

Standardul de performanță pentru furnizarea gazelor naturale / energiei electrice are ca scop evaluarea și urmărirea cerințelor minime de calitate în furnizare.

Conform legislației în vigoare, în situația în care nu se respecta nivelurile de calitate specificate sau nu se îndeplinesc obligațiile menționate în standardul de performanță, ai dreptul să primești compensații.

Ai dreptul să primești despăgubiri pentru eventualele daune materiale cauzate de furnizorul actual sau de către de operatorul de distribuție.

Conform reglementărilor în vigoare, se pot acorda compensații astfel:

- prin intermediul facturilor, prin compensare, succesiv, până la stingerea obligației de plată;
- Prin plata directă în contul tău prin una din modalitățile de returnare a sumelor aleasă de tine, în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data primirii informațiilor necesare plății.

Odată cu transmiterea răspunsului vei fi informat și cu privire la:

- compensația pe care ai dreptul să o primești
- la modalitatea de plată a acesteia
- precum și despre dreptul de a alege plata direct în contul tău bancar, fără niciun cost suplimentar

Vom pune la dispoziție cel puțin o opțiune pentru plata directă a compensației, fără costuri suplimentare.

În cazul în care alegi plata direct în contul tău bancar, te rugăm să ne furnizezi datele și informațiile necesare în termen de maxim 10 zile lucrătoare.

Pentru alte modalități de plată care implică costuri suplimentare din partea noastră, aceste costuri vor fi suportate de către tine.

Atunci când operatorul de distribuție nu respectă termenele impuse de Standardul de performanță, acesta va plăti compensația prin intermediul nostru, în calitate de furnizor, conform prevederilor Standardului de performanță.

Ai dreptul să primești despăgubiri pentru daunele materiale produse de operatorul de distribuție prin nerespectarea indicatorilor de performanță în ceea ce privește:

- continuitatea alimentării cu energie electrică
- calitatea tehnică a energiei electrice distribuite
- precum și ca urmare a întreruperilor datorate unor erori în operarea rețelelor electrice ale OD.

Despăgubirea se calculează la nivelul prejudiciului suferit.

Ai dreptul de a primi despăgubiri dacă din cauza supratensiunilor accidentale produse din vina distribuitorului ți-au fost deteriorate obiectele electrocasnice.

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

pentru electrocasnice deteriorate din cauza unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, aprobată prin ordin al președintelui ANRE.

În toate cazurile în care ai dreptul să primești despăgubiri/compensații de la operatorul de distribuție, acestea îți vor fi plătite prin intermediul nostru.

Dacă ai schimbat furnizorul în perioada dintre data la care s-a produs evenimentul și data plății compensațiilor/despăgubirilor, acestea îți vor fi plătite de vechiul furnizor.

Pentru informații suplimentare, precum și depunerea documentelor necesare, vă rugăm să folosiți adresa de e-mail info.energie@petrom.com