

Compensatii acordate de RCS & RDS in caz de nerealizare a nivelului garantat privind calitatea activitatii de furnizare

Conform Ord 7/2017 ANRE, art.8 si 9, Anexa 3, in care se comunica plata de compensatii clientului in cazul depasirii termenului de raspuns alocat, se utilizeaza urmatoarele compensatii:

Nr. crt.	Indicator de performanță	Nivelul garantat	Compensația acordată de RCS & RDS S.A.
1.	Termenul de emitere a ofertei de furnizare	15 zile lucrătoare	10 lei, la care se adaugă 1 leu pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere in limita a maxim 100 de zile.
2.	Termenul de răspuns la plângerea CF privind factura de energie electrică	5 zile lucrătoare	10 lei, la care se adaugă 1 leu pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere in limita a maxim 100 de zile.
3.	Termenul de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării energiei electrice pentru un loc de consum deconectat pentru neplată	4 ore	10 lei, la care se adaugă 1 leu pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere in limita a maxim 100 de zile.
4.	Termenul de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata facturii de energie electrică	5 zile lucrătoare de la primirea plângerii de către furnizor	10 lei, la care se adaugă 1 leu pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere in limita a maxim 100 de zile.
5.	Termenul de soluționare a solicitării de modificare a tarifului reglementat de furnizare/a plângerilor privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	10 zile lucrătoare	-

6.	Termenul de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în standard	15 zile lucrătoare, respectiv 30 de zile, cu informarea în prealabil a CF în termenul inițial de 15 zile lucrătoare	10 lei, la care se adaugă 1 leu pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere în limita a maxim 100 de zile.
7.	Termenele prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, în vigoare		-
8.	Termenul de transmitere către OR a unei solicitări/plângeri referitoare la activitatea și obligațiile OR, respectiv către CF a răspunsului primit de la OR	Ziua lucrătoare imediat următoare, pentru solicitări/plângeri primite de la CF prin poștă electronică sau centru de telefonie	10 lei, la care se adaugă 1 leu pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere în limita a maxim 100 de zile.
3 zile lucrătoare, pentru solicitări/plângeri primite de la CF în scris pe hârtie/fax			
3 zile lucrătoare pentru comunicarea către CF a răspunsului primit de la OR			



RCS & RDS
Str. Dr. Staicovici nr. 75
Forum 2000 Building Faza I, Et. 2
Sector 5, București
T +40 (31) 400 4440
F +40 (31) 400 4441
E office@rcs-rds.ro
W www.digiromania.ro