

Modalitati de acordare a penalitatilor sau compensatiilor catre consumatorii finali de energie electrica si gaze naturale

Consumatorii finali de energie electrica si gaze naturale au dreptul de a primi compensatii in cazul in care furnizorul sau operatorul de retea nu respecta standardele de calitate stabilite prin reglementari. Aceste compensatii sunt aplicabile pentru intreruperi neplanificate, furnizarea de servicii cu intarziere sau alte situatii care afecteaza calitatea livrarii energiei electrice sau a gazelor naturale.

Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale stabileste cerintele minime de calitate pentru furnizarea gazelor si modalitatea de monitorizare si evaluare a performantei furnizorilor. Acesta defineste indicatorii de calitate pentru activitatea de furnizare, precum si nivelurile garantate ale acestor indicatori. In plus, prevede compensatiile pe care furnizorii sunt obligati sa le achite in cazul in care nu respecta nivelurile garantate ale indicatorilor de calitate. Toate detaliile necesare sunt reglementate prin Ordinul 83 din 30 iunie 2021, care aproba Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice si gazelor naturale, fiind disponibil pentru consultare. Conform acestuia, calitatea activitatii de furnizare se evalueaza pe baza urmatoarelor indicatori de calitate:

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

Situatii generale care pot genera compensatii:

- **Intreruperi neplanificate:** In cazul intreruperilor neanuntate si de lunga durata ale furnizarii de energie, consumatorul are dreptul la compensatii, conform reglementarilor in vigoare.
- **Depasirea termenelor de racordare:** Daca termenul pentru racordarea la reseaua de energie electrica sau gaze naturale este depasit din vina furnizorului, consumatorul are dreptul la compensatii financiare.
- **Calitate necorespunzatoare a energiei electrice sau a gazelor naturale furnizate:** In cazul in care calitatea energiei electrice/ gazelor naturale nu respecta parametrii de standard, consumatorii pot solicita compensatii.

Valoarea compensatiei se calculeaza conform grilei stabilite de reglementari si este acordata automat sau la cererea consumatorului, in functie de tipul abaterii. Astfel, compensatiile acordate de furnizor pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare sunt urmatorii: Nr. crt.	Indicator de calitate - IC	Nivelul garantat	Compensația acordată în caz de nerealizare a nivelului garantat
0	1	2	3
1.	IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	15 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a energiei electrice	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere

5 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale			
2.	IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
3.	IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
4.	IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
5.	IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
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	4 ore în timpul programului de lucru	12 lei/oră de întârziere
7.	IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei	3 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, în-



	obiect este legat de domeniul de activitate al OR		cepând cu a doua zi de întârziere
8.	IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	3 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
9.	IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
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 standardului	20 de zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
11.	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	8 minute, în timpul programului de lucru	0,20 lei/minut

Procedura de solicitare a compensatiilor

Pentru cazurile in care compensatia nu se acorda automat, consumatorii au dreptul de a depune o cerere scrisa la furnizor sau operatorul de retea. Aceasta cerere trebuie sa contina detalii privind situatia intampinata si sa fie insotita de documente doveditoare, daca este necesar.

- **Termen de raspuns:** Furnizorul sau operatorul de retea este obligat sa raspunda cererii in termen de maximum 15 zile lucratoare de la primirea acesteia.
- **Recurs:** In cazul unui raspuns nesatisfacator, consumatorul poate sesiza Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei (ANRE) pentru solutionarea situatiei.