

ANRE deruleaza actiuni de control la furnizorii de energie electrica

Autoritatea Nationala de Reglementare în domeniul Energiei demareaza o serie de actiuni de control la furnizorii de energie electrica, pentru a verifica modul în care furnizorii pun în practica dispozitiile reglementarilor privind desfasurarea procesului de liberalizare a pietei de energie electrica, a anuntat luni institutia.

"Având în vedere liberalizarea pietei de energie electrica începând cu data de 1 ianuarie 2021, activitatea de informare a clientilor finali reprezinta un proces esential pe care furnizorul de energie electrica are obligatia sa îl desfasoare în relatia cu clientul final", se spune în comunicatul ANRE.

Astfel, actiunile de control desfasurate de ANRE la furnizorii de energie electrica au în vedere: verificarea modului de organizare si functionare a centrelor de telefonie (call-center), analizând urmatorii indicatori: numarul de apeluri telefonice înregistrate prin call-center; numarul de apeluri telefonice preluate prin call-center; numarul de apeluri nepreluate; timpul mediu de asteptare a apelurilor înregistrate prin call-center; calitatea raspunsurilor oferite.

De asemenea, va avea loc verificarea respectarii obligatiei de a comunica solicitantului, în scris, în termen de maximum 15 zile lucratoare de la data primirii cererii, a unei oferte privind conditiile de furnizare a energiei electrice pe piata concurentiala, analizând urmatorii indicatori: numarul de solicitari înregistrate; numarul de oferte transmise în termenul legal; numarul de oferte transmise cu depasirea termenului legal;

Totodata, va avea loc verificarea respectarii obligatiei de încheiere a contractului de furnizare a energiei electrice în termen de maximum 5 zile de la data transmiterii de catre clientul final a documentelor necesare, analizând urmatorii indicatori: numarul de solicitari complete de încheiere a contractului de furnizare; numarul de contracte încheiate în termenul legal; numarul de contracte încheiate cu depasirea termenului legal.

Conform ANRE, pe masura finalizarii concluziile actiunilor de control desfasurate la furnizorii de energie electrica vor fi facute publice