

Modalitatea de acordare a penalităților și compensațiilor

Informații aplicabile activității de furnizare a gazelor naturale

1. Compensațiile datorate de furnizor

Clienții finali și celelalte persoane care adresează solicitări furnizorului beneficiază de nivelurile minime de calitate stabilite prin Standardul de performanță aprobat prin Ordinul ANRE nr. 83/2021. Dacă un nivel garantat este depășit, Energy Gas Provider S.R.L. acordă din proprie inițiativă compensația datorată, fără a fi necesară o cerere separată din partea solicitantului.

- Compensația se acordă prin compensare în facturi, succesiv, începând cu prima factură emisă după expirarea termenului în care solicitantul poate opta pentru plata directă, până la stingerea integrală a obligației; sau
- la opțiunea solicitantului, prin plată directă, în maximum 5 zile lucrătoare de la primirea datelor necesare plății.
- Odată cu răspunsul, furnizorul informează solicitantul despre compensația datorată, modalitatea de compensare și dreptul de a opta pentru plata directă. Datele necesare plății directe trebuie transmise în maximum 10 zile lucrătoare.
- Documentul de plată indică distinct indicatorul de calitate pentru care se acordă compensația. Compensațiile datorate de operator și plătite prin intermediul furnizorului sunt evidențiate separat.

Dacă furnizorul nu achită compensația în condițiile standardului, suma se majorează cu dobânzi penalizatoare egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor către bugetul de stat, calculate în condițiile Ordinului ANRE nr. 83/2021.

2. Penalități pentru plata cu întârziere a facturilor

Pentru neachitarea facturii până la termenul scadent, Energy Gas Provider S.R.L. poate aplica dobânzi penalizatoare în cuantumul, termenul și condițiile prevăzute în contractul de furnizare încheiat cu clientul final. Penalitățile se calculează asupra debitului restant și se evidențiază în documentele de plată/facturile emise, conform contractului și legislației aplicabile.

Dacă o contestație privind factura este întemeiată, factura a fost achitată și suma plătită este mai mare decât cea corect calculată, diferența se restituie, la cererea clientului, inclusiv cu dobânzi penalizatoare egale cu cele prevăzute în contract pentru neplata la termen, sau se compensează în factura următoare. Dobânzile se calculează de la data plății până la data restituirii ori regularizării.

Plata compensației sau a dobânzii penalizatoare nu înlătură dreptul clientului de a solicita alte daune prevăzute de contract, de reglementările aplicabile ori stabilite de instanța de judecată.

Nivelurile garantate și compensațiile aplicabile

Conform anexei nr. 1 la Standardul de performanță aprobat prin Ordinul ANRE nr. 83/2021

IC	Obiectul solicitării	Nivel garantat	Compensație
IC1	Răspuns la solicitarea unei oferte de gaze naturale	5 zile lucrătoare	100 lei + 50 lei/zi de întârziere, din a doua zi
IC2	Transmiterea contractului semnat, după primirea documentelor complete	5 zile lucrătoare	100 lei + 50 lei/zi de întârziere, din a doua zi
IC3	Răspuns la modificarea/completarea contractului	5 zile lucrătoare	100 lei + 50 lei/zi de întârziere, din a doua zi
IC4	Răspuns la o solicitare privind o factură emisă	5 zile lucrătoare	100 lei + 50 lei/zi de întârziere, din a doua zi
IC5	Răspuns privind întreruperea/limitarea dispusă nejustificat de furnizor	5 zile lucrătoare	100 lei + 50 lei/zi de întârziere, din a doua zi
IC6	Transmiterea către operator a solicitării de reluare a furnizării	4 ore, în programul de lucru	12 lei/oră de întârziere
IC7	Transmiterea către operator a solicitării ce ține de activitatea acestuia	3 zile lucrătoare	100 lei + 50 lei/zi de întârziere, din a doua zi
IC8	Transmiterea către solicitant a răspunsului primit de la operator	3 zile lucrătoare	100 lei + 50 lei/zi de întârziere, din a doua zi
IC9	Răspuns privind procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare	100 lei + 50 lei/zi de întârziere, din a doua zi
IC10	Răspuns la alte solicitări privind activitatea de furnizare	20 zile lucrătoare*	100 lei + 50 lei/zi de întârziere, din a doua zi
IC11	Preluarea apelului de către un operator uman	8 minute, în programul de lucru	0,20 lei/minut de depășire

* Dacă legislația stabilește un alt termen pentru solicitarea respectivă, se aplică acel termen.

În cazul în care întreruperea sau limitarea furnizării a fost dispusă nejustificat de furnizor, acesta datorează suplimentar 50 lei pentru fiecare zi, de la data întreruperii/limitării până la reluarea furnizării.

Temei legal: [Ordinul ANRE nr. 83/2021 și Standardul de performanță](#); [Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali](#).

Compensațiile și dobânzile penalizatoare nu se acordă în cazurile de forță majoră declarate potrivit legii, dacă aceasta împiedică în mod direct respectarea nivelurilor garantate.