală a compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate
99	Valoarea totală a dobânzilor penalizatoare acordate ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor de plată ale furnizorului

Nr. crt. Raportare aferentă art. 28 din standard*

1	Numărul de compensații plătite de către furnizorii de ultimă instanță clienților beneficiari de serviciu universal în cazul în care nu notifică n
2	Valoarea totală a compensațiilor plătite de către furnizorii de ultimă instanță clienților beneficiari de serviciu universal în cazul în care nu

* Acest tabel se completează doar de către furnizorii de ultimă instanță de energie electrică.

Anexa nr. 3

la standard

Raport privind indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorului de
..... (energie electrică/gaze naturale)

Furnizor:

Telefon:

Fax:

E-mail:

Pagină web:

Perioada de raportare:

Persoana de contact pentru datele raportate:

Nr. crt.	Denumirea indicatorului de calitate (IC)
0	1
1.	IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare
2.	IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare
3.	IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare
4.	IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă
5.	IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către
6.	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
7.	IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR
8.	IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR
9.	IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului

10.	IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate
11.	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)
