

Acordarea compensațiilor și a despăgubirilor

Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, urmărește și evaluează cerințele minime de calitate în furnizarea energiei electrice.

Conform Ord. ANRE 5/2023 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, cu Ord. ANRE 25/2021 pentru modificarea și completarea Ord. ANRE 90/2015 privind aprobarea contractelor-cadru pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, sunt menționate următoarele:

În legislația în vigoare sunt menționate următoarele:

- În cazul în care nu îndeplinim nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract sau nu respectăm obligațiile prevăzute în standardul de performanță, ai dreptul să primești compensații din partea noastră.
- Ai dreptul să primești despăgubiri pentru daune materiale cauzate de noi sau distribuitor.

Conform reglementărilor în vigoare, îți pot fi acordate compensații din partea noastră astfel:

- a) prin intermediul facturilor, succesiv, până la stingerea obligației de plată;
- b) Prin plata directă în contul tău bancar, printr-o altă modalitate de plată aleasă de tine sau prin una din modalitățile de returnare a sumelor menționate în contractul tău de furnizare a energiei electrice. Vei primi compensația în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data la care primim de la tine informațiile necesare pentru plată.

Odată cu transmiterea răspunsului către tine te vom informa cu privire la:

- compensația pe care ai dreptul să o primești
- la modalitatea de plată a acesteia
- dreptul tău de a alege plata directă în contul tău bancar

Noi îți vom pune la dispoziție cel puțin o modalitate directă de plată, care nu implică niciun cost suplimentar. Pentru această opțiune, te rugăm să ne transmiți datele și informațiile necesare plății, în termen de maximul 10 zile lucrătoare.

În cazul în care alegi o modalitate de plată care implică costuri suplimentare din partea noastră, acestea vor fi suportate de către tine, cu excepția plății prin transfer bancar.

Este importat să știi că dacă nu ne trimiți informațiile necesare plății în termen de maxim 10 zile lucrătoare sau dacă le-ai trimis și acestea nu sunt corecte, îți vom plăti compensațiile prin intermediul facturilor.

Conform Standardului de performanță, dacă distribuitorul nu respectă termenele impuse, acesta va achita compensația prin intermediul nostru, în calitate de furnizor.

Ai dreptul să primești despăgubiri pentru daunele materiale produse de distribuitor prin nerespectarea indicatorilor de performanță în ceea ce privește:

- continuitatea alimentării cu energie electrică
- calitatea tehnică a energiei electrice distribuite
- precum și ca urmare a întreruperilor datorate unor erori în operarea rețelilor electrice ale distribuitorului.

Despăgubirea se calculează la nivelul prejudiciului suferit.

Dacă din cauza echipamentelor/a instalațiilor proprii care nu funcționează corespunzător sau a acțiunilor desfășurate de personalul tău, au fost provocate daune distribuitorului sau utilizatorilor racordați la aceeași rețea vei plăti daune materiale distribuitorului de energie electrică.

Distribuitorul poate solicita despăgubiri, care vor fi calculate până la nivelul prejudiciului suferit. Această situație se aplică după o investigație făcută de distribuitor, în cazul în care se constată că există un prejudiciu și că responsabilitatea îți revine ție, în calitate de client noncasnic.

În toate cazurile în care ai dreptul să primești despăgubiri/compensații, de la distribuitor, acestea îți vor fi plătite prin intermediul nostru.

Dacă ai schimbat furnizorul în perioada dintre data la care s-a produs evenimentul și data plății compensațiilor/despăgubirilor, acestea îți vor fi plătite de vechiul furnizor.

Noi, în calitate de furnizor sau distribuitor, nu suntem responsabili pentru daunele materiale dacă:

- a) întreruperea furnizării energiei electrice sau calitatea necorespunzătoare a acesteia se datorează forței majore/condiții meteorologice deosebite, conform standardelor/prevederilor legale, pentru care noi sau distribuitorul putem dovedi că ne-au împiedicat să respectăm obligațiile contractuale;
- b) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi planificate notificate conform Standardului de performanță, și după caz, a Standardului de performanță pentru serviciul de transport al energiei electrice și pentru serviciul de sistem, aprobate prin ordin al președintelui ANRE;
- c) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi în situații excepționale, dacă noi și distribuitorul am acționat în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare pentru astfel de situații.

Mai multe detalii privind modalitățile de acordare a despăgubirilor/compensațiilor găsești în:

- Ord. 83/2021
- Ord 25/2021
- Ord. 90/2015