



## PROCEDURA PRIVIND ASIGURAREA SERVICIULUI DE INTERMEDIERE PRIVIND ACCESUL LA RETEAUA ELECTRICA DE DISTRIBUTIE SI PROCEDURA DE ASIGURARE A INTERMEDIERII RELATIEI DINTRE CONSUMATOR SI OPERATORUL DE DISTRIBUTIE

Procedurile redactate in prezentul Regulament au la baza cerintele din Codul tehnic al retelelor electrice de distributie, Codul tehnic al retelei electrice de transport, Regulamentul privind racordarea utilizatorilor la retelele electrice de interes public, Regulamentul de furnizare si indeplinirea obligatiilor prevazute la Conditiiile 23 si 24 ale Licentei nr. 1286 pentru furnizarea de energie electrica a S.C. A Energy Ind S.R.L.

SC A Energy Ind SRL, numita in cele ce urmeaza **furnizor**, este obligata sa asigure intermedierea relatiei consumator-operator de retea, cu exceptia cazurilor in care consumatorul decide sa se adreseze direct operatorului de retea.

1. Furnizorul se obliga sa comunice consumatorului in forma scrisa, pe factura, numarul unui post telefonic pus la dispozitie de operatorul retelei de distributie la care este racordat locul de consum, la care consumatorul poate adresa direct operatorului de distributie intreruperea in alimentarea cu energie electrica.
2. Furnizorul comunica operatorului retelei orice solicitare a consumatorului, referitoare la obligatiile operatorului de distributie (cum ar fi calitatea tensiunii, masurarea energiei electrice consumate, solicitari de modificarea instalatiei de racordare) la urmatoarele termene:
  - a) sesizarea primita de la consumator prin e-mail sau prin fax se comunica operatorului retelei tot prin e-mail, respective prin fax, cel mai tarziu in ziua lucratoare imediat urmatoare zilei in care a fost primita;

- b) sesizarea primita de la consumator in scris pe hartie se transmite operatorului retelei in termen de 3 zile lucratoare de la primire.
3. Furnizorul se obliga sa comunice consumatorului raspunsul operatorului de retea la solicitarile de mai sus in termen de 3 zile lucratoare de la primirea lor de catre furnizor.
  4. Furnizorul asigura serviciul de intermediere intre operatorul de retea si un solicitant pentru racordarea la reseaua electrica de interes public, astfel ca furnizorul transmite operatorului de retea, in termen de 3 zile lucratoare de la primire, solicitarea scrisa de racordare si documentele aferente primite de la solicitant.
  5. Pentru situatiunea in care consumatorul solicita furnizorului rezolvarea unei problem care intra in sarcina operatorului de distributie, furnizorul transmite solicitarea consumatorului catre operatorul de distributie la termenele precizate mai sus.
  6. Daca furnizorul nu respecta termenele de transmitere a solicitarii consumatorului sau a raspunsului operatorului de distributie catre consumator sau daca operatorul de distributie nu respecta termenele din *Standardul de performanta pentru serviciul de distributie a energiei electrice*, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 28/2007, doar in situatia prevazuta de alineatul 5 furnizorul plateste consumatorului compensatiile corespunzatoare obligatiilor nerespectate de el, de operatorul de distributie sau e ambii.

Prezentul Regulament procedural se completeaza cu Procedura operationala de inregistrare, investigare si solutionare a petitiilor primite de catre furnizor, care cuprinde urmatoorii pasi:

1. Primirea si verificarea documentului;
2. Scanarea petitiei si inregistrarea ei;
3. Verificarea calitatii de client A Energy Ind;
4. Analizarea petitiei si intocmirea proiectului de raspuns;
5. Intocmirea raspunsului final si transmiterea lui catre client;
6. Monitorizarea periodica;
7. Raportare si imbunatatire procedura.