

Informare cu privire la modalitatea de acordare a compensațiilor pentru nerespectarea de către furnizor a nivelurilor garantate privind indicatorii de calitate pentru activitatea de furnizare energie electrică

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 Standardul de Performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, Ordinul ANRE 83/30.06.2021. Furnizorul are obligația de a informa solicitantul cu privire la compensația pe care are dreptul să o primească, respectiv cu privire la modalitatea de efectuare a plății.

Acordarea compensațiilor se poate realiza:

- a) Prin intermediul facturilor, prin compensare, succesiv, începând cu prima factură emisă;
- 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 către solicitant, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii informațiilor necesare efectuării plății. Plata directă este condiționată de transmiterea în maximum 10 zile lucrătoare de la primirea informării a datelor și informațiilor necesare efectuării plății.

În cazul în care informațiile primite de la solicitant nu sunt corecte sau nu sunt transmise în termenul de 10 zile lucrătoare de la primirea informării, plata compensațiilor se va realiza prin intermediul facturilor, conform celor menționate la litera a).

Cu deosebită considerație,

RESTART ENERGY ONE SA



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	0,20 lei/minut