

ACORDAREA DESPĂGUBIRILOR ȘI COMPENSAȚIILOR

I. Baza legală

Ordinul Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) nr. 83/2021 reglementează standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice. Acesta stabilește indicatorii de performanță minimi pe care furnizorii sunt obligați să îi respecte în relația cu clienții finali, precum și cuantumul compensațiilor bănești care trebuie acordate în cazul nerespectării acestor obligații.

Clientul final are dreptul să solicite furnizorului compensații pentru nerespectarea de către acesta a indicatorilor de performanță garantați privind calitatea activității de furnizare, prevăzuți în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare.

III. Obligații ale furnizorilor care atrag compensarea

Furnizorii au obligația legală de a răspunde și acționa în termenele stabilite pentru următoarele situații:

1. Transmiterea unei oferte către clientul final;
2. Încheierea unui contract de furnizare;
3. Soluționarea unei reclamații privind facturarea;
4. Soluționarea sesizărilor privind întreruperea furnizării;
5. Transmiterea cererii de reluare a furnizării către operatorul de rețea;
6. Acceptarea cererii de schimbare a furnizorului;
7. Emiterea cu întârziere a facturilor (pentru perioade ≥ 3 luni);
8. Timpul de așteptare în centrele de contact telefonic.

V. Modalitatea de acordare a compensațiilor

1. **Compensare automată** – se realizează prin scăderea sumei din următoarea factură emisă.
2. **Compensare la solicitarea clientului** – în numerar sau prin transfer bancar, în termen de 5 zile lucrătoare de la cerere.

VI. Excepții de la obligația de compensare

Compensațiile nu se acordă în următoarele situații:

- Evenimente de forță majoră, cum ar fi calamități naturale sau avarii majore imprevizibile;
- Situații în care întârzierea se datorează altor operatori implicați în proces (ex. operatorul de distribuție), în mod justificat;
- Cazuri în care clientul nu furnizează informații suficiente sau contribuie la întârziere.

Cuquantumul compensațiilor

Cod indicator	Situație reglementată	Termen legal	Compensație minimă
IC1	Răspuns la cerere de ofertă	15 zile (energie)	100 lei + 50 lei/zi întârziere
IC2	Încheiere contract	5 zile	100 lei + 50 lei/zi întârziere
IC4	Reclamație privind facturarea	5 zile	100 lei + 50 lei/zi întârziere
IC5	Sesizare întrerupere furnizare	5 zile	100 lei + 50 lei/zi întârziere + 50 lei/zi întrerupere
IC6	Transmitere cerere reluare către OSD	4 ore	12 lei/oră întârziere
IC7	Refuz nejustificat al cererii de schimbare furnizor	5 zile	200 lei + 100 lei/zi întârziere
IC8	Emiterea întârziată a facturilor	La cererea clientului	100 lei

IC11	Timp de așteptare în call center > 8 min	8 minute	0,20 lei/min de depășire
------	--	----------	-----------------------------

Despăgubiri și compensații din partea operatorului de distribuție (OD)

Clientul casnic are dreptul de a primi despăgubiri din partea operatorului de distribuție (OD) pentru deteriorarea aparatelor electrocasnice, ca urmare a unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului, în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare.

În toate cazurile în care clientul final este îndreptățit să primească despăgubiri sau compensații de la operatorul de distribuție, acestea se acordă astfel:

- de către **operatorul de distribuție**, în situația în care contractul de rețea este încheiat direct de către clientul final;
- de către **furnizorul de energie electrică**, în situația în care contractul de rețea este încheiat de acesta, urmând ca furnizorul să recupereze contravaloarea compensației/despăgubirii de la operatorul de distribuție, conform prevederilor contractuale.