

ANRE: Numarul de reclamatii a urcat cu 64% anul trecut; facturarea, principala problema

Numarul de reclamatii primite de Autoritatea Nationala de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) a crescut cu 64% anul trecut, pe fondul problemelor întâmpinate de consumatori în piata concurentiala de energie electrica si de gaze naturale, în special în ceea ce priveste facturarea, informeaza, joi, ANRE.

Pe parcursul anului 2022, în urma actiunilor de control efectuate, au fost aplicate 2.776 de sanctiuni contraventionale operatorilor economici din sectorul energiei, în valoare totala de 37,19 milioane de lei.

"În anul 2022, am primit si am solutionat în cadrul autoritatii un numar de 39.001 reclamatii formulate de persoane fizice si juridice beneficiare ale serviciilor prestate de operatorii economici din sectoarele energiei electrice si gazelor naturale dintre care 25.974 de reclamatii au fost înregistrate în sectorul energiei electrice, iar în sectorul gazelor naturale 13.027. Tendinta de adresare a reclamatiiilor se mentine în crestere fata de anii anteriori, prin comparatie cu anul 2021, în anul 2022, fiind înregistrata o crestere a numarului de reclamatii de 64%, generata de problemele întâmpinate de consumatori în piata concurentiala de energie electrica si de gaze naturale, cel mai adesea fiind semnalate aspecte legate de emiterea si facturarea propriu-zisa a energiei electrice si gazelor naturale cu aplicarea schemelor de compensare si a plafonarilor de catre furnizori, de contractarea energiei electrice si gazelor naturale, de problemele aparute la racordarea la sistemele/retelele de gaze naturale/energie electrica a utilizatorilor, inclusiv a prosumatorilor, dar si aspecte legate de instalarea grupurilor de masurare, precum si de citirea indexului afisat de acestea", se arata în comunicatul ANRE.

În domeniul energiei electrice, au fost aplicate 2.371 sanctiuni contraventionale, în valoare de 25,72 milioane lei. Cele mai semnificative sanctiuni au fost aplicate furnizorilor Electrica Furnizare (760.000 lei), Enel Energie Muntenia (500.000 lei), E.ON Energie România (475.000 lei), Enel Energie (470.000), Hidroelectrica (365.000 lei) si CEZ Vânzare (90.000 lei).

În ceea ce priveste distribuitorii, cele mai importante amenzi au fost aplicate DEER (2,745 milioane lei), E-Distributie Dobrogea (2 milioane lei), E-Distributie Muntenia (1,86 milioane lei), E-Distributie Banat (1,65 milioane lei), Distributie Energie Oltenia (1,2 milioane lei) si Delgaz Grid (890.000 lei).

Printre contraventiile sanctionate s-au numarat nerespectarea obligatiei de citire a indexului aparatului de masura a energiei electrice al clientului casnic, la un interval de maxim 3 luni, în vederea emiterii facturii de regularizare; nerespectarea prevederilor legale privind racordarea prosumatorilor la reseaua de distributie a energiei electrice; nerespectarea obligatiei de a transmite furnizorilor indexul echipamentului de masurare, în vederea regularizarii obligatiilor de plata, ca urmare a schimbarii efective a furnizorului de energie electrica; nerespectarea prevederilor legale privind racordarea clientilor la reseaua de distributie a energiei electrice; nerespectarea prevederilor legale privind calitatea tehnica a energiei electrice din standardul de performanta pentru serviciul de distributie a energiei electrice; integrarea, cu mari întârzieri, în sistemul de masurare inteligenta (SMI) a contoarelor inteligente instalate la locurile de consum si neasigurarea disponibilitatii continue a datelor de masurare a energiei electrice; nerespectarea obligatiei de transmitere, în termen de 15 zile lucratoare de la înregistrare, a raspunsului la sesizarile consumatorilor referitoare la facturile de energie electrica si plata compensatiilor aferente în cazul depasirii termenului; nerespectarea obligatiei de a returna clientului final sumele datorate, în termen de 5 zile de la data emiterii facturii cu decontul final de lichidare, în situatia în care se înregistreaza un sold negativ; nerespectarea continutului facturii de energie electrica; nerespectarea termenului de 5 zile pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice; nerespectarea prevederilor legale privind schimbarea furnizorului de energie electrica; nerespectarea prevederilor legale privind perioada de facturare a energiei electrice; nerespectarea obligatiei de a emite facturi aferente consumului de energie electrica continând

schema de sprijin prevazuta de Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 118/2021, aprobata prin Legea nr. 259/2021.

În domeniul gazelor naturale, au fost aplicate 405 sanctiuni contraventionale în valoare de 11,47 milioane lei.

În ceea ce priveste furnizorii, cele mai mari amenzi au mers catre CEZ Vânzare (500.000 lei), E.ON Energie România (450.000 lei), Engie România (400.000 lei), Enel Energie (370.000 lei), Electrica Furnizare (350.000 lei), Enel Energie Muntenia (320.000 lei).

Operatorii de distributie sanctionati cu cele mai importante sume a fost Distrigaz Sud Retele (460.000 lei), Delgaz Grid (180.000 lei), Euro Seven Industry (140.000 lei) si Premier Energy (50.000 lei).

Producatorii de gaze naturale sanctionati fiecare cu 3,4 milioane lei au fost Black Sea Oil&Gas, Gas Plus Dacia si Petro Ventures Resources .

Cele mai importante abateri au fost: nerespectarea prevederilor legale privind racordarea la sistemul de distributie a gazelor naturale; nerespectarea obligatiei de emitere a avizului tehnic de racordare în termen de 30 de zile de la primirea unei cereri de racordare corecte si complete; nerespectarea obligatiei de gestionare, actualizare si asigurare a trasabilitatii documentelor/documentatiilor aferente obiectivelor sistemului de distributie, inclusiv cu modificarile, înlocuirile, reparatiile si interventiile efectuate; nerespectarea obligatiei de transmitere, în termen de 15 zile lucratoare de la înregistrare, a raspunsului la sesizarile consumatorilor referitoare la facturile de gaze naturale si plata compensatiilor aferente în cazul depasirii termenului; nerespectarea obligatiei de a emite factura cu decontul final de lichidare si de a o transmite clientului final în termen de maximum 42 de zile de la data schimbarii efective a furnizorului; nerespectarea obligatiei de a emite facturi aferente consumului de gaze naturale continând schema de sprijin prevazuta de Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 118/2021, aprobata prin Legea nr. 259/2021.