

REGULAMENT privind soluționarea plângerilor în sectorul energiei

Capitolul I Scop

Art. 1 - Prezentul regulament este elaborat în scopul creării unui mecanism de soluționare a plângerilor în sectorul energiei.

Art. 2 - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE), denumită în continuare *Autoritate competentă*, soluționează plângerile în sectorul energiei; prin sectorul energiei se înțelege sectorul energiei electrice și termice produse în cogenerare și sectorul gazelor naturale.

Capitolul II Dispoziții generale

Art. 3 - Prezentul regulament stabilește modalitatea de soluționare a plângerilor în sectorul energiei adresate Autorității competente de participanții la piața de energie electrică și gaze naturale prevăzuți în Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, denumită în continuare *Lege*.

Art. 4 – (1) Termenii utilizați sunt definiți în anexa nr. 1 care face parte integrantă din prezentul regulament.

(2) Definițiile prevăzute în anexa nr. 1 se completează cu definițiile din *Lege*.

(3) Limba oficială utilizată pe parcursul desfășurării soluționării plângerilor este limba română, iar documentele redactate într-o limbă străină vor fi însoțite de traducerea legalizată; în caz contrar, acestea nu vor fi luate în considerare.

Domeniu de aplicare

Art. 5 - (1) Prezentul Regulamentul se aplică la soluționarea plângerilor simple, a reclamațiilor clienților finali care implică o soluționare directă cât și a litigiilor care, indiferent de titulatură, încearcă să rezolve un litigiu prin apropierea părților pentru a le convinge să găsească o soluție de comun acord și/sau prin pronunțarea unei decizii/hotărâri prin care Autoritatea competentă propune/stabilește o soluție.

(2) - Intră sub incidența prevederilor prezentului regulament soluționarea plângerilor, indiferent de titulatură, formulate cu respectarea prevederilor art. 7² și ale art. 102² din *Lege* și anume:

- a) reclamațiile/sesizările la adresa participanților la piața de energie electrică și gaze naturale, conform dispozițiilor art. 9, alin. (5), lit. i), ale art. 10, alin. (3), lit. n), precum și ale art. 10, alin. (6), lit. d) 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 *Ordonanța 33*;
- b) 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 33*;
- c) plângerile/litigiile/disputele contractuale pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie, conform dispozițiilor art. 62, alin. (1), lit. j), ale art. 62, alin. (1), lit. h⁶), ale art. 145, alin. (4), lit. j) și ale art. 174 alin. (8), (9), (10), (11) din *Lege*;
- d) 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 *Ordonanța 33*;
- e) plângerile/litigiile împotriva operatorului de rețea/sistem din domeniul energiei, conform dispozițiilor art. 9, lit. l), art. 10 lit. s) din *Ordonanța 33*, precum și ale art. 7¹ alin. (2), ale art. 131 și ale art. 174, alin. (11) din *Lege*;
- f) plângerile privind declanșarea unor investigații conform dispozițiilor art. 9, alin. (1), lit. y), art. 9, alin. (1), lit. z), ale art. 10, alin. (1), lit. b) și ale art. 10, alin. (1), lit. d) din *Ordonanța 33*;

(3) - Nu intră sub incidența prevederilor prezentului regulament:

- a) petițiile adresate de persoanele fizice care fac obiectul soluționării în baza prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, cu modificările ulterioare, așa cum stabilesc, dispozițiile art. 7² alin. (1) și ale art. 102² alin. (1) din Lege;
- b) soluționarea unor probleme care nu fac obiectul reglementărilor în vigoare din domeniul energiei;
- c) soluționarea unor aspecte a căror rezolvare nu intră în competența autorității de reglementare, inclusiv aspecte legate de proprietate, dezmembrăminte ale dreptului de proprietate sau alte drepturi reale.

Art. 6 - (1) Nu fac obiectul soluționării plângerile al căror obiect depășește 36 de luni de la data săvârșirii.
(2) Orice plângere transmisă cu nerespectarea termenului menționat la alin. (1) se respinge ca fiind tardivă.

Capitolul III **Soluționarea plângerilor**

Art. 7 (1) - Solicitantul, persoană fizică sau juridică, căruia îi este încălcat un drept recunoscut de lege sau un interes legitim, printr-un act emis de un participant la piața de energie, prin răspunsul primit la cererea sa sau care nu a primit un răspuns în termenul prevăzut de legislația aplicabilă, poate investi ANRE cu soluționarea plângerii sale. De asemenea, se poate adresa ANRE și cel care consideră că un drept sau un interes legitim al său a fost încălcat prin refuzul nejustificat de a efectua o anumită operațiune necesară pentru exercitarea sau protejarea dreptului sau interesului său legitim, de către un participant la piața de energie. Nesoluționarea în termenul legal de către participantul la piața de energie a unei cereri reprezintă fapta de a nu răspunde solicitantului în termen de 30 de zile de la data înregistrării cererii sale, dacă prin lege sau printr-o altă reglementare nu se prevede un alt termen.

(2) Este îndreptățită să introducă plângere împotriva unui participant la piața de energie și persoana al cărei drept sau interes legitim a fost încălcat printr-un act emis de operator, adresat altui subiect de drept, din momentul în care a luat cunoștință, pe orice cale, de existența acestuia.

(3) Înainte de a adresa o plângere autorității competente, dacă aceasta privește activitatea unui prestator de servicii/de activități, reclamantul are obligația ca, în prealabil, să se adreseze prestatorului de servicii/activități de a cărei prestație este nemulțumit.

(4) Plângerea adresată autorității competente trebuie să cuprindă cel puțin elementele prevăzute în Anexa nr. 2 la prezentul regulament.

(5) Plângerea adresată autorității competente trebuie să cuprindă, anexat acesteia, răspunsul formulat de participantul la piața de energie, lipsa acestuia putând conduce la clasarea cererii prin emiterea unui/unei/ răspuns/decizii.

Art. 8 Din momentul înregistrării plângerii, procesul de soluționare devine obligatoriu, cu excepția cazului în care solicitantul s-a adresat pentru soluționarea plângerii sale și altei entități juridice, inclusiv instanțelor judecătorești, situație în care plângerea acestuia adresată Autorității competente se clasează.

Art. 9 (1) – Plângerile se supun soluționării ANRE cu respectarea procedurilor/regulamentelor specifice și anume:

a) reclamațiile/sesizările menționate la art. 5, alin. (2), lit a) se soluționează în baza *Procedurii de soluționare a reclamațiilor părților interesate*, în vigoare;

b) neînțelegerile apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei menționate la art. 5, alin. (2), lit.b) se soluționează în baza *Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei*, în vigoare;

c) plângerile/litigiile/disputele contractuale pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie, menționate la art. 5, alin. (2), lit c) se soluționează în baza *Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale*, în vigoare;

d) plângerile/disputele/divergențele privind accesul la rețelele/sistemele din domeniul energiei, menționate la art. 5, alin. (2), lit d) se soluționează în baza *Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiilor pentru soluționarea disputelor/divergențelor privind accesul la rețelele/sistemele din domeniul energiei*, în vigoare;

e) plângerile/litigiile împotriva operatorului de rețea/sistem din domeniul energiei, menționate la art. 5, alin. (2), lit e), se soluționează conform prevederilor art. 84 din Lege, în baza *Regulamentului privind soluționarea plângerilor împotriva operatorilor de rețea/sistem din domeniul energiei*, în vigoare;

e) plângerile care privesc desfășurarea unor investigații, menționate la art. 5, alin. (2) lit f), se soluționează în baza *Regulamentului pentru organizarea și desfășurarea activității de investigație în domeniul energiei privind funcționarea pieței angro de energie*, în vigoare, emis în temeiul prevederilor art. 90 și 189 din Lege;

(2) Regulamentele/Procedurile menționate în cadrul prezentului articol cuprind regulile cu privire la sesizarea Autorității competente, includ demersuri prealabile impuse eventual consumatorului/clientului final/utilizatorului precum și alte reguli procedurale mai ales cele cu privire la caracterul scris sau oral al procedurii, la prezența personală, termenele de soluționare.

Art. 10 – (1) Soluționarea plângerilor la nivelul Autorității competente este gratuită.

(2) Prin prevederi specifice, menționate în cuprinsul regulamentelor/procedurilor prezentului act normativ, se stabilesc reguli cu privire la împărțirea costurilor la finalizarea procedurii, după caz.

Art. 11 – (1) Plângerile care fac obiectul prezentei reglementări sunt analizate la nivelul Autorității competente de persoane/ organisme colegiale desemnate în acest sens în baza procedurilor proprii.

(2) După înregistrarea cererii la Autoritatea competentă, se parcurg următoarele etape principale:

a) analiza preliminară a documentației transmise și solicitarea completării acesteia, după caz;

b) pregătirea audierii și convocarea părților, după caz;

c) audierea părților, după caz;

c) pronunțarea răspunsului/deciziei/hotărârii și comunicarea acestuia/acesteia părților.

Art. 12 (1) - Părțile vor fi reprezentate și vor participa la audiere prin reprezentanți legali sau prin persoane împuternicite.

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

(3) Documentul care atestă calitatea de împuternicit va fi păstrat la dosarul cauzei.

Art. (13) – (1) Soluționarea plângerilor menționate la art. art. (2) lit a) se concretizează prin emiterea unor răspunsuri emise prin grija compartimentului de resort.

Art. (14) – (1) Soluționarea plângerilor menționate la art. art. (2) lit b) – e) se concretizează prin emiterea unei decizii/hotărâri asigurată prin intermediul unor grupuri colegiale.

(2) – Deciziile/Hotărârile grupurilor colegiale cuprind valoarea juridică a deciziei luate, precizând clar dacă ea are caracter coercitiv pentru părți.

(3) - Deciziile/Hotărârile grupurilor colegiale pot avea caracter coercitiv pentru părți numai dacă acestea au fost informate în prealabil și au acceptat acest lucru în mod expres.

(4) - Dacă decizia are o natură coercitivă, trebuie precizate penalitățile aplicabile în caz de nerespectare a deciziei, precum și căile de atac în caz că una dintre părți nu este satisfăcută;

(5) - Toate deciziile sunt motivate și comunicate părților implicate, în scris sau în orice altă formă potrivită, în termenele prevăzute în regulamentele/procedurile amintite anterior.

Art. (14) – Organismele colegiale funcționează în mod independent la nivelul Autorității competente, constituite din angajați care posedă abilitățile, experiența și competența necesare, inclusiv juridică, astfel încât să garanteze imparțialitatea acțiunilor sale.

(2) Pentru soluționarea plângerilor ce fac obiectul prezentei reglementări, Autoritatea competentă poate apela și la consultanți, persoane fizice/juridice. Consultanții nu fac parte din organismele colegiale.

(3) Contravaloarea serviciului prestat de consultanți va fi suportată conform reglementărilor emise de Autoritatea competentă.

Art. 15 – (1) Pe toată durata desfășurării soluționării plângerii, părțile pot soluționa pe cale amiabilă.

(2) Părțile sunt obligate să comunice Autorității competente înțelegerea la care au ajuns, în termen de 3 zile lucrătoare de la data la care plângerea s-a soluționat. În acest caz, înțelegerea trebuie să fie redactată în scris, 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 plângerea sau părțile au încheiat o înțelegere conform alin. (2), acesta/acestea nu mai au dreptul să revină ulterior la Autoritatea competentă, cu o nouă cerere, având același obiect

(4) Luând act de retragerea plângerii sau de înțelegerea părților, organismul colegial emite o decizie/hotărâre în acest sens.

Art. 16 - (1) Dosarul este confidențial. Nicio altă persoană în afara părților, a membrilor Organismului colegial și a președintelui Autorității competente sau a înlocuitorului de drept al acestuia nu are acces la dosar fără acordul scris al părților și fără încuviințarea organismului colegial, 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.

(2) În vederea apărării intereselor legitime ale părților, membrii organismului colegial 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 Autorității competente un an de la data emiterii deciziei/hotărârii prin care este soluționată plângerea, după care se arhivează.

(4) Evidența dosarelor privind soluționarea plângerilor se va ține în registre speciale, conform regulamentului/procedurii specifice de soluționare a plângerii.

Dispoziții finale

Art. 17 - Autoritatea competentă poate îndrepta erorile materiale din conținutul răspunsului/deciziei/hotărârii, din oficiu ori la solicitarea părții interesate, situație în care aceasta va comunica părților documentul modificat.

Art. 18 - Plângerile demarate dar nefinalizate până la data intrării în vigoare a prezentei reglementări, se continuă și se finalizează conform prevederilor actelor normative emise înainte de prezentul regulament.

Art. 19 - Anexele nr. 1-2 fac parte integrantă din prezentul regulament .

Anexa nr. 1 la regulament

Definiții

Audiere	Etapă în cadrul căreia părțile își expun punctele de vedere și argumentele pe care acestea se întemeiază
Compartiment de resort	Structură din cadrul ANRE care inițiază și participă la procesul de soluționare a plângerilor, în conformitate cu procedurile specifice
Compartimentul de specialitate	Structură din cadrul ANRE în ale cărei atribuții se află obiectul dedus soluționării, în conformitate cu procedurile specifice
Părți	Titularul unei licențe și solicitantul
Parte interesată	Participantul la piața de energie
Organisme colegiale	Grupuri de persoane din cadrul ANRE desemnate să soluționeze plângerea
Solicitant	Persoana fizică sau juridică/Titular de licență
Titular de licență	Persoana fizică sau juridică deținătoare a unei licențe eliberate de Autoritatea competentă; este asimilat titularului de licență și prestatorul serviciului de distribuție.

Anexa nr. 2 la regulament

PLÂNGERE

Subsemnatul/Subscrisa:(nume/denumire, date de identificare)....., prin reprezentant legal (după caz), solicit/solicităm soluționarea plângerii împotriva ...(denumire, date de identificare)..... intervenite cu ocazia, prin reprezentant legal (după caz)

(Continuarea expunerii, pe scurt, a obiectului plângerii, cu datele aferente:

☐ indicarea speței;

☐ indicarea temeiului juridic.)

Solicit soluționarea prezentei plângeri, pe baza documentelor depuse la dosar, prin declanșarea procesului de soluționare a plângerii împotriva, la nivelul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei.

Data Semnătura