

PROCEDURĂ din 28 octombrie 2020

privind soluționarea reclamațiilor părților interesate în sectorul energiei

EMITENT • **AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI**

Publicat în **MONITORUL OFICIAL nr. 1033 din 5 noiembrie 2020**

Data intrării în vigoare **05-11-2020**

Notă

Aprobată prin **ORDINUL nr. 194 din 28 octombrie 2020**, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1.033 din 5 noiembrie 2020.

Capitolul I

Scop și domeniu de aplicare

Articolul 1

Prezenta procedură stabilește modalitatea de soluționare a petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor adresate Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, denumită în continuare ANRE, de persoane fizice și juridice din sectorul energiei.

Articolul 2

(1) În înțelesul prezentei proceduri, termenii de mai jos au semnificațiile următoare:

- a) audiere - etapă a procedurii de soluționare a reclamației în cadrul căreia părțile expun ANRE punctele proprii de vedere;
- b) compartiment de resort - structură organizatorică din cadrul ANRE care inițiază și participă la procesul de soluționare a reclamațiilor;
- c) compartiment de specialitate - structură organizatorică din cadrul ANRE care participă la soluționarea reclamațiilor;
- d) parte interesată - participanții la piața de energie electrică și la piața de gaze naturale, titularii de licență, titularii de atestate, titularii de autorizații, utilizatorii și viitorii utilizatori prevăzuți în Lege;
- e) comisie - grup de persoane din cadrul ANRE, constituit din angajați care împreună posedă abilitățile, experiența și competența necesare, inclusiv juridică, astfel încât să garanteze imparțialitatea acțiunilor sale, desemnat să soluționeze reclamația;
- f) reclamație (petiție/sesizare) - orice solicitare formulată de o persoană fizică sau juridică, în sectorul energiei, la adresa unui participant la piața de energie/titular de licență/titular de atestat/titular de autorizație, înaintată spre soluționare ANRE, cu excepția disputelor, neînțelegerilor, litigiilor, divergențelor, investigațiilor;
- g) solicitant - persoană fizică sau juridică care transmite la ANRE o reclamație/petiție/sesizare.

(2) Termenii definiți la [alin. \(1\)](#) se completează cu termenii definiți în [Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012](#), cu modificările și completările ulterioare, denumită în continuare [Lege](#).

(3) Limba oficială utilizată pe parcursul desfășurării soluționării petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor părților interesate este limba română, iar documentele redactate într-o limbă străină vor fi însoțite de traducerea în limba română, certificată de un traducător autorizat; în caz contrar, acestea nu vor fi luate în considerare.

Articolul 3

(1) Prezenta procedură se aplică la soluționarea de către ANRE a petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor formulate de persoane fizice sau juridice, care urmează a dobândi sau care au calitatea de client final și/sau de utilizator, așa cum sunt definiți în [Lege](#).

(2) Intră sub incidența prevederilor prezentei proceduri soluționarea petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor la adresa unui prestator de servicii/activități. Petiția/Sesizarea/Reclamația trebuie să fie însoțită de răspunsul acestuia în cauză sau cel puțin de dovada transmiterii către acesta a solicitării prealabile și să fie formulată după expirarea termenului legal de răspuns.

(3) Este îndreptățită să formuleze petiție/sesizare/reclamație împotriva unui participant la piața de energie/titular de licență/titular de atestat/titular de autorizație persoana fizică sau juridică care, prin actul emis de către oricare dintre aceștia sau prin răspunsul primit la cererea sa, adresat lui sau altui subiect de drept, consideră că îi este încălcat un drept recunoscut de lege sau un interes legitim, din momentul în care a luat cunoștință, pe orice cale, de existența acestuia.

(4) Este îndreptățită să formuleze petiție/sesizare/reclamație împotriva unui participant la piața de energie/titular de licență/titular de atestat/titular de autorizație persoana fizică sau juridică care nu a primit un răspuns în termenul prevăzut de legislația aplicabilă.

(5) Este îndreptăţită să formuleze petiţie/sesizare/reclamaţie împotriva unui participant la piaţa de energie/titular de licenţă/titular de atestat/titular de autorizaţie persoana fizică sau juridică care s-a adresat unui participant la piaţa de energie/titular de licenţă/titular de atestat/titular de autorizaţie şi se află în situaţia unui refuz nejustificat din partea acestuia de a efectua o anumită operaţiune necesară pentru exercitarea sau protejarea dreptului sau interesului său legitim.

Articolul 4

Nu se supun prevederilor prezentei proceduri:

- a)** neînţelegerile apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei, conform dispoziţiilor [art. 9 alin. \(1\) lit. k](#)), precum şi ale [art. 10 alin. \(1\) lit. ş](#)) din [Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 33/2007](#) privind organizarea şi funcţionarea Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări şi completări prin [Legea nr. 160/2012](#), cu modificările şi completările ulterioare, denumită în continuare [OUG 33/2007](#);
- b)** plângerile/litigiile/disputele contractuale pe piaţa angro şi cu amănuntul apărute între participanţii la piaţa de energie, conform dispoziţiilor [art. 20 alin. \(3\)-\(5\)](#), [art. 62 alin. \(1\) lit. h⁶](#)) şi [j](#)), ale [art. 145 alin. \(4\) lit. j](#)) şi ale [art. 174 alin. \(8\)-\(10\) din Lege](#);
- c)** plângerile/disputele/divergenţele privind accesul la reţelele/sistemele din domeniul energiei, conform dispoziţiilor [art. 25 alin. \(3\)](#), ale [art. 153 din Lege](#), precum şi ale prevederilor [art. 11 alin. \(2\) din OUG 33/2007](#);
- d)** plângerile/litigiile împotriva operatorului de reţea/sistem din domeniul energiei, conform dispoziţiilor [art. 9 alin. \(1\) lit. l](#)) şi [art. 10 alin. \(1\) lit. s](#)) din [OUG 33/2007](#), precum şi ale [art. 7¹ alin. \(2\)](#), ale [art. 131 alin. \(3\)](#) şi ale [art. 174 alin. \(11\) din Lege](#);
- e)** plângerile privind declanşarea unor investigaţii conform dispoziţiilor [art. 9 alin. \(1\) lit. y](#)) şi [z](#)), ale [art. 10 alin. \(1\) lit. b](#)) şi [alin. \(6\) lit. d](#)) din [OUG 33/2007](#);
- f)** soluţionarea unor probleme care nu fac obiectul reglementărilor în vigoare din domeniul energiei;
- g)** soluţionarea unor aspecte a căror rezolvare nu intră în competenţa ANRE, inclusiv aspecte legate de proprietate, dezmembrăminte ale dreptului de proprietate sau alte drepturi reale.

Articolul 5

- (1)** Nu se supun soluţionării prezentei proceduri petiţiile/sesizările/reclamaţiile al căror obiect depăşeşte 36 de luni de la data săvârşirii.
- (2)** Orice petiţie/sesizare/reclamaţie transmisă cu nerespectarea termenului prevăzut la [alin. \(1\)](#) se respinge ca fiind tardiv introdusă.
- (3)** Petiţiile/Sesizările/Reclamaţiile deduse spre soluţionare instanţelor judecătoreşti sau unor entităţi juridice pe cale extrajudiciară nu mai pot fi adresate spre soluţionare şi ANRE.

Capitolul II

Soluţionarea petiţiilor/sesizărilor/reclamaţiilor

Articolul 6

- (1)** Persoanele fizice/juridice care au calitatea de solicitant se pot adresa ANRE în vederea soluţionării unor petiţii/sesizări/reclamaţii formulate cu respectarea prevederilor [art. 3-5](#).
- (2)** Înainte de a adresa o petiţie/sesizare/reclamaţie la ANRE spre soluţionare, solicitantul are obligaţia ca, în prealabil, să se adreseze prestatorului de servicii/activităţi de a cărei prestaţie este nemulţumit.
- (3)** Petiţia/Sesizarea/Reclamaţia adresată ANRE trebuie să cuprindă cel puţin elementele de identificare ale solicitantului, ale persoanei reclamate, descrierea speţei, precizarea temeiului legal pe care îşi întemeiază reclamaţia. Solicitantul are obligaţia completării documentaţiei, din proprie iniţiativă sau la solicitarea ANRE. În măsura în care petiţia/sesizarea/reclamaţia nu cuprinde toate elementele de mai sus, aceasta nu va fi considerată completă şi nu va fi supusă analizei ANRE, fapt care conduce la clasarea acesteia prin emiterea unui răspuns în acest sens.
- (4)** Petiţia/Sesizarea/Reclamaţia adresată ANRE trebuie să cuprindă, anexat acesteia, răspunsul formulat de participantul la piaţa de energie/titularul de licenţă/titularul de atestat/titularul de autorizaţie, lipsa acestuia, cu excepţia situaţiei prevăzute la [art. 3 alin. \(4\)](#) şi [\(5\)](#), putând conduce la clasarea cererii prin emiterea unui răspuns în acest sens.
- (5)** Începând cu 1 ianuarie 2021, petiţiile/sesizările/ reclamaţiile adresate ANRE spre soluţionare care nu sunt însoţite de răspunsul formulat de participantul la piaţa de energie/titularul de licenţă/titularul de atestat/titularul de autorizaţie sau de dovada transmiterii solicitării către acesta conduc la clasarea acestora prin emiterea unui răspuns în acest sens.

Articolul 7

Soluţionarea petiţiilor/sesizărilor/reclamaţiilor la nivelul ANRE este gratuită.

Articolul 8

(1) Petițiile/Sesizările/Reclamațiile se adresează ANRE în scris, prin poștă, prin depunerea în mod direct la registratură, prin completarea formularului dedicat existent pe pagina proprie de internet a ANRE, sau prin transmiterea în format electronic la adresa de e-mail a ANRE, sau prin transmiterea la numărul de fax al ANRE.

(2) Fiecărei petiții/sesizări/reclamații i se atribuie un număr de înregistrare de către registratura ANRE.

Articolul 9

Din momentul înregistrării petiției/sesizării/ reclamației la registratura ANRE, procesul de soluționare devine obligatoriu, cu excepția cazului în care solicitantul s-a adresat pentru soluționarea petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor sale și altei entități juridice pe cale extrajudiciară, inclusiv instanțelor judecătorești, situație în care petiția/sesizarea /reclamația acestuia se clasează, cu informarea părților implicate în termen de maximum 15 zile.

Articolul 10

(1) În cazul în care solicitantul adresează mai multe petiții/sesizări/reclamații, sesizând aceeași problemă, acestea se vor conexe, solicitantul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate petițiile/ sesizările/reclamațiile primite.

(2) Dacă după transmiterea răspunsului se primește o nouă petiție/sesizare/reclamație de la același solicitant, având același obiect, fără alte argumente/documente suplimentare, aceasta se clasează prin informarea solicitantului.

Articolul 11

(1) Petițiile/Sesizările/Reclamațiile care fac obiectul prezentei proceduri sunt analizate la nivelul ANRE de persoane desemnate din cadrul compartimentului de resort.

(2) În situația în care se apreciază că soluționarea petiției/sesizării/reclamației necesită o analiză complexă, pot fi desemnate și alte persoane din cadrul compartimentelor de specialitate sau poate fi constituită o comisie.

(3) În situația unor spețe complexe supuse soluționării ANRE se poate apela și la consultanți, persoane fizice /juridice. Consultanții nu fac parte din comisii. Contravaloarea serviciului prestat de consultanți va fi suportată de ANRE.

Articolul 12

(1) Pe parcursul soluționării petiției/sesizării/ reclamației, în măsura în care se apreciază necesar, se pot organiza audieri/întâlniri cu reprezentanții părților interesate și/sau persoane din cadrul ANRE.

(2) Părțile pot fi reprezentate și pot participa la audiere/întâlnire prin reprezentanți legali sau prin persoane împuternicite.

(3) Persoanele care nu pot proba cu înscrisuri această calitate nu vor fi acceptate la audiere/întâlnire.

(4) Documentul care atestă calitatea de împuternicit va fi păstrat la dosarul reclamației.

Articolul 13

(1) Petițiile/Sesizările/Reclamațiile greșit adresate vor fi transmise, în termen de 5 zile lucrătoare de la înregistrare, autorităților sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca solicitantul să fie înștiințat despre acest fapt.

(2) Petițiile/Sesizările/Reclamațiile anonime sau cele în care nu sunt menționate datele de identificare a solicitantului sau a locului de consum și a localității în care se află se clasează.

Articolul 14

Soluționarea petiției/sesizării/reclamației se materializează prin emiterea unui răspuns întocmit prin grija compartimentului de resort/comisiei desemnate, care se comunică părților implicate.

Articolul 15

(1) Termenul standard de soluționare a petiției/sesizării/reclamației și de transmitere a răspunsului către solicitant este de 30 de zile de la data înregistrării petiției/ sesizării/reclamației.

(2) În situația în care aspectele sesizate în petiție/ sesizare/reclamație necesită o informare și o cercetare mai amănunțită, termenul prevăzut la alin. (1) poate fi prelungit cu 30 de zile, sub condiția notificării prealabile a solicitantului.

(3) În situația în care se apreciază necesar se poate efectua o acțiune de control, conform regulamentului specific emis în acest sens.

Articolul 16

(1) Pe toată durata procesului de soluționare a petiției/sesizării/reclamației, părțile pot stabili soluționarea neînțelegerii pe cale amiabilă.

(2) Părțile sunt obligate să comunice ANRE înțelegerea la care au ajuns, în termen de 3 zile lucrătoare de la data soluționării amiabile. În acest caz, înțelegerea trebuie să fie însoțită prin semnătură de fiecare parte și să cuprindă data încheierii. Prin înțelegere părțile nu pot deroga de la prevederile legale în vigoare.

(3) În cazul în care solicitantul și-a retras reclamația sau părțile au încheiat o înțelegere conform alin. (2), acesta nu mai are dreptul să revină ulterior la ANRE cu o nouă cerere având același obiect.

(4) Luând act de retragerea petiției/sesizării/reclamației sau de înțelegerea părților, aceasta se clasează.

Articolul 17

(1) Dosarul este confidențial. Nicio altă persoană în afara părților, a persoanelor implicate în procesul de soluționare a petiției/sesizării/reclamației și a președintelui ANRE sau a înlocuitorului de drept al acestuia nu are acces la dosar fără acordul scris al părților și fără încuviințarea persoanelor implicate în procesul de soluționare, cu excepția situației în care aceste date sunt solicitate de către direcțiile de specialitate din cadrul ANRE cu atribuții de control, investigații, sau o autoritate a statului, în condițiile legii, și a situației în care date, informații și documente sunt solicitate de către/transmise către direcțiile de specialitate din cadrul ANRE sau părților implicate.

(2) În vederea apărării intereselor legitime ale părților, persoanele implicate în procesul de soluționare a petiției/sesizării/reclamației și consultanții sunt obligați să nu publice și să nu divulge datele și informațiile de care iau cunoștință în această calitate, fără a avea acordul scris al părții implicate.

(3) Dosarul se păstrează la sediul ANRE timp de 1 an de la data emiterii răspunsului prin care este soluționată petiția/ sesizarea/reclamația, după care se arhivează timp de 4 ani.

(4) Evidența dosarelor privind soluționarea petițiilor/ sesizărilor/reclamațiilor se va ține în registre speciale, în format electronic.

Articolul 18

Activitatea de soluționare a petițiilor/sesizărilor/ reclamațiilor se prezintă sintetic în cadrul rapoartelor semestriale și anuale.

Capitolul III Dispoziții finale

Articolul 19

ANRE poate îndrepta erorile materiale din conținutul răspunsului, din oficiu ori la solicitarea părții interesate, situație în care aceasta va comunica părților documentul modificat.

Articolul 20

Petițiile/Sesizările/Reclamațiile aflate în curs de soluționare, dar nefinalizate până la data intrării în vigoare a prezentei proceduri se supun prevederilor actelor normative în vigoare la data declanșării procesului de soluționare a acestora.
