

DESPAGUBIRI /COMPENSATII PRIMITE DE CATRE CLIENTII FINALI

In conformitate cu prevederile legale in vigoare, clientul final are dreptul sa primeasca compensatii in urmatoarele cazuri:

- in cazul nerespectarii de catre Operatorul de Retea a indicatorilor de continuitate in alimentarea cu energie electrica, de calitatea tehnica a energiei electrice si de calitate comerciala a serviciului de distributie si a indicatorilor de performanta specifici serviciului de transport, conform reglementarilor aplicabile.
- In cazul in care furnizorul nu respecta indicatorii de performanta garantati privind calitatea activitatii de furnizare, prevazuti in Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;

Clientul casnic are dreptul sa primeasca de la Operatorul de Retea, conform prevederilor reglementarilor aplicabile, despagubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa Operatorului de Retea.

In cazul in care in perioada cuprinsa intre data producerii evenimentului care a determinat plata compensatiilor/despagubirilor si data platii acestora clientul final a schimbat furnizorul de energie electrica, compensatiile/despagubirile sunt platite clientului final de catre vechiul furnizor, acesta avand dreptul de a recupera compensatiile/despagubirile de la Operatorul de Retea.

In toate cazurile in care clientul final are dreptul sa primeasca despagubiri/compensatii de la Operatorul de Retea acestea sunt platite clientului final de catre:

- a) Operatorul de Retea, daca contractul de retea este incheiat de clientul final;
- b) Furnizor, daca contractul de retea este incheiat de furnizor si vor fi recuperate de acesta de la Operatorul de Retea in baza contractului de retea.

Furnizorul/Operatorul de Retea nu raspunde pentru daunele materiale daca intreruperea furnizarii energiei electrice sau calitatea necorespunzatoare a energiei electrice se datoreaza urmatoarele cauze:

- a) Forta majora/conditiile meteorologice deosebite, pentru care Furnizorul/Operatorul de Retea poate dovedi ca acesta l-au impiedicat sa isi respecte obligatiile contractuale;
- b) Daunele materiale cauzate de intreruperile planificate notificate conform Standardului de performanta pentru serviciu de distributie a energiei electrice si, dupa caz, Standardului de performanta pentru serviciul de transport al energiei electrice si pentru serviciul de sistem, in vigoare;
- c) Daunele materiale sunt cauzate de intreruperile in situatiile exceptionale, daca Operatorul de Retea si Furnizorul au actionat in conformitate cu prevederile reglementarilor in vigoare pentru astfel de situatii.

Compensatii acordate pentru depasirea de catre furnizor a termenelor reglementate de raspuns, conform Standardului de performanta pentru activitatea de Furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordin ANRE NR 6/08.02.2017

Indicator de Performanta	Nivel Garantat	Compensatie
Termen de emitere oferta furnizare	15 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere incepand cu prima zi intarziere
Termen de raspuns la plangerea privind factura de energie electrica	5 zile lucratoare(*)	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere incepand cu prima zi intarziere
Termenul de comunicare catre operatorul de retea a solicitarii de reluare a furnizarii pentru un loc de consum deconectat pentru neplata	4 ore	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere incepand cu prima zi intarziere
Termen de raspuns la plangerile privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata facturii de energie electrica	5 zile lucratoare de la primirea plangerii catre furnizor	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere incepand cu prima zi intarziere
Termenul de raspuns la solicitarile/plangerile clientilor finali, altele decat cele tratate in Standard	15 zile lucratoare, sau 30 de zile cu informarea prealabila a clientului final in termenul de 15 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere incepand cu prima zi intarziere
Termenele prevazute in procedura privind acordarea despagubirilor clientilor casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de retea		100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere incepand cu prima zi intarziere
Termenul de transmitere catre operatorul de retea a	-ziua lucratoare imediat urmatoare, daca	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de

<p>unei solicitari/plangeri referitoare la activitatea si obligatiile operatorului de retea, respectiv catre clientul final a raspunsului primit de la operatorul de retea</p>	<p>solicitarea/plangerea este transmisa de clientul final prin posta electronica sau Call Center.</p> <p>-3 zile lucratoare, daca solicitarea/plangerea este transmisa de clientul final in scris pe fax/hartie</p> <p>-3 zile lucratoare, pentru comunicarea catre clientul final a raspunsului primit de la Operatorul de retea.</p>	<p>intarziere incepand cu prima zi intarziere</p>
--	--	---

(*) Termenul se poate prelungi cu intervalul de timp dintre ziua in care furnizorul comunica operatorului de retea verificarea valorilor masurate si ziua in care furnizorul primeste raspuns de la operatorul de retea, da nu mai mult de termenul in care operatorul de retea este obligat sa raspunda, cu instiintarea clientului in termenul initial de 5 zile.