

## **Modalitatea de acordare a despăgubirilor și compensațiilor - Gaze Naturale**

Clienții finali pot beneficia de despăgubiri și compensații în cazul în care furnizorul sau operatorul de distribuție nu își respectă obligațiile contractuale sau legale. Drepturile acestora sunt prevăzute în legislația specifică din domeniul energiei electrice, precum și în Codul civil.

**1. Despăgubiri pentru daune materiale** Clientul are dreptul la despăgubiri dacă, din culpa operatorului de distribuție sau a furnizorului, suferă un prejudiciu (ex: deteriorarea aparatelor electrocasnice).

Etapele sunt:

- - Depunerea cererii de despăgubire în termen de 10 zile lucrătoare;
- - Verificare tehnică efectuată de operatorul de distribuție în termen de 10 zile;
- - Răspunsul către client în termen de 3 zile lucrătoare de la finalizarea verificării;
- - Transmiterea documentelor justificative de către client (facturi reparație, dovadă prejudiciu);
- - Acordarea despăgubirii în termen de 30 de zile de la acceptarea cererii.

**2. Compensații automate pentru nerespectarea indicatorilor de performanță** Clientul are dreptul la compensații financiare dacă:

- - Sunt depășite termenele de racordare sau intervenție;
- - Sunt întreruperi frecvente și neanunțate ale alimentării;
- - Nu sunt respectate termenele de răspuns la solicitări;

Sumele compensațiilor sunt stabilite prin Ordinul ANRE nr. 11/2016 și se acordă automat, fără solicitare expresă din partea clientului.

### **3. Bază legală**

- Ordinul ANRE nr. 177/2015 - pentru despăgubirile privind echipamente deteriorate;
- - Ordinul ANRE nr. 11/2016 - privind standardul de performanță pentru serviciul de distribuție;
- - Ordinul ANRE nr. 5/2023 - pentru relațiile furnizor-client;
- - Codul civil, art. 1357 - privind răspunderea civilă delictuală