

## MODALITATEA DE ACORDARE A COMPENSAȚIILOR / DESPĂGUBIRILOR

Clientul are dreptul să primească compensații în cazul nerespectării de către Operatorul de Rețea a indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică, de calitate tehnică a energiei electrice și de calitate comercială a serviciului de distribuție și a indicatorilor de performanță specifici serviciului de transport, conform reglementărilor aplicabile.

Clientul are dreptul să primească despăgubiri de la Furnizor în cazul în care Operatorul de Rețea îi întrerupe alimentarea cu energie electrică la solicitarea nejustificată a Furnizorului. În situația în care, conform actelor normative aplicabile, Clientul este îndreptățit să primească pentru aceeași întrerupere și compensație și despăgubire, acesta primește fie compensația, fie despăgubirea, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare.

Clientul are dreptul să solicite Furnizorului compensații pentru nerespectarea de către acesta a indicatorilor de performanță garantați privind calitatea activității de furnizare, prevăzuți în Standardul de Performanță. Cuantumul compensațiilor datorate este prevăzut în Anexa A "Indicatori de performanță și cuantumul compensațiilor datorate, parte integrantă din Condițiile Generale la contractul de furnizare a energiei electrice la consumatorii casnici. Clientul poate opta pentru compensarea facturilor viitoare cu sumele datorate de Furnizor în temeiul dispozițiilor contractuale, în caz contrar, plata se va realiza în termen de 30 de zile lucrătoare de la care Clientul este îndreptățit să primească compensația, la banca și în contul IBAN indicat de Client. În cazul în care plata sumei respective nu poate fi realizată sau a eșuat din motive imputabile Clientului, aceasta va fi utilizată pentru compensarea următoarelor facturi emise de Furnizor.

Clientul are dreptul să primească de la Operatorul de Rețea, conform prevederilor reglementărilor aplicabile, despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa Operatorului de Rețea. Modul de soluționare a cererii de acordare a despăgubirilor, condițiile de acordare și modul de calcul al despăgubirilor acordate sunt prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea în vigoare (Ordinul ANRE nr. 177/2015).

În toate cazurile în care Clientul are dreptul să primească despăgubiri/compensații de la Operatorul de Rețea, acestea sunt plătite Clientului de către:

- a) Operatorul de Rețea, dacă contractul de rețea este încheiat de Client;
- b) Furnizor, dacă contractul de rețea este încheiat de Furnizor și vor fi recuperate de acesta de la Operatorul de Rețea în baza contractului de rețea.

În cazul în care în perioada cuprinsă între data producerii evenimentului care a determinat plata compensațiilor / despăgubirilor și data plății acestora Clientul a schimbat furnizorul de energie electrică, compensațiile / despăgubirile sunt plătite Clientului de către vechiul furnizor, acesta având dreptul de a recupera compensațiile / despăgubirile de la Operatorul de Rețea.