

Modalități de acordare a penalităților sau compensațiilor către consumatorii finali de energie electrică

Consumatorii finali de energie electrică și gaze naturale au dreptul de a primi compensații în cazul în care furnizorul sau operatorul de rețea nu respectă standardele de calitate stabilite prin reglementari. Aceste compensații sunt aplicabile pentru întreruperi neplanificate, furnizarea de servicii cu întârziere sau alte situații care afectează calitatea livrării energiei electrice sau a gazelor naturale.

Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice stabilește cerințele minime de calitate pentru furnizarea energiei electrice și modalitatea de monitorizare și evaluare a performanței furnizorilor. Acesta definește indicatorii de calitate pentru activitatea de furnizare, precum și nivelurile garantate ale acestor indicatori. În plus, prevede compensațiile pe care furnizorii sunt obligați să le achite în cazul în care nu respectă nivelurile garantate ale indicatorilor de calitate. Toate detaliile necesare sunt reglementate prin Ordinul 83 din 30 iunie 2021, care aprobă Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și gazelor naturale, fiind disponibil pentru consultare. Conform acestuia, calitatea activității de furnizare se evaluează pe baza următorilor 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).

Situații generale care pot genera compensații:

- **Întreruperi neplanificate:** În cazul întreruperilor neanunțate și de lungă durată ale furnizării de energie, consumatorul are dreptul la compensații, conform reglementărilor în vigoare.
- **Depășirea termenelor de racordare:** Dacă termenul pentru racordarea la rețeaua de energie electrică sau gaze naturale este depășit din vina furnizorului, consumatorul are dreptul la compensații financiare.
- **Calitate necorespunzătoare a energiei electrice sau a gazelor naturale furnizate:** În cazul în care calitatea energiei electrice/ gazelor naturale nu respectă parametrii de standard, consumatorii pot solicita compensații.

Valoarea compensației se calculează conform grilei stabilite de reglementari și este acordată automat sau la cererea consumatorului, în funcție de tipul abaterii. Astfel, compensațiile acordate de furnizor pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare sunt următorii:

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 5 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
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 obiect este legat de domeniul de activitate al OR	3 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând 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 compensațiilor

Pentru cazurile în care compensația nu se acordă automat, consumatorii au dreptul de a depune o cerere scrisă la furnizor sau operatorul de rețea. Aceasta cerere trebuie să conțină detalii privind situația întâmpinată și să fie însoțită de documente doveditoare, dacă este necesar.

- **Termen de răspuns:** Furnizorul sau operatorul de rețea este obligat să răspundă cererii în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la primirea acesteia.
- **Recurs:** În cazul unui răspuns nesatisfăcător, consumatorul poate sesiza Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) pentru soluționarea situației.