

Procedura privind soluționarea reclamațiilor părților interesate în sectorul energiei

CAPITOLUL I Scop și domeniu de aplicare

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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 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 s-a adresat unui participant la piața de energie/titular de licență/titular de atestat/titular de autorizație și se află în situația unui refuz nejustificat din partea acestuia de a efectua o anumită operațiune necesară pentru exercitarea sau protejarea dreptului sau interesului său legitim.

Art. 4. -

Nu se supun prevederilor prezentei proceduri:

- a) neînțelegerile apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei, conform dispozițiilor art. 9 alin. (1) lit. k), precum și ale art. 10 alin. (1) lit. ș) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012, cu modificările și completările ulterioare, denumită în continuare O.U.G. 33/2007;
- b) plângerile/litigiile/disputele contractuale pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie, conform dispozițiilor art. 20 alin. (3) - (5), art. 62 alin. (1) lit. h⁶) și j), ale art. 145 alin. (4) lit. j) și ale art. 174 alin. (8) - (10) din Lege;
- c) plângerile/disputele/divergențele privind accesul la rețelele/sistemele din domeniul energiei, conform dispozițiilor art. 25 alin. (3), ale art. 153 din Lege, precum și ale prevederilor art. 11 alin. (2) din O.U.G. 33/2007;
- d) plângerile/litigiile împotriva operatorului de rețea/sistem din domeniul energiei, conform dispozițiilor art. 9 alin. (1) lit. l) și art. 10 alin. (1) lit. s) din O.U.G. 33/2007, precum și ale art. 7¹ alin. (2), ale art. 131 alin. (3) și ale art. 174 alin. (11) din Lege;
- e) plângerile privind declanșarea unor investigații conform dispozițiilor art. 9 alin. (1) lit. y) și z), ale art. 10 alin. (1) lit. b) și alin. (6) lit. d) din O.U.G. 33/2007;
- f) soluționarea unor probleme care nu fac obiectul reglementărilor în vigoare din domeniul energiei;
- g) soluționarea unor aspecte a căror rezolvare nu intră în competența ANRE, inclusiv aspecte legate de proprietate, dezmembrăminte ale dreptului de proprietate sau alte drepturi reale.

Art. 5. -

- (1) Nu se supun soluționării prezentei proceduri petițiile/sesizările/reclamațiile al căror obiect depășește 36 de luni de la data săvârșirii.
- (2) Orice petiție/sesizare/reclamație transmisă cu nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1) se respinge ca fiind tardiv introdusă.
- (3) Petițiile/Sesizările/Reclamațiile deduse spre soluționare instanțelor judecătorești sau unor entități juridice pe cale extrajudiciară nu mai pot fi adresate spre soluționare și ANRE.

CAPITOLUL II Soluționarea petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor

Art. 6. -

- (1) Persoanele fizice/juridice care au calitatea de solicitant se pot adresa ANRE în vederea soluționării unor petiții/sesizări/reclamații formulate cu respectarea prevederilor art. 3-5.
- (2) Înainte de a adresa o petiție/sesizare/reclamație la ANRE spre soluționare, solicitantul are obligația ca, în prealabil, să se adreseze prestatorului de servicii/activități de a cărei prestație este nemulțumit.
- (3) Petiția/Sesizarea/Reclamația adresată ANRE trebuie să cuprindă cel puțin elementele de identificare ale solicitantului, ale persoanei reclamate, descrierea speței, precizarea temeiului legal pe care își întemeiază reclamația. Solicitantul are obligația completării documentației, din proprie inițiativă sau la solicitarea ANRE. În măsura în care petiția/sesizarea/reclamația nu cuprinde toate elementele de mai sus, aceasta nu va fi considerată completă și nu va fi supusă analizei ANRE, fapt care conduce la clasarea acesteia prin emiterea unui răspuns în acest sens.
- (4) Petiția/Sesizarea/Reclamația adresată ANRE trebuie să cuprindă, anexat acesteia, răspunsul formulat de participantul la piața de energie/titularul de licență/titularul de atestat/titularul de autorizație, lipsa acestuia, cu excepția situației prevăzute la art. 3 alin. (4) și (5), putând conduce la clasarea cererii prin emiterea unui răspuns în acest sens.
- (5) Începând cu 1 ianuarie 2021, petițiile/sesizările/reclamațiile adresate ANRE spre soluționare care nu sunt însoțite de răspunsul formulat de participantul la piața de energie/titularul de licență/titularul de atestat/titularul de autorizație sau de dovada transmiterii solicitării către acesta conduc la clasarea acestora prin emiterea unui răspuns în acest sens.

Art. 7. -

Soluționarea petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor la nivelul ANRE este gratuită.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 14. -

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

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 18. -

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

CAPITOLUL III Dispoziții finale

Art. 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.

Art. 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.