

EXTRAS
din Legea Nr. 107 din 27-05-2016 cu privire la energia electrică

Întreprinderile electroenergetice examinează reclamațiile consumatorilor finali, utilizatorilor de sistem în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare de la înregistrarea reclamației. Termenul de examinare a reclamației poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare, fapt despre care este informat consumatorul final, utilizatorul de sistem. Pe durata examinării reclamațiilor consumatorilor finali privind facturarea se interzice deconectarea instalațiilor electrice ale acestora de la rețeaua electrică.

Reclamațiile consumatorilor finali în legătură cu contractarea, deconectarea, reconectarea și facturarea se examinează și se soluționează de către furnizor. Dacă furnizorul căruia i-a fost impusă obligația de a presta serviciu universal sau de a fi furnizor de ultimă opțiune încalcă obligațiile stabilite în prezenta lege și în Regulamentul privind furnizarea energiei electrice, acesta este obligat să plătească consumatorilor finali compensații în mărimea și în termenele stabilite în Regulamentul privind furnizarea energiei electrice. Operatorul de sistem este obligat să colaboreze cu furnizorul prin prezentarea informațiilor solicitate de acesta și necesare lui pentru soluționarea problemelor abordate în reclamațiile consumatorilor finali.

Reclamațiile consumatorilor finali cu privire la deconectare se examinează și se soluționează de către furnizor, indiferent de faptul dacă deconectarea instalațiilor electrice ale consumatorilor finali a fost efectuată la cererea furnizorului sau din inițiativa operatorului de sistem.

În cazul în care, la examinarea reclamațiilor consumatorilor finali, furnizorul constată că operatorul de sistem a încălcat termenul de reconectare stabilit, acesta achită consumatorului final prejudiciat compensația calculată în conformitate cu Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice. Operatorul de sistem este obligat să restituie furnizorului cheltuielile suportate în legătură cu achitarea compensației pentru prejudicierea consumatorului final din vina operatorului de sistem. Dacă operatorul de sistem refuză să restituie furnizorului contravaloarea compensației, ultimul este în drept să-și recupereze cheltuielile prin intentarea acțiunii în regres în instanța de judecată.

Operatorul de sistem este obligat să examineze reclamațiile și să soluționeze problemele utilizatorilor de sistem parvenite în legătură cu racordarea, delimitarea, întreruperea și limitarea livrării energiei electrice, în legătură cu calitatea serviciului prestat, precum și să achite utilizatorilor de sistem compensații calculate în conformitate cu Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice.

Consumatorii finali, utilizatorii de sistem sunt în drept să solicite recuperarea prejudiciilor materiale și morale cauzate de furnizor, de operatorul de sistem în conformitate cu prevederile Codului civil și ale Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor.

În cazul în care un consumator final, un utilizator de sistem a adresat furnizorului sau operatorului de sistem o reclamație care urmează să fie examinată și soluționată de celălalt titular de licență, furnizorul sau operatorul de sistem, după caz, este obligat să transmită reclamația celui alt titular de licență (operator de sistem sau furnizor) în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data înregistrării reclamației și să informeze despre acest fapt consumatorul final, utilizatorul de sistem.

Întreprinderile electroenergetice sunt obligate să depună toată diligența pentru a soluționa pe cale extrajudiciară eventualele neînțelegeri ce pot apărea în raport cu consumatorii finali, utilizatorii de sistem, precum și să pună în aplicare un mecanism eficient și nediscriminatoriu de rambursare a cheltuielilor sau de achitare a compensațiilor consumatorilor finali, utilizatorilor de sistem în cazul nerespectării de către întreprinderile electroenergetice a obligațiilor ce le revin.