

Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei - ANRE

## Regulamentul privind soluționarea plângerilor împotriva operatorilor de rețea/sistem din sectorul energiei, din 15.06.2021

În vigoare de la 08 iulie 2021

Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 673 din 08 iulie 2021. Formă aplicabilă la [18 august 2021](#).

### CAPITOLUL I

#### Scop și domeniu de aplicare

**Art. 1.** Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei, denumită în continuare ANRE, soluționează plângerile împotriva operatorilor de rețea/sistem din sectorul energiei.

**Art. 2.** - Prezentul regulament este elaborat în scopul creării unui mecanism de soluționare a plângerilor împotriva operatorilor de rețea/sistem din sectorul energiei, așa cum sunt aceștia definiți în cuprinsul Legii energiei electrice și a gazelor naturale [nr. 123/2012](#), cu modificările și completările ulterioare, denumită în continuare Lege.

**Art. 3.** - (1) Este îndreptățită să depună la ANRE plângere împotriva unui operator de rețea/sistem din sectorul energiei, dacă aceasta vizează activitatea acestuia, persoana fizică sau juridică care, prin actul emis de către acesta sau prin răspunsul primit la cererea sa, consideră că îi este încălcat un drept recunoscut de lege sau un interes legitim.

(2) Este îndreptățită să depună la ANRE plângere împotriva unui operator de rețea/sistem din sectorul energiei, dacă aceasta vizează activitatea acestuia, persoana fizică sau juridică care s-a adresat unui operator de rețea/sistem din sectorul energiei 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.

(3) Termenul pentru depunerea plângerilor prevăzute la [alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#) curge de la momentul primirii răspunsului de către reclamant cu privire la cererea sa.

**Art. 4.** - Nu se supun prevederilor prezentului regulament:

a) reclamațiile/sesizările formulate 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, înaintate spre soluționare ANRE, care fac obiectul soluționării Procedurii privind soluționarea reclamațiilor părților interesate în sectorul energiei, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;

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. s](#)) 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. [nr. 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 sectorul energiei, conform dispozițiilor art. 25 [alin. \(3\)](#), ale [art. 153](#) din Lege, precum și ale prevederilor art. 11 [alin. \(2\)](#) din O.U.G. nr. 33/2007;

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. nr. 33/2007;

f) plângerile a căror soluționare nu face obiectul reglementărilor în vigoare din sectorul energiei;

g) plângerile prin intermediul cărora se solicită 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;

h) plângerile legate de sustragerea energiei electrice și/sau de intervenția asupra rețelelor/sistemelor, de modalitatea de determinare a cantității de energie electrică/gaze naturale care face obiectul unui prejudiciu legat de sustragerea energiei electrice, de modul în care operatorul de rețea/sistem a acționat în aceste situații;

i) plângerile al căror obiect depășește 36 de luni de la data săvârșirii;

j) plângerile deduse spre soluționare instanțelor judecătorești sau unor entități juridice pe cale extrajudiciară nu mai pot fi adresate spre soluționare și ANRE.

**Art. 5.** - Orice plângere transmisă cu nerespectarea termenului prevăzut la art. 4 lit. i) se respinge ca fiind tardiv introdusă.

## CAPITOLUL II

### Definiții

**Art. 6.** - (1) În înțelesul prezentului regulament, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

a) audiere - etapă a procedurii de soluționare a plângerii împotriva unui operator de rețea/sistem din sectorul energiei în cadrul căreia părțile își expun punctele de vedere și argumentele pe care acestea se întemeiază;

b) 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 plângerea;

c) reclamat - operator de rețea/sistem din sectorul energiei, împotriva căruia este formulată o plângere; prin operator de rețea/sistem din sectorul energiei se înțelege: operator de distribuție și

operator de transport și de sistem în sectorul energiei electrice, precum și operator de distribuție, operator al terminalului GNL, operator de înmagazinare și operator de transport și de sistem în sectorul gazelor naturale, așa cum sunt definiți în Lege;

d) reclamant - persoană fizică sau juridică care transmite la ANRE o plângere împotriva unui operator de rețea/sistem din sectorul energiei;

e) părți - reclamant și reclamat.

(2) Definițiile prevăzute la [alin. \(1\)](#) se completează cu definițiile prevăzute în Lege.

## CAPITOLUL III

### Soluționarea plângerii împotriva unui operator de rețea/sistem din sectorul energiei

#### SECȚIUNEA 1

##### Aspecte generale

**Art. 7.** - (1) Soluționarea plângerii împotriva unui operator de rețea/sistem din sectorul energiei presupune parcurgerea consecutivă a următoarelor etape:

a) soluționarea la nivelul reclamatului;

b) soluționarea la nivelul ANRE.

(2) În situația prevăzută la alin. (1) [lit. b\)](#), în cazul în care, pe parcursul procesului de soluționare a plângerii împotriva reclamatului, apar și alte neînțelegeri/divergențe/plângeri, în măsura în care ANRE hotărăște că este posibil, acestea se includ în procedura de soluționare aflată deja în derulare. În caz contrar, acestea vor face obiectul unei soluționări ulterioare, reluându-se etapele procedurale.

(3) Limba oficială utilizată pe parcursul desfășurării acestei proceduri 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, documentele nu vor fi luate în considerare.

#### SECȚIUNEA a 2-a

##### Soluționarea la nivelul operatorului de rețea/sistem

**Art. 8.** - (1) Părțile au obligația parcurgerii procedurii soluționării plângerii împotriva unui operator de rețea/sistem din sectorul energiei, la nivelul acestuia, prealabil declanșării procedurii la nivelul ANRE.

(2) În acest sens, reclamantul se adresează reclamatului cu o plângere, în termen de 30 de zile de la data primirii răspunsului nesatisfăcător al reclamatului sau de la data la care reclamantul trebuia să primească răspunsul.

(3) În termen de 7 zile de la primirea plângerii, operatorul de rețea/sistem căruia i s-a adresat reclamantul transmite în scris invitația de soluționare.

(4) În termen de 7 zile de la primirea invitației, reclamantul are obligația de a transmite operatorului de rețea/sistem punctul său de vedere, însoțit de toate documentele pe care își întemeiază susținerea.

(5) Documentele depuse în copie vor fi certificate pe fiecare pagină "conform cu originalul" și vor conține data, numele în clar al celui care face certificarea, semnătura acestuia, olografă sau electronică, după caz.

(6) În vederea soluționării plângerii, în termen de 15 zile de la data transmiterii invitației de soluționare a plângerii se desfășoară ședința comună, organizată de către reclamat.

(7) Reclamantul are obligația confirmării către reclamat a participării la ședința organizată în vederea soluționării plângerii sale.

(8) În cazul în care reclamantul nu se prezintă la ședința comună și nu a comunicat reclamatului, în timp util, faptul că nu poate participa la ședința comună, operatorul de rețea/sistem va încheia un proces-verbal în care se va consemna acest fapt, considerându-se că reclamantul a renunțat la soluționarea plângerii.

(9) În situația în care părțile implicate soluționează plângerea se va întocmi în termen de 3 zile lucrătoare o minută care să consfințească înțelegerea dintre părți.

(10) În situația în care minuta încheiată cu ocazia ședinței comune, întocmită conform anexei [nr. 1](#), nu este însușită sau este însușită parțial de către una dintre părțile implicate, se consideră că plângerea nu a fost soluționată la acest nivel și, în termen de 30 de zile de la data desfășurării ședinței comune, reclamantul transmite către ANRE cererea de soluționare a plângerii împotriva reclamatului, întocmită conform modelului din anexa [nr. 2](#).

### **SECȚIUNEA a 3-a** **Soluționarea la nivelul ANRE**

**Art. 9.** - (1) Plângerea transmisă la ANRE de către reclamant se soluționează de către Comisia de soluționare a plângerii împotriva operatorului de rețea/sistem din sectorul energiei, denumită în continuare Comisie.

(2) Documentele ce însoțesc plângerea trebuie să cuprindă cel puțin următoarele:

- a) copia minutei încheiate în condițiile art. 8 [alin. \(10\)](#);
- b) corespondența dintre părți privind soluționarea plângerii;
- c) decizii ale organelor jurisdicționale, în măsura în care acestea există;

d) indicarea temeiului legal în baza căruia își fundamentează pretențiile;

e) alte documente cuprinzând informații tehnice sau de altă natură, necesare soluționării plângerii.

(3) Certificarea copiilor documentelor prevăzute la [alin. \(2\)](#) se realizează în atâtea exemplare câte părți sunt și unul în plus pentru ANRE. Aceasta va conține precizarea "conform cu originalul", data, numele în clar al celui care face certificarea, semnătura acestuia, olografă sau electronică, după caz.

(4) La data transmiterii la ANRE a plângerii, reclamantul înștiințează cealaltă parte despre acest demers și pune la dispoziția acesteia o copie a plângerii și a documentației anexate, prevăzute la [alin. \(1\)](#) și [\(2\)](#).

(5) Plângerile vor fi soluționate de către comisie, în termen de 60 de zile de la data primirii plângerii. Acest termen poate fi prelungit cu 60 de zile în cazul în care sunt necesare informații suplimentare, în situația în care obiectul plângerii prezintă un grad ridicat de complexitate sau din alte motive justificate. Acest termen extins poate fi prelungit cu acordul reclamantului.

**Art. 10.** - (1) Comisia se numește prin decizie a președintelui ANRE, cu precizarea calității de președinte și a membrului înlocuitor.

(2) Comisia este alcătuită dintr-un număr impar de membri cu drept de vot, nu mai puțin de 5 și nu mai mult de 7, precum și un secretar al Comisiei fără drept de vot.

(3) Din componența comisiei fac parte obligatoriu reprezentanți ai compartimentului de reglementare și ai compartimentului juridic.

(4) Pentru soluționarea plângerilor ce fac obiectul prezentului regulament, ANRE poate apela și la experți/consultanți, persoane fizice/juridice, sub condiția semnării de către aceștia a unui acord de confidențialitate. Experții/Consultanții nu fac parte din Comisie.

(5) Contravaloarea serviciului prestat de experți/consultanți va fi suportată conform reglementărilor emise de ANRE.

**Art. 11.** - După înregistrarea plângerii la ANRE se parcurg următoarele etape:

a) întrunirea Comisiei;

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

c) pregătirea audierii și convocarea părților;

d) audierea părților;

e) pronunțarea deciziei și comunicarea acesteia părților.

**Art. 12.** - În situațiile prevăzute la [art. 4](#) și [5](#), Comisia stabilește că procedura de soluționare a plângerii nu poate fi declanșată, caz în care emite o decizie de respingere a plângerii ca inadmisibilă sau ca tardiv introdusă, după caz. Decizia se comunică părților în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la primirea plângerii.

**Art. 13.** - (1) În vederea pregătirii audierii, Comisia poate solicita părților, în scris, informații suplimentare sau completarea documentației depuse, în termen de cel mult 10 zile de la primirea cererii de soluționare a plângerii. Părțile au obligația transmiterii acestora în termen de cel mult 5 zile

de la data primirii solicitării, direct, prin poștă, fax sau prin e-mail, atât către ANRE, cât și către cealaltă/celelalte parte/părți, conform solicitărilor Comisiei.

(2) În cazul în care una dintre părți sau părțile, după caz, nu dau curs solicitării de transmitere a documentelor ori transmit parțial documentele solicitate în termenul prevăzut la [alin. \(1\)](#), Comisia va analiza și va soluționa plângerea pe baza documentelor deținute.

**Art. 14.** - (1) Convocarea părților în vederea audierii are loc cu cel puțin 5 zile înainte de termenul stabilit pentru audiere.

(2) Comunicarea convocării se realizează prin scrisoare cu confirmare de primire, prin e-mail sau prin fax, dacă este posibil.

(3) Comunicările se transmit la adresele indicate de părți în cerere sau la adresele aduse la cunoștința ANRE, pe parcursul derulării procedurii de soluționare a plângerii.

**Art. 15.** - (1) Audierea are loc, de regulă, la sediul ANRE, în termen de cel mult 20 de zile de la data înregistrării cererii. În situația în care se solicită informații suplimentare sau completarea documentației depuse inițial, audierea are loc în termen de cel mult 30 de zile de la data înregistrării cererii la ANRE.

(2) Părțile participă la audiere prin reprezentanți legali sau prin persoane împuternicite. Persoanele care nu pot proba cu înscrisuri această calitate nu vor fi acceptate la audiere. Documentul care atestă calitatea de împuternicit va fi prezentat la audiere și va fi păstrat la dosarul cauzei.

(3) Oricare dintre părți poate cere ca audierea să se realizeze în lipsa ei, pe baza cererii și a actelor depuse. Solicitarea se va face în scris, cu cel puțin două zile înainte de data stabilită pentru audiere.

(4) Lipsa uneia dintre părți de la dezbateri nu afectează derularea procedurii sau luarea unei decizii.

(5) Dacă ambele părți, deși înștiințate, nu se prezintă la dezbateri și nici nu au solicitat soluționarea în lipsă, Comisia suspendă procedura de soluționare a plângerii, informând părțile în acest sens.

(6) Dacă în termen de 30 de zile de la data suspendării niciuna dintre părți nu efectuează demersurile prevăzute la alin. (3), ANRE respinge solicitarea de soluționare a plângerii.

(7) Prin derogare de la prevederile [alin. \(4\)](#), dacă părțile solicită în prealabil, cu cel puțin 3 zile, reprogramarea audierii, Comisia poate amâna o singură dată audierea.

(8) Audierea reprogramată va avea loc în termen de maximum 10 zile de la data fixată inițial și va fi comunicată părților, în conformitate cu prevederile [art. 14](#).

**Art. 16.** - (1) În cadrul audierii, părțile își exprimă punctele de vedere argumentate cu probe pertinente, concludente și utile soluționării plângerii.

(2) Expunerea părților va fi clară și concisă, cu argumente de drept și de fapt.

(3) După ce fiecare parte își prezintă poziția, membrii Comisiei pot pune întrebări pentru clarificarea aspectelor supuse soluționării.

(4) În situația în care Comisia consideră necesar, poate stabili o nouă audiere, în termen de 10 zile de la prima audiere. Cu această ocazie, Comisia poate să solicite părților și alte documente relevante pentru soluționarea cererii, situație în care părțile au obligația de a transmite documentele

în termen de 5 zile de la solicitare atât către ANRE, cât și către cealaltă/celelalte parte/părți, conform indicațiilor Comisiei.

**Art. 17.** - (1) Ședințele Comisiei se consideră întrunite legal, respectiv cvorumul este îndeplinit dacă sunt prezenți cel puțin 3 dintre membrii săi, incluzând președintele Comisiei sau, în absența acestuia, înlocuitorul desemnat.

(2) Comisia adoptă soluția, cu majoritatea voturilor membrilor ei. În caz de egalitate de voturi este decisiv votul președintelui sau, în cazul absenței acestuia, cel al înlocuitorului său.

**Art. 18.** - (1) Ședințele Comisiei sunt prezidate de președintele acesteia, iar în absența președintelui, de către înlocuitorul desemnat.

(2) Lucrările Comisiei sunt asigurate de secretarul Comisiei.

**Art. 19.** - (1) În termen de 5 zile de la data ultimei audieri, Comisia se întrunește în ședință, în vederea deliberării și emiterii unui proiect de decizie.

(2) Proiectul de decizie al Comisiei este redactat de către secretarul acesteia și trebuie să conțină următoarele:

a) datele de identificare a părților;

b) obiectul plângerii;

c) soluția pronunțată, motivele de fapt și de drept care stau la baza deciziei Comisiei;

d) precizarea căii de atac și a termenului de exercitare a acesteia, precum și a instanței competente să soluționeze cererea de chemare în judecată;

e) semnătura președintelui ANRE, a președintelui Comisiei și a secretarului Comisiei.

(3) Decizia devine obligatorie pentru părți, sub condiția însușirii acesteia, prin semnătură, de către președintele ANRE și a transmiterii acesteia părților implicate în soluționare, până la pronunțarea unei hotărâri judecătorești definitive și irevocabile contrare, dacă nu a fost revocată de emitent. O nouă solicitare având același obiect va fi respinsă ca inadmisibilă.

**Art. 20.** - (1) Decizia este redactată în atâtea exemplare originale câte părți sunt, unul în plus pentru ANRE.

(2) În termen de maximum 5 zile de la data emiterii acesteia, decizia se comunică părților implicate, prin scrisoare cu confirmare de primire sau, după caz, prin fax ori e-mail.

**Art. 21.** - (1) Pe toată durata desfășurării procesului de soluționare, dar nu mai târziu de data la care se emite decizia ANRE cu privire la plângerea respectivă, părțile pot soluționa pe cale amiabilă plângerea apărută.

(2) Părțile sunt obligate să comunice ANRE înțelegerea la care au ajuns, în termen de două zile de la data la care plângerea s-a soluționat, fără a se depăși termenul prevăzut la [alin. \(1\)](#). În acest caz, înțelegerea părților trebuie să fie redactată în scris, datată și însușită prin semnătură de fiecare parte aflată în plângerea respectivă.

(3) În cazul în care părțile au soluționat plângerea pe cale amiabilă și au încheiat o înțelegere conform alin. (2), plângerea se consideră soluționată.

(4) În cazul în care părțile au soluționat plângerea pe cale amiabilă, acestea nu mai au dreptul să revină ulterior cu o nouă cerere la ANRE, având același obiect.

**Art. 22.** - ANRE poate îndrepta erorile materiale din conținutul deciziei, din oficiu ori la solicitarea unei părți, situație în care aceasta va comunica părților decizia modificată în condițiile prevăzute la art. 20 [alin. \(2\)](#).

**Art. 23.** - (1) Dosarul 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 a situației în care date, informații și documente sunt solicitate de către/transmise către direcțiile de specialitate din cadrul ANRE sau părților implicate.

(2) Prin derogare de la prevederile [alin. \(1\)](#), în situația în care pe parcursul procedurii de soluționare a plângerilor Comisia identifică abateri de la dispozițiile legale și/sau ale reglementărilor aplicabile în sectorul energiei electrice și al gazelor naturale, acestea vor fi aduse la cunoștința entităților de specialitate din cadrul ANRE cu atribuții de organizare a activității de control și/sau de investigare, în conformitate cu prevederile reglementărilor și procedurilor emise de ANRE.

(3) În vederea apărării intereselor legitime ale părților, personalul ANRE, membrii Comisiei și experții/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.

(4) Dosarul se păstrează la sediul ANRE timp un an de la data emiterii deciziei prin care este soluționată plângerea, după care se arhivează timp de 4 ani.

(5) Evidența dosarelor privind soluționarea plângerilor se va ține în registre speciale, electronic, prin grija secretarului Comisiei.

## **CAPITOLUL IV**

### **Dispoziții finale**

**Art. 24.** - Plângerile aflate în curs de soluționare, dar nefinalizate până la data intrării în vigoare a prezentului regulament se supun prevederilor actelor normative în vigoare la data declanșării procesului de soluționare a acestora.

**Art. 25.** - Anexele [nr. 1](#) și [2](#) fac parte integrantă din prezentul regulament.

**ANEXA Nr. 1 la regulament**

**MINUTĂ . . . . . (nr. /dată)**  
**subiecte aflate în divergență după parcurgerea etapei de soluționare la**  
**nivelul operatorului de rețea/sistem . . . . .**



Nr. crt.	Formulara reclamantului	Formulara reclamatului	Formulara celorlalte părți, după caz	Justificarea reclamantului	Justificarea reclamatului
1.					
2.					
3.					

Semnătura reclamantului

Semnătura reclamatului

## ANEXA Nr. 2 la regulament

### CERERE DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERII

Subsemnatul/Subscrisa, . . . . . , prin reprezentant legal . . . . . , solicităm soluționarea plângerii formulate împotriva operatorului de rețea/sistem . . . . . , după parcurgerea etapei soluționării la nivelul operatorului de rețea/sistem, conform minutei anexate.

Urmează expunerea, pe scurt, a obiectului plângerii, cu datele aferente:

indicarea speței;

indicarea temeiului juridic.

Am luat cunoștință de faptul că decizia pe care o va emite Comisia de soluționare a plângerilor împotriva operatorilor de rețea/sistem din sectorul energiei are caracter obligatoriu și poate conține măsuri cu caracter coercitiv asupra subsemnatului/subscrisei.

Sunt de acord cu soluționarea prezentei cereri de către Comisie.

Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal de către ANRE.

Data . . . . .  
Semnătura . . . . .