Защита потребителей

Р. Суручану

Главный специалист по защите прав потребителей

Резюме презентации:

- ANRE – краткое резюме
- Отдел юридических вопросов и защиты потребителей (функции)
- Законы, касающиеся защиты потребителей
- Процесс изучения жалоб
- Права и образование потребителей

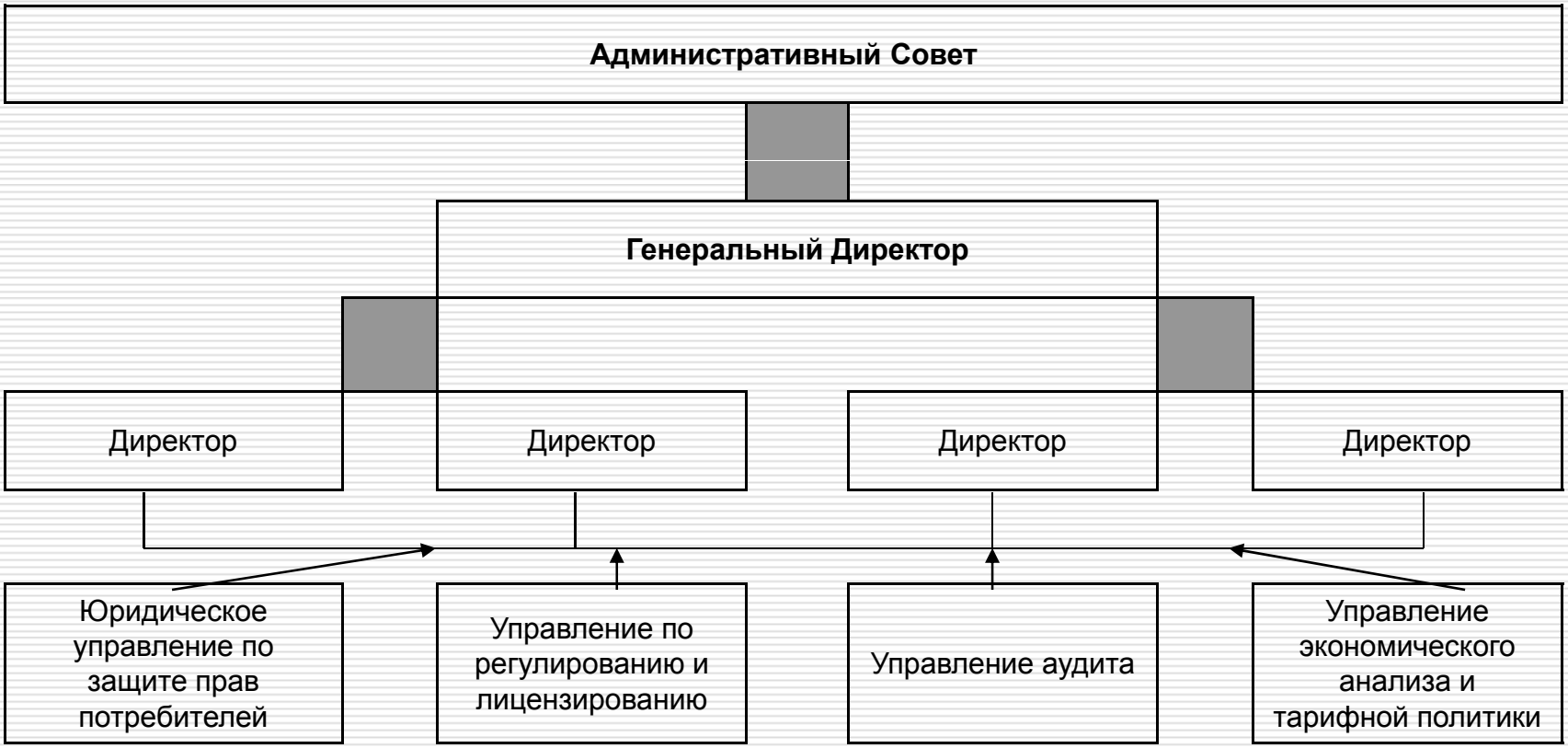
Отдел юридических вопросов и защиты потребителей

Национальное агентство по регулированию в энергетике (ANRE) было создано в 1997 году как постоянный орган публичной администрации, действующий как юридическое лицо и не подчиняющийся никакому другому органу публичной администрации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

Агентство регулирует хозяйственную и коммерческую деятельности в секторах энергетики, природного газа и нефтепродуктов, выдавая лицензии, продвигая соответствующие тарифные политики и защищая права потребителей.

В своей деятельности Агентство руководствуется Конституцией Республики Молдова, Законом об электроэнергии, Законом о газе, Законом об энергетике, Положением о Национальном агентстве по регулированию в энергетике и другими законодательными и нормативными актами РеспубликиМолдова.

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СХЕМА



ФУНКЦИИ:

- Изучение жалоб потребителей
- Изучает случаи недопонимания между потребителями и держателями лицензий
- Проводит мониторинг, регистрирует и хранит материалы, связанные с защитой потребителей
- Готовит материалы для рассмотрения на слушаниях Административного совета ANRE
- Готовит предписания, которые должны соблюдать держатели лицензий для устранения установленных нарушений и отклонений
- Анализирует деятельность держателей лицензий, связанную с решением проблем потребителей

Отдел юридических вопросов и защиты потребителей

- 1 шеф юридического департамента и защиты прав потребителей
- 5 специалистов отдела защиты прав потребителей
- 2 специалиста по мониторингу качества услуг
- 2 юриста

ЗАКОНЫ, СВЯЗАННЫЕ С ЗАЩИТОЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- Закон об энергетике № 1525-XIII от 19.02.1998
- Закон об электроэнергии № 124-XVIII from 23.12.2009
- Закон о петициях № 190-XIII от 19.07.1994
- Закон о защите потребителей № 105-XV от 13.03.2003
- Закон об административном суде № 793-XIV от 10.02.2000
- Кодекс о правонарушениях № 218-XIV от 24.10.2008

Правила оказания услуг в области электроэнергетики

- Юридические отношения участников рынка электроэнергии устанавливаются на контрактной основе в соответствии с условиями лицензий и положениями, утвержденными Агентством.
- Оплата за электрическую энергию производится в соответствии с ежемесячным счетом, выписываемым поставщиком и представляемым потребителю лично или по почте.
- Держатели лицензий могут прекращать оказание услуг в случае неплатежей.
- Стороны обязаны самостоятельно урегулировать споры, связанные с неплатежами.

ПРОЦЕСС ИЗУЧЕНИЯ ЖАЛОБ

- Потребители обращаются в письменном виде и по телефону.
- Жалоба должна быть написана на официальном языке, или на любом другом языке.
- Жалобы изучаются в течение месяца, те жалобы, которые не требуют дополнительного изучения и расследования – в течение 15 календарных дней с даты подачи
- В особых случаях менеджер может продлить период расследования максимум еще на 30 дней.
- Запрещено переадресовывать жалобы властям или должностным лицам, чьи действия обжалуются
- Жалобщик информируется о результатах изучения в письменной форме или по его/ее согласию - устно.
- Когда жалобщик не согласен с решением, он/она имеет право обжаловать это решение в административном суде.
- Правовой основой для изучения жалоб является Закон о петициях № 190-XII от 19.07.1994 и Закон об электроэнергии 124-XVIII от 23.12.2009

- Закон о петициях не распространяется на изучение жалоб, связанных с:

– Уголовным правом;

– Гражданским правом;

– Административным правом;

– Законом о труде;

- Изучение жалоб, связанных с нарушением конституционных прав человека регулируется законами о парламентских адвокатах.

Образование потребителей

- Определение, на основании жалоб, самых важных проблем, с которыми сталкиваются потребители.
- Публикация статей и интервью с разъяснением проблем, с которыми сталкиваются потребители.
- Когда необходимо, статьи, чтобы напомнить потребителям, что у них не только права, но и обязанности.