



GEN-I Bucharest – Electricity Trading and Sale S.R.L.

Str. Remus nr. 1-3, et. 3, biroul E3.12, Camera A, Sector 3, București, România

T: +40 314 254 435

E: info.bucharest@gen-i.eu; W: www.gen-i.ro

Procedura privind acordarea compensațiilor conform Standardelor de Performanta

Prezenta procedură stabilește modul de acordare a compensațiilor către clienții casnici, în cazul în care serviciile furnizate nu respectă standardele minime de calitate, conform Ordinului ANRE nr. 83/2021.

Compensațiile se acordă automat, fără solicitarea clientului, în situațiile în care se constată nerespectarea indicatorilor de performanță stabiliți de Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE).

Valoarea compensației este stabilită conform grilei prevăzute în Ordinul ANRE nr. 83/2021 și se aplică pentru fiecare indicator de performanță nerespectat, în funcție de gravitatea abaterii și de impactul asupra clientului final.

Compensația se acordă prin deducerea valorii aferente din factura emisă clientului, în termen de maximum 10 zile lucrătoare de la constatarea abaterii. În cazul în care clientul nu are facturi emise în perioada imediat următoare, compensația se va acorda prin plată directă, în termen de 5 zile lucrătoare de la primirea informațiilor necesare.

În situația în care informațiile transmise de client sunt incomplete sau incorecte, furnizorul va solicita completarea acestora, iar compensația se va acorda ulterior, prin includerea în factura următoare.

Furnizorul are obligația de a informa clientul cu privire la acordarea compensației, prin notificare scrisă sau prin mențiune distinctă în factura emisă.