

# ACTE ALE AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

## ORDIN

### pentru modificarea și completarea Procedurii privind soluționarea reclamațiilor părților interesate în sectorul energiei, aprobată prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 194/2020

Având în vedere dispozițiile art. 3 pct. 90, art. 72, art. 100 pct. 74<sup>1</sup> și ale art. 102<sup>2</sup> din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, și dispozițiile 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, 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 prezentul ordin.

**Art. I.** — Procedura privind soluționarea reclamațiilor părților interesate în sectorul energiei, aprobată prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 194/2020, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1033 din 5 noiembrie 2020, se modifică și se completează după cum urmează:

**1. La articolul 6, alineatele (3) și (4) se modifică și vor avea următorul cuprins:**

„(3) Petiția/Sesizarea/Reclamația adresată ANRE trebuie să cuprindă cel puțin elementele de identificare ale solicitantului, ale participantului la piața de energie și descrierea speței. În situația în care ANRE solicită completări sau clarificări ale documentației, se consideră data de începere a analizei atunci când solicitantul completează documentația. În situația în care petiția/sesizarea/reclamația nu cuprinde toate elementele de mai sus sau solicitantul nu transmite clarificările necesare analizei, 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, care nu conține anexat răspunsul formulat de participantul la piața de energie/titularul de licență/titularul de atestat/titularul de autorizație sau dovada transmiterii solicitării către acesta, cu excepția situației prevăzute la art. 3 alin. (4) și (5), se redirecționează către reclamant în vederea soluționării și emiterii unui răspuns către petent, cu informarea ANRE.”

**2. La articolul 6, alineatul (5) se abrogă.**

**3. La articolul 8, alineatul (1) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„Art. 8. — (1) Petițiile/Sesizările/Reclamațiile se adresează ANRE în scris, prin poștă, prin depunerea în mod direct la registratură, prin transmiterea la numărul de fax al ANRE sau prin completarea formularului dedicat existent pe pagina proprie de internet a ANRE.”

**4. La articolul 8, după alineatul (2) se introduc două noi alineate, alineatele (3) și (4), cu următorul cuprins:**

„(3) Petițiile/Sesizările/Reclamațiile se pot adresa în numele solicitantului de către persoane împuternicite în acest sens de către titular, documentul de împuternicire fiind prezentat odată cu depunerea reclamației.

(4) În condițiile alin. (3), dacă nu este prezentat un document de împuternicire, reclamația se poate clasa, cu informarea solicitantului.”

**5. Articolul 9 se modifică și va avea următorul cuprins:**

„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 solicitantului. În situația în care ulterior transmiterii reclamației către ANRE solicitantul se adresează și altei entități juridice, acesta are obligația de a înștiința ANRE.”

**6. La articolul 10, după alineatul (2) se introduce un nou alineat, alineatul (3), cu următorul cuprins:**

„(3) Petițiile/Sesizările/Reclamațiile în care se utilizează un limbaj neadecvat, trivial, injurios la adresa persoanelor reclamate/OE și/sau a reprezentanților ANRE și cele în care nu se specifică situația reclamată nu necesită răspuns și se clasează, cu informarea solicitantului.”

**7. Articolul 13 se modifică și va avea următorul cuprins:**

„Art. 13. — (1) Petițiile/Sesizările/Reclamațiile greșit adresate vor fi transmise 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 la care se referă se clasează.

(3) Adresele care conțin corespondență între petiționar și reclamat și prin care nu se adresează o solicitare ANRE se clasează fără informarea adresantului.”

**8. La articolul 16, alineatele (1) și (2) se modifică și vor avea următorul cuprins:**

„Art. 16. — (1) Pe toată durata procesului de soluționare a petiției/sesizării/reclamației, părțile pot soluționa neînțelegerea pe cale amiabilă sau solicitantul își poate retrage petiția/sesizarea/reclamația.

(2) Părțile sunt obligate să comunice ANRE înțelegerea la care au ajuns. Prin înțelegerea respectivă părțile nu pot deroga de la prevederile legale în vigoare.”

**9. La articolul 17, alineatul (3) se modifică și va avea următorul cuprins:**

„(3) Reclamațiile sunt arhivate electronic prin aplicația specifică de la nivelul instituției, timp de 5 ani, iar documentele din dosarele reclamațiilor care sunt primite în format scris 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 5 ani.”

**10. Articolul 18 se modifică și va avea următorul cuprins:**

„Art. 18. — Activitatea de soluționare a petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor se prezintă sintetic în cadrul raportului anual.”

**11. Articolul 20 se abrogă.**

**Art. II.** — Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,  
**George-Sergiu Niculescu**

București, 4 septembrie 2024.  
Nr. 62.