

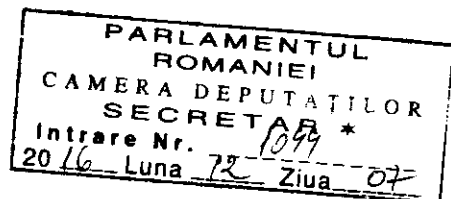


DEPARTAMENTUL PENTRU  
RELAȚIA CU PARLAMENTUL

**F.F. URGENT**

București, 06.12.2016

Nr. 11651, 11652, 11653, 11655, 11656, 11657,  
11658, 11659, 11660, 11662, 11664, 11697,  
11700, 11701, 11708, 11709 /DRP



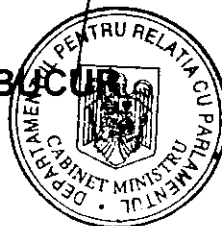
**STIMATE DOMNULE SECRETAR,**

Va transmitem, alăturat, răspunsurile instituțiilor vizate cu privire la unele întrebări formulate de deputați, potrivit tabelului anexat.

Cu deosebită considerație,

**MINISTRU DELEGAT**

**CIPRIAN BUCUR**

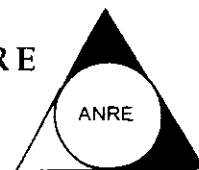


**DOMNULUI ZISOPOL DRAGOȘ GABRIEL**

**SECRETAR AL CAMEREI DEPUTAȚILOR**

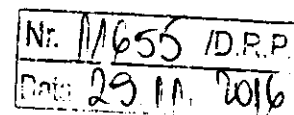
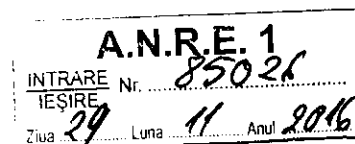


AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE  
ÎN DOMENIUL ENERGIEI



DIRECȚIA COMUNICARE, COOPERARE ȘI RELAȚIA CU PARLAMENTUL

GUVERNUL ROMÂNIEI  
DEPARTAMENTUL PENTRU  
RELAȚIA CU PARLAMENTUL



**Domnului Ciprian BUCUR,**  
**Ministru Delegat Pentru Relația cu Parlamentul**

**Stimate domnule Ministru,**

Referitor la adresa nr. 11243/DRP/17.11.2016, înregistrată la Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei cu nr. 82607/18.11.2016, prin care ne-ați solicitat un răspuns la întrebările formulate de doamna deputat Liliana Ciobanu, vă precizăm următoarele: începând cu anul 2015, ANRE a revizuit și actualizat *Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice*, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 118/2015, precum și *Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice*, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 11/2016. Documentele au fost elaborate ca urmare a prevederilor *Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012 (Lege)*, cu modificările și completările ulterioare, și ale *Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012*.

Astfel, prin noul *Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice* s-a prevăzut **obligația operatorului de distribuție de a informa ANRE cu privire la producerea unui incident deosebit în rețeaua electrică de distribuție;**

De asemenea, conform prevederilor **art. 9, alin. (4), lit. d) din OUG. nr. 33/2007**, activitatea de monitorizare realizată de ANRE se referă și la **durata de reconectare după reparațiile planificate și după întreruperile neplanificate.**

Astfel, se **prevede reducerea progresivă a termenelor de restabilire** a căii de alimentare/evacuare a energiei electrice la un loc de consum și/sau de producere după o întrerupere neplanificată.

Noul *Standard de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice* prevede și monitorizarea activității desfășurată în cadrul punctului unic de contact; s-au introdus noi indicatori de performanță, care se referă la calitatea serviciului de telefonie, respectiv call-center, pus la dispoziția clienților finali de către furnizori: numărul apelurilor telefonice înregistrate prin centrul de telefonie; numărul apelurilor telefonice preluate prin centrul de telefonie; timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde).

Deoarece *Regulamentul* prevede că punctul unic de contact asigură funcționarea unui centru de telefonie cu număr de apel gratuit - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, s-a modificat indicatorul privind numărul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 în numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare.

Unul dintre obiectivele generale ale ANRE în sectorul energiei electrice și gazelor naturale constă în **asigurarea protecției consumatorului** prin informarea cât mai corectă și completă a acestuia. În acest scop, **s-au redus termenele de restabilire a căii de alimentare/evacuare a energiei la un loc de consum și/sau de producere după o întrerupere neplanificată;**

În conformitate cu prevederile art. 32 alin. (1) din Standardul în vigoare, operatorii de distribuție au obligația de a transmite anual la ANRE rapoarte privind performanțele realizate privind calitatea energiei electrice, comparativ cu standardele impuse.

De asemenea, ca urmare a prevederilor art. 47 alin. (3) și ale art. 62 alin. (1) lit. e) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, și ale Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, cu modificările ulterioare, a fost elaborată *Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, la finalul anului 2015*. Aceasta stabilește modul de soluționare a cererilor de acordare a despăgubirilor în cazul deteriorării receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, condițiile de acordare și modul de calcul al despăgubirilor acordate.

Tot în scopul protejării clienților finali, *ANRE a elaborat Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a*

plângerilor clienților finali, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr.16/2015; astfel la art. 6 se precizează că:

*„Preluarea plângerilor de la clienții finali se face utilizând următoarele modalități: prin punctele unice de contact ale furnizorilor, la depunerea în scris; prin intermediul unui centru de telefonie; prin intermediul unei adrese de e-mail; prin intermediul formularului on-line; prin fax; prin poștă.”*

Iar la art. 13: *„Furnizorul transmite clientului final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului, completat, numărul și data de înregistrare a plângerii.”*

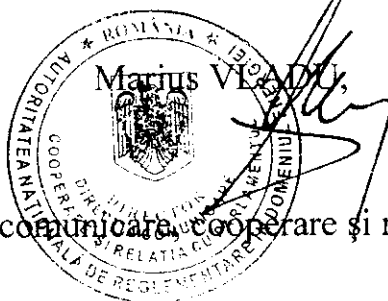
În acest sens, în funcție de modul în care clientul final transmite solicitarea/plângerea s-au stabilit următoarele termene de transmite către clientul final a copiei facturii:

a) 2 zile lucrătoare - dacă solicitarea a fost transmisă de clientul final prin poștă, fax sau poștă electronică copia facturii se transmite, de regulă, prin același mijloc de comunicare prin care solicitarea a fost primită, sau conform solicitării clientul final; b) imediat - dacă solicitarea se face prin prezentarea clientul final la sediul furnizorului/punctului unic de contact/punctele de informare regională/locală; c) dacă solicitarea se face printr-un centru de telefonie, iar clientul final are posibilitatea, copia facturii este pusă imediat la dispoziția acestuia, sau prin orice alt mijloc de comunicare prevăzut în standard, cu respectarea termenului prevăzut la lit. a).

Modificarea termenului de răspuns la plângerile clientul final privind factura de energie electrică, de la 5 zile la 5 zile lucrătoare, pentru a fi în concordanță cu toate celelalte termene prevăzute în standard care sunt în funcție de numărul de zile lucrătoare;

Precizăm faptul că, prin departamentele de specialitate din cadrul ANRE se vor solicita S.C. ENEL DISTRIBUȚIE MUNTENIA S.A. și S.C. ENEL ENERGIE MUNTENIA S.A. datele necesare în vederea clarificării aspectelor semnalate de doamna deputat Liliana CIOBANU, privind întreruperile alimentării cu energie electrică produse în data de 13.11.2016 și vă vom informa în cel mai scurt timp posibil.

Cu deosebită considerație,



Director Direcția comunicare, cooperare și relația cu Parlamentul