Adresa: Str. G-ral Ernest Broşteanu, Nr. 31, Sector 1, Bucureşti, cod poştal 010528, Registrul Comerţului: J2024008837402,
Cod Unic de Înregistrare: RO 50010833, tel. 021.555.61.04, https://renewa-power.ro, office@renewa-power.ro

Acordarea compensaţiilor şi a despăgubirilor

A. Compensaţii acordate de către furnizor

Ordinul ANRE nr. 83/2021 reglementează standardul de performanţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice. Acesta stabileşte indicatorii de performanţă pe care furnizorii sunt obligaţi să îi respecte în relaţia cu clienţii finali, precum şi cuantumul compensaţiilor băneşti care trebuie acordate în cazul nerespectării acestor obligaţii.

Clientul final are dreptul să solicite furnizorului compensaţii pentru nerespectarea de către acesta a indicatorilor de performanţă garantaţi privind calitatea activităţii de furnizare, prevăzuţi în Standardul de performanţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare.

Renewa Power SRL are obligaţia legală de a răspunde şi acţiona în termenele stabilite pentru următoarele situaţii:

- transmiterea unei oferte către clientul final;
- încheierea unui contract de furnizare;
- soluţionarea unei reclamaţii privind facturarea;
- soluţionarea sesizărilor privind întreruperea furnizării;
- transmiterea cererii de reluare a furnizării către operatorul de reţea;
- acceptarea cererii de schimbare a furnizorului;
- emiterea cu întârziere a facturilor (pentru perioade ≥3 luni);
- timpul de aşteptare în centrele de contact telefonic.

Compensaţiile se acordă astfel:

- automat, prin scăderea sumei din următoarea factură emisă;
- la solicitarea clientului, în numerar sau prin transfer bancar, în termen de 5 zile lucrătoare de la cerere.

Compensaţiile nu se acordă în următoarele situaţii:

- evenimente de forţă majoră, cum ar fi calamităţi naturale sau avarii majore imprevizibile;
- situaţii în care întârzierea se datorează altor operatori implicaţi în proces, în mod justificat;
- cazuri în care clientul nu furnizează informaţii suficiente sau contribuie la întârziere.

Compensaţii acordate de furnizor pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanţă	Nivelul garantat	Compensaţia în caz de nerealizare a nivelului garantat
1.	Termenul de emitere a ofertei de furnizare	15 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere
2.	Termenul de răspuns la plângerea clientului final privind factura de energie electrică	15 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere
3.	Termenul de comunicare către Operatorul de Distribuţie a solicitării de reluare a furnizării energiei electrice pentru un loc de consum deconectat pentru neplată	4 ore	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
4.	Termenul de răspuns la plângerile clientul final privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata facturii de energie electrică	5 zile lucrătoare de la primirea plângerii de către furnizor	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de ntârziere începând cu prima zi de întârziere
5.	Termenul de soluţionare a solicitării de modificare a tarifului reglementat de furnizare/a plângerilor privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	10 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere
6.	Termenul de răspuns la solicitările/plângerile clientul final, altele decât cele tratate explicit în standard	15 zile lucrătoare, respectiv 30 de zile, cu informarea în prealabil a clientul final în termenul iniţial de 15 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere
7.	Termenele prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienţilor casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de distribuţie, în vigoare		100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere
8.	Termenul de transmitere către Operatorul de Distribuţie a unei solicitări/plângeri referitoare la activitatea şi obligaţiile Operatorul de Distribuţie, respectiv către clientul final a răspunsului primit de la Operatorul de Distribuţie	Ziua lucrătoare imediat următoare, pentru solicitări/plângeri primite de la clientul final prin poştă electronică sau centru de telefonie	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere.

B. Despăgubiri şi compensaţii din partea operatorului de distribuţie

Clientul casnic are dreptul de a primi despăgubiri din partea operatorului de distribuţie pentru deteriorarea aparatelor electrocasnice, ca urmare a unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului, în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare.

Modalitatea de soluţionare a cererilor de acordare a despăgubirilor, condiţiile de eligibilitate, precum şi modul de calcul al despăgubirilor sunt stabilite prin Procedura privind acordarea despăgubirilor clienţilor casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de distribuţie, aflată în vigoare.

În toate cazurile în care clientul final este îndreptăţit să primească despăgubiri sau compensaţii de la operatorul de distribuţie, acestea se acordă astfel:

- de către operatorul de distribuţie, în situaţia în care contractul de distribuţie este încheiat direct de către clientul final;
- de către furnizorul de energie electrică, în situaţia în care contractul de distribuţie este încheiat de acesta, urmând ca furnizorul să recupereze contravaloarea compensaţiei/despăgubirii de la operatorul de distribuţie, conform prevederilor contractuale.