

Modalitatea de acordare a compensațiilor

conform Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și a gazelor naturale

În calitate de furnizor de energie electrică și gaze naturale, ne-am asumat respectarea indicatorilor de performanță stabiliți prin Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare, aprobat prin Ordinul ANRE nr. [83/2021](#). Atunci când nu reușim să respectăm termenele garantate pentru solicitările clienților, aceștia au dreptul să primească o compensație bănească, conform reglementărilor în vigoare.

Prezentul document explică, în mod transparent, situațiile în care se acordă compensații, modul în care se calculează valoarea acestora și modalitățile prin care sunt plătite către clienți.

1. Ce sunt compensațiile

Compensația este o sumă de bani pe care furnizorul o plătește clientului final atunci când nivelul garantat al unui indicator de performanță prevăzut în Standard nu este atins – de exemplu, atunci când răspunsul la o solicitare a clientului depășește termenul maxim stabilit prin reglementări.

Compensația se acordă indiferent de tipul de energie furnizată (energie electrică sau gaze naturale) și nu presupune niciun cost suplimentar pentru client pentru a o solicita sau a o primi.

2. Situațiile în care se acordă compensații

Compensațiile se acordă pentru nerespectarea termenelor garantate aferente indicatorilor de calitate de mai jos.

Indicator	Descriere	Termen energie electrică	Termen gaze naturale
IC1	Transmiterea unei oferte de furnizare (ofertă-tip, ofertă personalizată sau refuz justificat)	15 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare
IC2	Răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare
IC3	Răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare
IC4	Răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	5 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare
IC5	Răspuns la o sesizare privind întreruperea/limitarea furnizării dispusă nejustificat de furnizor	5 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare
IC6	Transmiterea către operatorul de rețea a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum	4 ore*	4 ore*
IC7	Transmiterea către operatorul de rețea a unei solicitări legate de domeniul său de activitate	3 zile lucrătoare	3 zile lucrătoare
IC8	Transmiterea către client a răspunsului primit de la operatorul de rețea	3 zile lucrătoare	3 zile lucrătoare
IC9	Răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare

IC10	Răspuns la o solicitare privind activitatea de furnizare, neacoperită expres de ceilalți indicatori	20 zile lucrătoare	20 zile lucrătoare
IC11	Timpul de preluare a unui apel telefonic prin serviciul de call center (de către operator uman)	8 minute*	8 minute*

**În timpul programului de lucru*

Zi lucrătoare înseamnă orice zi calendaristică, cu excepția zilelor de sâmbătă, duminică și a zilelor declarate libere la nivel național.

3. Cum se calculează valoarea compensației

Valoarea compensației se stabilește conform Standardului de performanță, în funcție de întârzierea înregistrată față de termenul garantat:

- Pentru indicatorii IC1–IC5 și IC7–IC10: 100 lei pentru prima zi de întârziere, la care se adaugă câte 50 lei pentru fiecare zi de întârziere ulterioară, începând cu a doua zi și până în ziua anterioară transmiterii răspunsului.
- Pentru indicatorul IC6: 12 lei/oră de întârziere.
- Pentru indicatorul IC11 (preluarea apelului telefonic): 0,20 lei pentru fiecare minut de depășire a timpului de preluare.

În plus, în cazul în care se constată că întreruperea sau limitarea furnizării la locul de consum a fost dispusă nejustificat de către furnizor, acesta plătește clientului o compensație de 50 lei pentru fiecare zi, calculată de la data întreruperii/limitării furnizării și până la data reluării acesteia.

4. Condiții pentru acordarea compensației

Pentru ca o solicitare să fie eligibilă la plata unei compensații, trebuie îndeplinite următoarele condiții:

- Solicitarea/sesizarea este transmisă de titularul contractului sau prin persoana împuternicită de aceasta (în cazul clienților rezidențiali) sau de împuternicitul societății (în cazul clienților business).
- Contractul de furnizare este activ la momentul transmiterii solicitării.
- Solicitarea a fost transmisă prin canalele oficiale de comunicare puse la dispoziție de furnizor.
- Solicitarea nu reia o cerere identică, cu același obiect, la care clientul a primit deja răspuns.

În cazul în care soluționarea unei solicitări depinde de operatorul de rețea/distribuție (de exemplu, verificarea datelor de măsurare), termenul de răspuns se prelungește cu intervalul de timp necesar operatorului de rețea pentru verificarea aspectelor contestate și transmiterea răspunsului către furnizor.

5. Cum se acordă compensațiile

Compensațiile se identifică și se acordă din oficiu, pe baza analizei propriilor noastre evidențe, fără a fi necesară o cerere separată din partea clientului. Modalitatea de plată depinde de situația contractului:

Contracte active

Compensația se acordă direct pe prima factură emisă după stabilirea sumei cuvenite. Clientul primește în prealabil o notificare de informare cu privire la compensația acordată.

Contracte inactive

În cazul contractelor închise, clientul este notificat cu privire la compensația cuvenită și i se solicită datele necesare efectuării plății (cont bancar sau adresa pentru virament poștal). După transmiterea acestor date de către client, plata se realizează prin transfer bancar sau poștal. În situația în care clientul nu transmite datele necesare, plata nu poate fi efectuată.

6. Informații suplimentare

Pentru orice întrebări legate de modalitatea de acordare a compensațiilor, clienții ne pot contacta prin canalele oficiale de comunicare (telefon, e-mail și punctele de relații cu clienții) afișate pe site și în contractul de furnizare.