

Compensații acordate utilizatorilor

În conformitate cu **Ordinul A.N.R.E. nr. 83/2021 (actualizat cu modificările și completările ulterioare) privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, compensația** reprezintă o sumă de bani pe care furnizorul are obligația să o plătească în cazul în care nivelul garantat al unui indicator de calitate nu este respectat. **Dobânda penalizatoare** este suma de bani pe care furnizorul are obligația să o plătească în situația în care nu efectuează plata compensațiilor în termenul stabilit prin standard.

Indicatorul specific de performanță exprimă gradul de realizare a obiectivelor stabilite privind asigurarea calității activității de furnizare desfășurate de un furnizor, iar **nivelul garantat al indicatorului de calitate** reprezintă nivelul minim de calitate care trebuie să fie respectat de către fiecare furnizor pentru ca activitatea desfășurată să fie considerată de calitate.

Pentru depășirea nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare, furnizorul are obligația de a plăti din proprie inițiativă solicitantului compensațiile datorate prevăzute în tabelul din Anexa nr. 1 (inclus mai jos).

Acordarea compensațiilor se poate realiza:

- a) prin intermediul facturilor, prin compensare, succesiv, începând cu prima factură emisă ulterior expirării termenului prevăzut și până la stingerea obligației de plată;
- b) prin plată directă către solicitant, conform dispozițiilor contractului de furnizare referitoare la modalitatea de returnare a sumelor către clientul final sau conform modalității de plată notificate de către solicitant, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii informațiilor necesare efectuării plății.

Odată cu transmiterea răspunsului către solicitant, furnizorul are obligația de a-l informa cu privire la compensația pe care are dreptul să o primească, respectiv cu privire la modalitatea de efectuare a plății acesteia conform prevederilor, precum și despre dreptul de a opta pentru plata directă de către furnizor, cu condiția transmiterii, în maximum 10 zile lucrătoare, a datelor și informațiilor necesare efectuării plății. Furnizorul asigură solicitantului cel puțin o modalitate de plată directă a compensației, fără costuri suplimentare; în cazul în care solicitantul alege o modalitate de plată care implică costuri suplimentare din partea furnizorului, acestea sunt suportate de către solicitant, cu excepția situației în care plata se face prin transfer bancar.

În cazul în care informațiile primite de la solicitant nu sunt corecte sau nu sunt transmise în termenul prevăzut, furnizorul efectuează plata compensațiilor conform prevederilor alin. **lit. a)**.

În cazul în care furnizorul nu efectuează plata compensațiilor conform prevederilor din standard, sumele datorate de furnizor sunt majorate cu dobânzi penalizatoare egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor către bugetul de stat, conform prevederilor Legii nr. 227/2015 privind Codul de procedură fiscală, cu modificările și completările ulterioare, începând cu ziua imediat următoare depășirii nivelului garantat al indicatorului de calitate și până la data efectuării plății compensației datorate inclusiv.

Dobânzile penalizatoare prevăzute nu se plătesc în cazul în care există o neînțelegere între furnizor și solicitant cu privire la obligația furnizorului de a efectua plata respectivă, iar neînțelegerea a făcut obiectul unei plângeri depuse la ANRE sau al unei soluționări în fața unei instanțe judecătorești, pentru perioada cuprinsă între data declanșării acesteia și data soluționării.

Pe documentele prin care se plătesc compensațiile datorate de furnizor se menționează indicatorul de calitate pentru care se realizează plata respectivă.

În situația în care plata compensațiilor ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardele de performanță aferente serviciilor prestate se realizează prin intermediul furnizorului, acestea sunt specificate în mod distinct pe documentele de plată.

Plata de către furnizor a compensațiilor/dobânzilor penalizatoare nu îl exonerează pe acesta de la plata altor daune stabilite prin contractul de furnizare, de alte reglementări aplicabile și/sau de instanța de judecată.

Solicitantul are dreptul de a adresa ANRE plângeri în legătură cu nerespectarea de către furnizor a obligațiilor care îi revin conform prevederilor din standard. Furnizorul datorează solicitantului plata compensației și a dobânzilor penalizatoare aferente, după caz, inclusiv în situația în care furnizorul este sancționat de ANRE pentru încălcarea prevederilor din standard.

Compensațiile/ dobânzile penalizatoare datorate de către furnizor conform standardului nu se plătesc în cazurile de forță majoră, declarate conform prevederilor legale, care împiedică în mod direct respectarea de către furnizor a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate prevăzute în standard.

Ordin A.N.R.E. nr. 83/2021 - Anexa nr. 1 Compensații acordate de furnizor pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare

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 (în vigoare la data de 1 iulie 2023)	0,20 lei/minut (în vigoare la data de 1 ianuarie 2024)

Pentru mai multe detalii vă invităm să consultați Ordinul A.N.R.E. nr. 83/2021 (actualizat cu modificările și completările ulterioare) privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale și procedura noastră internă, disponibile în secțiunea Suport Clienți – Informații Clienți a paginii noastre de Internet.

În conformitate cu Ordinul A.N.R.E. nr. 46/2021 **privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice**, actualizat cu modificările și completările ulterioare, **compensația** reprezintă o sumă de bani pe care operatorul de distribuție (OD) o plătește utilizatorului racordat în zona rețelei electrice de distribuție afectate, în cazul în care nivelul unui indicator de performanță nu este atins conform prevederilor reglementate prin standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice.

Valorile compensațiilor pe care OD este obligat să le acorde utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de performanță din standard sunt prevăzute în anexele nr. 1 și 4 ale acestui standard, incluse mai jos.

COMPENSAȚII
acordate de OD utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică

Nr. crt.	Serviciu	Termenul maxim stabilit în standard	Compensații acordate Loc de consum/de producere și loc de consum și de producere
1	Restabilirea alimentării după o întrerupere neplanificată	6 ore - mediu urban, cu excepția municipiilor reședință de județ, în condiții normale de vreme; 4 ore - municipii reședință de județ, cu excepția zonelor rurale din componența administrativă a acestora, în condiții normale de vreme; 12 ore - mediu rural, în condiții normale de vreme; 48 ore - mediu urban sau rural, în condiții meteorologice deosebite, care generează avarii în elemente ale RED aflate în zona intravilană; 72 ore - mediu urban sau rural, în condiții meteorologice deosebite, care generează avarii în elemente ale RED aflate în zona extravilană	300 lei/depășire la 110 kV; 200 lei/depășire la MT; 30 lei/depășire la JT
2	Restabilirea alimentării după o întrerupere planificată	8 ore indiferent de zonă	300 lei/depășire la 110 kV; 200 lei/depășire la MT; 30 lei/depășire la JT
3	Numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de JT	8 întreruperi - indiferent de zonă	30 lei/depășire la JT
4	Numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de IT sau MT	3 întreruperi - indiferent de zonă	300 lei/depășire la 110 kV; 200 lei/depășire la MT;
5	Numărul întreruperilor lungi planificate	4 întreruperi - mediu urban; 8 întreruperi - mediu rural.	300 lei/depășire la 110 kV; 200 lei/depășire la MT; 30 lei/depășire la JT
6	Numărul întreruperilor scurte ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de IT	10 întreruperi/an - indiferent de zonă	300 lei/depășire la 110 kV
7	Numărul cumulativ al întreruperilor scurte ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de MT sau JT	10 întreruperi/săptămână - indiferent de zonă	10 lei/depășire la MT 5 lei/depășire la JT

COMPENSAȚII
acordate de OD utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de calitate tehnică a energiei electrice și a
indicatorilor de calitate comercială a serviciului de distribuție

Nr. crt.	Serviciul	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului*)	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor/indicatorilor de calitate tehnică a energiei electrice	
			Persoane juridice	Persoane fizice
1	Emiterea avizului tehnic de racordare	10 zile calendaristice, pentru cazul în care stabilirea soluției de racordare la rețeaua electrică de IT, MT sau JT a unui loc de consum și/sau de producere se face pe baza unui studiu de soluție 30 de zile calendaristice, pentru cazul în care stabilirea soluției de racordare la rețeaua electrică de IT, MT sau JT a unui loc de consum și/sau de producere se face pe baza unei fișe de soluție	130 lei la 110 kV; 90 lei la JT și MT	130 lei la 110 kV; 40 lei la JT și MT
2	Emiterea certificatelor de racordare	3 zile lucrătoare	130 lei la 110 kV; 90 lei la JT și MT	130 lei la 110 kV; 90 lei la JT și MT
3	Transmiterea ofertei de contract de racordare	5 zile lucrătoare	130 lei la 110 kV; 90 lei la JT și MT	130 lei la 110 kV; 40 lei la JT și MT
4	Proiectarea, obținerea autorizației de construire pentru branșament, execuția, recepția și punerea în funcțiune a branșamentului pentru alte categorii de utilizatori decât cele prevăzute la pct. 5	90 de zile calendaristice	100 lei la JT	100 lei la JT
5	Execuția, recepția și punerea în funcțiune a instalației de racordare pentru clienții finali noncasnici cu instalații de racordare cu lungimi de până la 2.500 metri și clienții casnici	90 de zile calendaristice	100 lei indiferent de nivelul de tensiune	100 lei indiferent de nivelul de tensiune
6	Încheierea contractului de distribuție	5 zile calendaristice	130 lei la 110 kV; 90 lei la JT și MT	130 lei la 110 kV; 40 lei la JT și MT
7	Termenul pentru punerea sub tensiune a instalației de utilizare	5 zile lucrătoare	130 lei la 110 kV; 90 lei la JT și MT	130 lei la 110 kV; 90 lei la JT și MT
8	Răspuns la solicitările scrise privind explicarea cauzei întreruperilor	15 zile calendaristice	130 lei la 110 kV; 70 lei la JT și MT	130 lei la 110 kV; 40 lei la JT și MT
9	Răspuns la reclamațiile scrise privind calitatea curbei de tensiune	20 de zile calendaristice	270 lei la 110 kV; 130 lei la JT și MT	270 lei la 110 kV; 70 lei la JT și MT
10	Răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile sau solicitările primite cu privire la serviciul de distribuție, altele decât cele pentru care este prevăzut explicit un termen de răspuns în reglementările în vigoare	30 de zile calendaristice	90 lei la 110 kV; 70 lei la JT și MT	90 lei la 110 kV; 40 lei la JT și MT
11	Răspuns la reclamația scrisă privind datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat	15 zile calendaristice	130 lei la 110 kV; 70 lei la JT și MT	130 lei la 110 kV; 40 lei la JT și MT
12	Reconectarea la rețea, din momentul anunțării OD de către utilizator/ furnizor de efectuarea plății	2 zile lucrătoare	270 lei la 110 kV; 130 lei la JT și MT	270 lei la 110 kV; 90 lei la JT și MT
13	Montarea/înlocuirea grupului de măsurare/elemente ale grupului de măsurare dispărut, defect sau suspect de înregistrări eronate, în cazul unui loc de consum și/sau de producere cu puterea aprobată mai mare de 100 kW	5 zile lucrătoare	130 lei	-

COMPENSAȚII

acordate de OD utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de calitate tehnică a energiei electrice și a indicatorilor de calitate comercială a serviciului de distribuție

Nr. crt.	Serviciul	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului*)	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor/indicatorilor de calitate tehnică a energiei electrice	
			Persoane juridice	Persoane fizice
14	Montarea/înlocuirea grupului de măsurare/elemente ale grupului de măsurare dispărut, defect sau suspect de înregistrări eronate, în cazul unui loc de consum și/sau de producere cu puterea aprobată mai mică sau egală cu 100 kW sau în cazul unui client final casnic	10 zile lucrătoare	130 lei	130 lei
15	Înlocuirea/Reprogramarea contorului, la cererea scrisă a furnizorului/utilizatorului care are contract de distribuție încheiat direct cu OD, motivată de opțiunea utilizatorului client final de schimbare a tipului de preț aplicat conform contractului de furnizare, în situația în care aplicarea noului preț necesită un alt tip de contor sau reprogramarea celui existent	10 zile calendaristice	130 lei	130 lei
16	Respectarea indicatorilor de performanță privind calitatea curbei de tensiune	-	270 lei la 110 kV; 130 lei la JT și MT	270 lei la 110 kV; 70 lei la JT și MT
17	Citirea indexului grupului de măsurare pentru clienții finali noncasnici	6 luni	10 lei, indiferent de nivelul de tensiune	10 lei, indiferent de nivelul de tensiune
18	Citirea indexului grupului de măsurare pentru clienții casnici	3 luni	10 lei, indiferent de nivelul de tensiune	10 lei, indiferent de nivelul de tensiune
19	Citirea indexului grupului de măsurare pentru prosumatori	1 lună	10 lei, indiferent de nivelul de tensiune	10 lei, indiferent de nivelul de tensiune
20	Lipsa accesului la datele istorice de consum ale utilizatorilor care beneficiază de sisteme de măsurare inteligentă a energiei electrice	1 lună	30 lei la JT	30 lei la JT

*) În cazul în care termenele se modifică prin reglementări sau alte acte normative, vor fi aplicabile noile termene.