

COMUNICAT DE PRESA

Din analiza numeroaselor reclamatii la adresa furnizorilor de energie electrica si de gaze naturale aduse la cunostinta de consumatori cu prilejul audientelor si a petitiilor transmise, **Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei (ANRE)** a constatat o lipsa de informare a consumatorilor cu privire la drepturile si obligatiile lor, precum si asupra reglementarilor care stau la baza functionarii pietelor de energie electrica si gazelor naturale.

Totodata, ANRE a constatat un interes si o preocupare scazute din partea furnizorilor de energie electrica si de gaze naturale privind comunicarea cu clientii, ceea ce a generat nemulumiri in randul acestora. Cele mai multe probleme ridicate de consumatori se refera la relatiile dificile pe care le au cu furnizorii, ca de exemplu: atitudinea ostila a unor angajati, emiterea unor facturi greu de interpretat, impunerea nejustificata a unor costuri profitand de necunoasterea reglementarilor, avarierea aparatelor electronice si electrocasnice datorate nerespectarii parametrilor impusi in standardele emise de ANRE, raspunsuri intarziate la solicitari.

In scopul asigurarii protectiei consumatorilor ANRE a elaborat **Regulamentul privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrica si gaze naturale**, eliminand lipsurile mentionate si obligand furnizorii la informarea corecta si completa a consumatorilor proprii.

Regulamentul, aprobat prin Ordinul nr. 86/2009, stabileste domeniile principale spre care furnizorii de energie electrica si de gaze naturale sa isi indrepte activitatea de informare, precum si modalitatile prin care aceasta activitate sa fie concretizata.

Astfel, potrivit **Regulamentului**, temele principale de informare aflate in sarcina furnizorului sunt:

- a) drepturile si obligatiile consumatorilor;
- b) preturile si tipurile de tarife reglementate practicate;
- c) modalitatile de masurare, facturare, continutul facturii si mijloacele de plata;
- d) principalele clauze ale contractului de furnizare;
- e) principalele conditii generale de contractare, inclusiv durata contractului, conditiile de reinnoire si renuntare la servicii, denuntarea unilaterala a contractului;
- f) procedura, etapele si documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului;
- g) procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor precontractuale;
- h) procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a disputelor contractuale;
- i) principalele acte normative care reglementeaza domeniul energiei electrice si al gazelor naturale, relevante pentru consumatori

Regulamentul stabileste ca modalitati de informare a consumatorilor urmatoarele:

- a) publicarea informatiilor pe pagina proprie de internet;
- b) afisarea acestora la punctele de relatii cu clientii;
- c) publicarea de articole informative in mass-media scrisa nationala si/sau locala;
- d) transmiterea de materiale informative catre consumatori;
- e) raspunsuri, in scris, telefonic sau prin e-mail, la intrebarile consumatorilor.

Totodata, **Regulamentul** impune furnizorilor de energie electrica si de gaze naturale sa elaboreze o procedura proprie, privind inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor primite de la consumatori, sa informeze consumatorii cu privire la existenta acestei proceduri si sa o puna la dispozitia celor care o solicita. De asemenea, pentru evitarea punerii in pericol a persoanelor si a bunurilor materiale, este prevazuta si obligatia furnizorilor de gaze naturale de a informa consumatorii in legatura cu obligatia de a asigura si efectua, la intervalele corespunzatoare de timp, verificarea si revizia instalatiilor de utilizare a gazelor naturale, cu firme autorizate de ANRE .

Prin impunerea informării consumatorilor, ANRE dorește ca și aceștia să devină parteneri activi în sector, să fie capabili să interpreteze corect datele primite, ca de exemplu cele din facturi, notificări, instiintări, etc, astfel încât să poată identifica corect responsabilitățile reglementatorului și pe cele ale operatorilor din sistem.

Departamentul Comunicare și cooperare
20 noiembrie 2009