

## **ORDIN nr. 193 din 28 octombrie 2020 pentru aprobarea Regulamentului privind soluționarea plângerilor în sectorul energiei**

Forma sintetică la data 31-May-2022. Acest act a fost creat utilizand tehnologia SintAct®-Acte Sintetice. SintAct® și tehnologia Acte Sintetice sunt mărci înregistrate ale Wolters Kluwer.

Având în vedere dispozițiile art. 3 pct. 57<sup>1</sup>, art. 7<sup>2</sup>, art. 62 alin. (1) lit. h<sup>5</sup>), art. 100 pct. 74<sup>1</sup>, art. 102<sup>2</sup> și art. 145 alin. (4) lit. j) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. [123/2012](#), cu modificările și completările ulterioare, în temeiul art. 5 alin. (1) lit. f) 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,

**președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei** emite următorul ordin:

### **Art. 1**

Se aprobă [Regulamentul privind soluționarea plângerilor în sectorul energiei](#), prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

### **Art. 2**

Participanții la piață/Titularii de licență/Titularii de atestate/Titularii de autorizații din sectorul energiei duc la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar entitățile organizatorice din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei urmăresc respectarea prevederilor prezentului ordin.

### **Art. 3**

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

\_\*\*\*\*\*\_

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,  
**Dumitru Chiriță**

## **ANEXĂ:**

### **REGULAMENT privind soluționarea plângerilor în sectorul energiei**

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 1049 din data de 9 noiembrie 2020

Forma sintetică la data 31-May-2022. Acest act a fost creat utilizand tehnologia SintAct®-Acte Sintetice. SintAct® și tehnologia Acte Sintetice sunt mărci înregistrate ale Wolters Kluwer.

## **REGULAMENT din 28 octombrie 2020 privind soluționarea plângerilor în sectorul energiei**

Forma sintetică la data 31-May-2022. Acest act a fost creat utilizand tehnologia SintAct®-Acte Sintetice. SintAct® și tehnologia Acte Sintetice sunt mărci înregistrate ale Wolters Kluwer.

▶(la data 09-Nov-2020 actul a fost aprobat de [Ordinul 193/2020](#) )

### **CAPITOLUL I: Scop și domeniu de aplicare**

#### **Art. 1**

Prezentul regulament stabilește modalitatea de soluționare a plângerilor în sectorul energiei adresate Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, denumită în continuare ANRE, de către orice persoană fizică sau juridică care se consideră afectată de activitatea participanților la piața de energie electrică și gaze naturale/a titularilor de licență/atestat/autorizație, prevăzuți în Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. [123/2012](#), cu modificările și completările ulterioare, denumită în continuare *Lege*.

## Art. 2

Prin sectorul energiei se înțelege sectorul energiei electrice și termice produse în cogenerare și sectorul gazelor naturale.

## Art. 3

(1) În înțelesul prezentului regulament, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

**a) audiere** - etapă a procesului de soluționare în cadrul căreia părțile expun punctele de vedere și argumentele pe care acestea se întemeiază;

**b) comisie** - grup de persoane din cadrul ANRE, constituit să soluționeze plângerea;

**c) compartiment de resort** - structură din cadrul ANRE care inițiază și participă la procesul de soluționare a plângerilor, în conformitate cu procedurile specifice;

**d) solicitant** - persoana fizică sau juridică ce solicită soluționarea unei plângeri.

(2) Definițiile prevăzute la alin. (1) se completează cu definițiile prevăzute în Lege și în regulamentele europene de directă aplicare.

(3) Limba oficială utilizată pe parcursul desfășurării soluționării plângerilor 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. 4

(1) Prezentul regulament se aplică atât la soluționarea plângerilor care implică o soluționare simplă, directă, prin formularea unui răspuns, cât și celor care implică emiterea unei decizii/hotărâri de către o comisie din cadrul ANRE.

(2) Se supune prevederilor prezentului regulament soluționarea plângerilor formulate cu respectarea prevederilor art. 7<sup>2</sup> și ale art. 102<sup>2</sup> din Lege, și anume:

**a) reclamațiile/sesizările la adresa participanților la piața de energie electrică și gaze naturale, a titularilor de licență 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 OUG 33/2007;**

**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 OUG 33/2007;**

**c) 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. h<sup>6</sup>) și j), ale art. 145 alin. (4) lit. j) și ale art. 174 alin. (8)-(10) 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 OUG 33/2007;**

**e) 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 OUG 33/2007, precum și ale art. 7<sup>1</sup> alin. (2), ale art. 131 alin. (3) și ale art. 174 alin. (11) din Lege;**

**f) 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 OUG 33/2007.**

(3) Nu se supun prevederilor prezentului regulament:

**a)** soluționarea unor probleme care nu fac obiectul reglementărilor în vigoare din domeniul energiei;

**b)** 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 fac obiectul soluționării plângerile al căror obiect depășește 36 de luni de la data săvârșirii.

**(2)** Orice plângere transmisă cu nerespectarea termenului prevăzut la alin. (1) se respinge ca fiind tardiv introdusă.

### ☐**CAPITOLUL II: Soluționarea plângerilor**

#### ☐**Art. 6**

**(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 electrică și la piața de gaze naturale/titular de licență/titular de atestat/titular de autorizație, prin răspunsul primit la cererea sa sau care nu a primit un răspuns în termenul prevăzut de legislația aplicabilă, se poate adresa ANRE în vederea soluționării 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/de titularul de licență/de titularul de atestat/de titularul de autorizație. Nesoluționarea în termenul legal de către participantul la piața de energie/de titularul de licență/de titularul de atestat/de titularul de autorizație 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 electrică și la piața de gaze naturale/titular de licență/titular de atestat/titular de autorizație 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 ANRE, 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.

#### ☐**Art. 7**

Din momentul înregistrării plângerii, procesul de soluționare este obligatoriu, cu excepția cazului în care solicitantul s-a adresat pentru soluționarea plângerii sale și altei entități juridice pe cale extrajudiciară, inclusiv instanțelor judecătorești, situație în care plângerea acestuia adresată ANRE se clasează.

#### ☐**Art. 8**

☐**(1)** Plângerile se supun soluționării ANRE cu respectarea procedurilor/regulamentelor specifice, și anume:

**a)** reclamațiile/sesizările prevăzute la art. 4 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 prevăzute la art. 4 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, prevăzute la art. 4 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, prevăzute la art. 4 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, prevăzute la art. 4 alin. (2) lit. e), se soluționează în baza Regulamentului privind soluționarea plângerilor împotriva operatorilor de rețea/sistem din domeniul energiei în vigoare;

**f)**plângerile care privesc desfășurarea unor investigații, prevăzute la art. 4 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.

**(2)**Regulamentele/Procedurile prevăzute la alin. (1) cuprind regulile cu privire la sesizarea ANRE, includ demersuri prealabile impuse eventual consumatorului/clientului final/utilizatorului, precum și alte reguli procedurale cu privire la caracterul scris sau oral al procedurii, la asigurarea prezenței la întâlniri/audieri, termenele de soluționare.

#### **Art. 9**

**(1)**Soluționarea plângerilor la nivelul ANRE este gratuită.

**(2)**Prin prevederi specifice, cuprinse în regulamentele/procedurile prevăzute la art. 8, se stabilesc reguli cu privire la împărțirea unor eventuale costuri efectuate de ANRE.

#### **Art. 10**

**(1)**Plângerile care fac obiectul prezentei reglementări sunt analizate la nivelul ANRE de persoane/comisii desemnate în acest sens în baza procedurilor proprii.

**(2)**După înregistrarea cererii la ANRE 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;

**d)**emiterea/redactarea răspunsului/deciziei/hotărârii și comunicarea acestuia/acesteia părților.

#### **Art. 11**

**(1)**Părțile vor fi reprezentate și participă la sesiunile de audieri 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. 12**

**(1)**Soluționarea plângerilor prevăzute la art. 4 alin. (2) lit. a) se concretizează prin emiterea unor răspunsuri elaborate prin grija compartimentului/direcției

generale/direcției de resort din cadrul ANRE, în conformitate cu prevederile procedurii specifice.

**(2)** Soluționarea plângerilor prevăzute la art. 4 alin. (2) lit. b)-e) se concretizează prin emiterea unei decizii/hotărâri aprobate de președintele ANRE/președintele comisiei, în conformitate cu prevederile procedurii/regulamentului specifice/specific.

**(3)** Soluționarea plângerilor prevăzute la art. 4 alin. (2) lit. f) se face în conformitate cu prevederile Regulamentului privind organizarea și desfășurarea activității de investigare, aprobat prin ordin al președintelui ANRE.

#### **Art. 13**

**(1)** Comisiile funcționează în mod independent la nivelul ANRE și sunt constituite din angajați care posedă împreună abilitățile, experiența și competența necesare sectorului energiei, inclusiv juridică, astfel încât să garanteze imparțialitatea acțiunilor sale.

**(2)** Pentru soluționarea plângerilor ce fac obiectul prezentei reglementări, ANRE poate apela și la consultanți, persoane fizice/juridice. Consultanții nu fac parte din comisii.

**(3)** Contravaloarea serviciului prestat de consultanți va fi suportată de ANRE.

#### **Art. 14**

**(1)** Pe toată durata desfășurării procesului de soluționare a plângerii, părțile pot stabili soluționarea neînțelegerii pe cale amiabilă.

**(2)** Părțile sunt obligate să comunice ANRE înțelegerea la care au ajuns. 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 are/au dreptul să revină ulterior la ANRE cu o nouă cerere având același obiect.

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

#### **Art. 15**

**(1)** Dosarul plângerii este confidențial. Nicio altă persoană în afara părților, a membrilor comisiei și a președintelui ANRE sau a înlocuitorului de drept al acestuia nu are acces la dosar fără acordul scris al părților și fără încuviințarea comisiei, cu excepția situației în care aceste date sunt solicitate de către direcțiile de specialitate din cadrul ANRE cu atribuții de control, investigații, sau de către o autoritate a statului, în condițiile legii și în conformitate cu prevederile specifice ale regulamentelor/procedurilor prevăzute la art. 8, 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, membrii comisiei 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 conform prevederilor legale aplicabile și regulamentelor/procedurilor specifice.

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

### **CAPITOLUL III: Dispoziții finale**

#### **Art. 16**

ANRE 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. 17**

Soluționarea plângerilor demarate înainte de intrarea în vigoare a prezentului regulament se continuă și se finalizează conform prevederilor actelor normative emise înainte de prezentul regulament.

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 1049 din data de 9 noiembrie 2020

Forma sintetică la data 31-May-2022. Acest act a fost creat utilizand tehnologia SintAct®-Acte Sintetice. SintAct® și tehnologia Acte Sintetice sunt mărci înregistrate ale Wolters Kluwer.