

- În cazul în care neînțelegerea dintre consumatorul final și furnizor nu este soluționată pe cale amiabilă, furnizorul este obligat să examineze situația creată și să răspundă în scris consumatorului final, în termenele prevăzute de lege.
- În caz de dezacord cu răspunsul furnizorului ori dacă nu a primit în termenul stabilit răspuns de la furnizor, consumatorul final este în drept să se adreseze Agenției, pentru soluționarea neînțelegerii apărute sau în instanța de judecată pentru soluționarea litigiului.
- Deciziile Agenției, de soluționare a problemelor invocate în petiție pot fi contestate în instanța de contencios administrativ, în termenul prevăzut de Codul administrativ al Republicii Moldova. În cazul în care consumatorul final nu este de acord cu răspunsul Agenției el de asemenea este în drept să conteste acest răspuns în instanța de contencios administrativ, în termenul prevăzut de Codul administrativ al Republicii Moldova.
- Compensațiile prevăzute de Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice nr.537/2020 din 24.12.20, cu excepția compensațiilor pentru nerespectarea duratei și numărului admis de întreruperi neprogramate în rețelele de joasă tensiune, se acordă fără a fi necesară o solicitare din partea utilizatorilor sistemului. Operatorii de sistem au obligația să asigure evidența tuturor situațiilor de încălcare a indicatorilor de calitate a serviciilor, pentru toți utilizatorii de sistem, cu transmiterea lunară a datelor respective către furnizorii de energie electrică. În baza datelor prezentate, furnizorii includ compensațiile individuale în factura lunară pentru energia electrică consumată. Furnizorii sunt responsabili de includerea corectă a compensațiilor individuale în factura lunară pentru energia electrică consumată.
- Compensațiile pentru depășirea numărului anual admis de întreruperi neprogramate se calculează și se includ în factura pentru luna februarie a anului următor perioadei de gestiune.
- Suma calculată a compensațiilor se consideră ca plată în avans. Sumele compensațiilor achitate consumatorilor de către furnizori sunt ulterior reținute de către furnizori din plata pentru serviciile de distribuție ce urmează a fi achitate operatorului sistemului de distribuție.
- În cazul întreruperilor neprogramate produse în rețelele de joasă tensiune, utilizatorii de sistem beneficiază de compensații pentru depășirea numărului și/sau duratei admise a întreruperilor dacă au solicitat operatorului compensarea pentru depășirea valorilor limită a indicatorilor garantați de continuitate, prin orice metodă de comunicare disponibilă. Operatorul este obligat să înregistreze și să investigheze fiecare sesizare de acest gen, iar în cazul confirmării încălcării indicatorului de calitate – să calculeze și să achite compensația în modul stabilit la pct. □ și □ din Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice nr.537/2020 din 24.12.20.
- Consumatorii finali sunt în drept să solicite recuperarea prejudiciilor materiale și morale cauzate de furnizor, de operatorul de sistem, în conformitate cu prevederile Codului civil și ale Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor.
- Petițiile consumatorilor finali în legătură cu contractarea, deconectarea, reconectarea, facturarea, precum și referitor la consumul de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, se examinează și se soluționează de furnizor, în termenele stabilite de lege. Furnizorul este obligat să colaboreze cu operatorul de sistem, prin prezentarea informațiilor solicitate și necesare pentru soluționarea problemelor abordate în petițiile consumatorilor finali.
- Petițiile consumatorilor finali cu privire la deconectare se examinează și se soluționează de furnizor indiferent dacă deconectarea instalațiilor electrice ale consumatorilor finali a fost efectuată la cererea furnizorului sau din inițiativa operatorului de sistem. În cazul în care la examinarea petițiilor consumatorilor finali, furnizorul constată că operatorul de sistem a încălcat termenul de reconectare stabilit, acesta achită consumatorului final prejudiciat compensația calculată în conformitate cu Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice și solicită operatorului de sistem să restituie contravaloarea compensației. Operatorul de sistem este obligat să restituie furnizorului cheltuielile suportate în legătură cu achitarea compensației pentru prejudicierea consumatorului final din vina operatorului de sistem.
- În cazul în care un consumator final a adresat furnizorului o petiție care urmează să fie examinată și soluționată de operatorul de sistem, furnizorul este obligat să transmită petiția operatorului de sistem în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data înregistrării reclamației și să informeze despre acest fapt consumatorul final.