

Stimate client,

Începând cu data de 18.04.2016 a intrat în vigoare Ordinul nr. 11/2016 al Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE), privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice.

Standardul de performanță reglementează calitatea serviciului de distribuție a energiei electrice, stabilind indicatorii de performanță ai acestui serviciu, în relația dintre dumneavoastră și operatorul de distribuție, respectiv indicatorii de performanță privind continuitatea alimentării cu energie electrică a utilizatorilor, calitatea tehnică a energiei electrice distribuite și cea comercială a serviciului de distribuție, vizând atât numărul întreruperilor și parametrilor de calitate în alimentarea cu energie electrică, cât și termenele de răspuns la solicitările sau sesizările dumneavoastră.

În cazul în care, din motive obiective, operatorul de distribuție va depăși termenele sau nu va respecta indicatorii stabiliți prin standardul de performanță, sunteți îndreptățiți să primiți compensații bănești.

Acordarea unei compensații prevăzute în standardul de performanță pentru nerespectarea indicatorilor, nu exclude dreptul dumneavoastră de a primi, la cerere, și o despăgubire în cazul în care veți suferi daunele materiale provocate din vina operatorului de distribuție.

În cazul în care, pentru aceeași situație, sunteți îndreptățiți să primiți și o compensație și o despăgubire, veți putea primi doar una dintre ele, respectiv cea care are valoarea cea mai mare.

Dacă valoarea despăgubirii pe care o solicitați este mai mare decât valoarea compensației deja încasate, veți primi diferența dintre cele două valori, fără să ne returnați valoarea compensației.

Pentru plata compensațiilor, întrucât contractul de distribuție este încheiat prin intermediul furnizorului, operatorul de distribuție îl va informa pe acesta cu privire la dreptul dumneavoastră de a primi compensația, precum și valoarea ei, în termen de maximum 15 zile calendaristice de la data înregistrării abaterii sau de la data transmiterii cererii dumneavoastră.

Detalii suplimentare referitoare la drepturile dumneavoastră de a primi compensații sau la valorile și modalitățile de plată, le regăsiți pe site-ul nostru oficial [www.eneldistributie.ro/Clienți/Standard de Performanță](http://www.eneldistributie.ro/Clienți/Standard%20de%20Performanță).

Vă mulțumim pentru înțelegere și colaborare!

Enel Distribuție Muntenia/Dobrogea/Banat