

**SINTEZA OBSERVAȚIILOR**

**Proiect de Ordin pentru modificarea Procedurii privind soluționarea reclamațiilor părților interesate în sectorul energiei**, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 194/2020

Observațiile primite de la Distribuție Energie Electrică România S.A., Delgaz Grid S.A., PPC ENERGIE SA, Rețele Electrice Banat S.A., Rețele Electrice Dobrogea S.A., Rețele Electrice Muntenia S.A., în cadrul procesului de consultare publică desfășurat în perioada 16.04.2024 – 24.05.2024, sunt sintetizate în tabelul de mai jos.

Nr. crt.	Nr. art./alineat Emitent	Forma articolului din proiectul de ordin	Forma modificată propusă	Justificarea modificării	Motivatie accept /refuz propunere/Aviz conducător compartiment privitor la observațiile primite
1.	OBS. DEER OBS	<b>Articolul 6 aliniatul (3)</b> „Petiția/Sesizarea/Reclamația adresată ANRE trebuie să cuprindă cel puțin elementele de identificare ale solicitantului, ale persoanei reclamate, descrierea speței. În situația în care ANRE solicită completări sau clarificări a 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.”	<b>1.Articolul 6, aliniatul (3) se modifică și va avea următorul cuprins:</b> „Petiția/Sesizarea/Reclamația adresată ANRE trebuie să cuprindă cel puțin elementele de identificare ale solicitantului, ale persoanei reclamate, descrierea speței. În situația în care ANRE solicită completări sau clarificări a documentației se consideră data de începere a analizei atunci când solicitantul completează/ <b>clarifică</b> documentația. În situația în care petiția/sesizarea/reclamația nu cuprinde toate elementele de mai sus sau solicitantul nu transmite <b>completările</b> /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.”		Nu se accepta Sunt Completări si/sau clarificări, sunt descrise ambele situatii

2.	OBS PPC	<p><b>Articolul 6 aliniatul (3)</b>          „Petiția/Sesizarea/Reclamația adresată ANRE trebuie să cuprindă cel puțin elementele de identificare ale solicitantului, ale persoanei reclamate, descrierea speței. În situația în care ANRE solicită completări sau clarificări a 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.”</p>	<p><b>Art.6, alin.(3)</b>          (3)Petiția/Sesizarea/Reclamația adresată ANRE trebuie să cuprindă cel puțin elementele de identificare ale solicitantului <b>si ale locului de consum</b>, ale <del>persoanei</del> <b>institutiei</b> reclamate, descrierea speței. În situația în care ANRE solicită completări sau clarificări a 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.</p>	<p>Pentru claritate si gestionare in mod corect-consideram ca in cadrul sesizarii este necesar sa existe date despre solicitant, locul de consum si problema de analizat          -solicitantul reclama o institutie/un prestator de servicii si nu o persoana</p>	<p>Nu se acceptă.          Nu pentru toate reclamatii este necesar locul de consum, în plus pe formularul on line există un capitol dedicat acestuia, astfel încat este redundant.</p>
3.	OBS RETELE ELECTRICE		<p><b>ART. 6</b>  <del>(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.</del>  <b>5)</b> În cazul în care petentul/reprezentantul petentului nu permite accesul operatorului licențiat la grupul de măsură/branșament, acesta din urmă informează solicitantul și ANRE cu privire la această situație, fapt care conduce la clasarea acesteia</p>	<p>Pentru eficientizarea procesului de gestionare a reclamațiilor.</p>	<p>Nu se acceptă.          Reclamatiiile nu sunt referitoare doar la grupurile de măsură. Procedura este referitoare la soluționarea reclamațiilor primite de către ANRE, nu este pentru operatorii economici.</p>

			prin emiterea unui răspuns în acest sens.		
4.	OBS DEER		<b>Articolul 6 Alineat nou</b> (6) Termenul în care reclamatul trebuie să răspundă este termenul prevăzut în reglementările aplicabile și acesta curge de la data primirii reclamației.		Nu se acceptă. Este redundant pentru că termenul de raspuns este prevăzut la art. 15 și este în conformitate cu prevederea din Legea 123/2012.
5.	OBS PPC	<b>Art.6, alin.(4)</b> “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 de dovada transmiterii solicitării către acesta, cu excepția situației prevăzute la art. 3 alin. (4) și (5), se redirecționează către reclamat în vederea soluționării și emiterii unui răspuns către petent, cu informarea ANRE”.	<b>Art.6, alin.(4)</b> (4)Petiția/Sesizarea/Reclamația adresată ANRE, <del>care nu conține</del> <b>trebuie să cuprindă</b> , anexat <del>acesteia</del> , <b>toate</b> răspunsurile formulate de participantul la piața de energie/titularul de licență/titularul de atestat/titularul de autorizație sau <del>de</del> dovada transmiterii solicitării către acesta, cu excepția situației <b>ilor</b> prevăzute la <u>art. 3 alin. (4) și (5)</u> , <del>se redirecționează către reclamat în vederea soluționării și emiterii unui răspuns către petent, cu informarea ANRE</del>	Propunere completare asa cum am argumentat in cadrul observatiilor cu caracter general, corelat cu propunerea de la <b>Art.6, alin.(5)</b>	Nu se acceptă. Articolul este referitor la situatia în care reclamația nu are anexat răspunsul formulat de operatorul economic si este necesar punctul de vedere cu privire la rezolvare din partea reclamatului.
6.	OBS PPC	<b>Articolul 6 aliniatul 5 se abrogă</b>	<b>Art.6, alin.(5)</b> (5) <b>Petițiile/sesizările/reclamațiile</b> 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 se redirecționează către reclamat, în vederea soluționării și emiterii unui răspuns către petent. Termenul de raspuns va fi termenul prevazut in Standard pentru speta respectiva. <b>Petițiile/sesizările/reclamațiile</b> redirectionate vor contine anexat, unde este cazul, <b>împuternicirea</b> depusă odată cu depunerea	-Propunem pastrarea alin.(5) si modificare in sensul propunerilor ANRE de la Art.6, alin.(4)  -Este necesar ca furnizorul sa aiba timpul necesar pentru analiza, in conditiile in care clientul nu se adreseaza anterior acestuia -pentru a nu risca incalcarea prevederilor legale	Nu se acceptă. Documentele referitoare la imputernicire sunt prevăzute la pct. 5, art. 8 alin. (3) si. (4)=

			<p>reclamației. Răspunsul către petent va fi transmis spre știința către ANRE.</p> <p>În lipsa împuternicirii, în situația în care furnizorul identifică, în urma verificării datelor, că petentul nu este titularul contractului de furnizare, răspunsul cu rezultatul analizei va fi trimis numai către ANRE.</p>	<p>stipulate în Regulamentul nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor)</p>	
7.	OBS DEER	<p><b>La articolul 8 se adaugă două aliniate, aliniatele (3) și (4)</b></p> <p>„(3) Petițiile/Sesizările/Reclamațiile se pot adresa în numele solicitantului de către persoane împuternicite în acest sens de către titular, documentul fiind prezentat odată cu depunerea reclamației.</p> <p>(4) În condițiile aliniatului (3), dacă nu este prezentat un document de împuternicire reclamația se poate clasa cu informarea solicitantului ”.</p>	<p><b>5.La articolul 8 se adaugă două aliniate, aliniatele (3) și (4), care vor avea următorul cuprins:</b></p> <p>„(3) Petițiile/Sesizările/Reclamațiile se pot adresa în numele solicitantului de către persoane împuternicite în acest sens de către titular, documentul fiind prezentat odată cu depunerea reclamației.</p> <p>(4) În condițiile aliniatului (3), dacă nu este prezentat un document de împuternicire reclamația <del>se poate</del> va clasa cu informarea solicitantului ”.</p>		<p>Nu se acceptă.</p> <p>Acțiunea de clasare este decizia ANRE în funcție de împuternicire sau alte documente doveditoare (pot scrie nepoți pentru bunic, copii pentru părinți etc).</p>
8.	OBS DELGAZ		<p><b>Propunem modificarea art 8 alin (3) și (4) astfel:</b></p> <p>(3) Petițiile/Sesizările/Reclamațiile pot fi formulate de solicitant personal sau prin reprezentant, cu anexarea dovezii calității de reprezentant.</p> <p>(4) Nedepunderea dovezii calității de reprezentant odată cu reclamația sau la solicitarea ANRE de completare a documentației atrage clasarea acesteia, cu informarea solicitantului.</p>	<p>Consideram ca este necesară reglementarea modalității de exercitare a dreptului de petiționare personal sau prin reprezentant, precum și sancțiunea nedepunerii dovezii calității de reprezentant.</p>	<p>Nu se acceptă.</p> <p>Acțiunea de clasare este decizia ANRE în funcție de împuternicire sau alte documente doveditoare (pot scrie nepoți pentru bunic, copii pentru părinți etc).</p>

9.	Obs DEER	<p><b>Articolul 9</b></p> <p>„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 către altă entitate juridică, acesta are obligația de a înștiința ANRE”.</p>	<p><b>Articolul 9</b></p> <p>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, <b>cu informarea părților implicate în termen de maximum 15 zile.</b></p>	Solicitam pastrarea formei in vigoare.	Nu se acceptă. Termenul de răspuns poate fi influențat de încărcarea cu un număr foarte mare de petiții în lucru și acest termen nu este prevăzut de lege.
10.	OBS PPC	<p><b>Articolul 9</b></p> <p>„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.”</p>	<p><b>Art. 9</b></p> <p>Din momentul înregistrării petiției/sesizării/ reclamației la registratura ANRE, procesul de soluționare devine obligatoriu, cu excepția cazului în care solicitantul <del>s-a se adresateza</del> pentru soluționarea petițiilor/sesizărilor/ reclamațiilor sale, și altei entități juridice pe cale extrajudiciară, inclusiv instanțelor judecătorești, situație în care <b>solicitantul trebuie sa instiinteze ANRE iar</b> petiția/sesizarea/reclamația acestuia se clasează, <del>cu informarea solicitantului.</del></p>	<p>Consideram necesara clarificarea:</p> <p>Situatia 1 – solicitantul s-a adresat deja catre alta entitate juridica – conform art. 5 alin.(3) din prezenta Procedura clientul nu mai poate scrie catre ANRE</p> <p>Situatia 2 – solicitantul se adreseaza si catre alta entitate juridica, ulterior transmiterii catre ANRE. Consideram ca obligatia de a instiinta ANRE revine solicitantului.</p>	<p>Se acceptă parțial și se reformulează astfel:</p> <p>„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.</p> <p><b>În situația în care ulterior transmiterii reclamației către ANRE solicitantul se adresează și către altă entitate juridică, acesta are obligația de a înștiința ANRE”.</b></p>
11.	OBS DELGAZ	<b>Articolul 10 se adaugă alin. (3):</b>	<b>Propunem modificarea art 10 alin (3) astfel:</b>	Consideram ca solicitantul are	Se acceptă. Se reformuleaza astfel:

		(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.	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, <b>se clasează cu informarea solicitantului.</b>	dreptul să fie informat despre clasarea petiției în toate situațiile.	„(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, <b>cu informarea solicitantului.</b> ”
12.	OBS DEER		<b>8. La articolul 13 se adaugă un nou alineat, (4), care va avea următorul cuprins :</b> <b>(4) În situația în care pentru formulare răspuns de către ANRE sunt necesare informații / punct de vedere de la participantul la piața de energie/titularul de licență/titularul de atestat/titularul de autorizație a cărei activitate este reclamată, ANRE transmite către prestator solicitarea completă, în termen de 5 zile calendaristice de la înregistrare.</b>	Uneori distribuitorul primește solicitări incomplete , motiv pentru care după completarea dosarului pentru încadrarea în termenul de răspuns de 30 zile către petent termenul de răspuns ramas la dispoziția prestatorului este f. scurt, iar în situația în care este necesar și verificarea în teren a multor sesizări, este necesar un termen rezonabil pentru formularea unui răspuns corect și bine informat. Este necesară precizarea datei intrării în vigoare a ordinului.	Nu se acceptă.  Termenul de transmitere a solicitărilor de informații este raportat la numărul de petiții și de data intrării, în sistem, așa ca nu poate fi folosit un termen de 5 zile calendaristice. ANRE solicită informațiile necesare cât mai repede posibil ( 10- 15 zile ).  Nu se acceptă. Nu este cazul, intra în vigoare odată cu data publicării în MO., acolo unde nu este precizat, cf regulilor de publicare în M.O.
13.	OBS PPC	<b>Articolul 13</b> „(1) Petițiile/Sesizările/Reclamațiile greșit adresate vor fi transmise autorităților sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca	<b>Art.13, alin.(1) și (2) se modifică</b> (1) Petițiile/Sesizările/Reclamațiile greșit adresate vor fi transmise autorităților sau instituțiilor publice care au ca atribuții rezolvarea problemelor sesizate, urmând ca	<b>Art.13, alin.(2)</b> Pentru claritate și gestionare în mod corect-considerăm ca în cadrul sesizării este necesar să existe date despre	Nu se acceptă. În formularul de petiții de pe site este trecut locul de consum, nu putem condiționa de acest cod pentru că uneori reclamația nu este referitoare unui anumit loc de consum, putând fi diverse spete

		<p>solicitantul să fie înștiințat despre acest fapt.</p> <p>(2) Petițiile/Sesizările/Reclamațiile anonime sau cele în care nu sunt menționate datele de identificare a solicitantului sau a locului de consum în care se află se clasează.</p> <p>(3) Adresele care conțin corespondență între petiționar și reclamat și prin care nu se adresează o solicitare ANRE se clasează fără informarea adresantului.”</p>	<p>solicitantul să fie înștiințat despre acest fapt.</p> <p>(2) Petițiile/Sesizările/Reclamațiile anonime sau cele în care nu sunt menționate datele de identificare a solicitantului sau a locului de consum în care se află se clasează.</p> <p><b>Art.13, alin.(3) – art. nou</b></p> <p>(3) Adresele care conțin corespondență între petiționar și reclamat și prin care nu se adresează o solicitare ANRE se clasează fără informarea adresantului.”</p> <p><b>Art.13, alin.(2)</b></p> <p>(2)Petițiile/Sesizările/Reclamațiile <del>anonime sau cele</del> în care nu sunt menționate datele de identificare a solicitantului <del>sau</del><b>si</b> a locului de consum <del>în care se află</del> se clasează.</p>	solicitant, locul de consum si problema de analizat	
14.	OBS PPC ART. 14	<b>Art. 14</b> – Soluționarea petiției/sesizării/reclamației se materializează prin emiterea unui răspuns întocmit prin grija compartimentului de resort/comisiei desemnate, care se comunică părților implicate.	<b>Art. 14</b> – Soluționarea petiției/sesizării/reclamației, <b>cu excepția situației de la art.6, alin.(5)</b> , se materializează prin emiterea unui răspuns întocmit prin grija compartimentului de resort/comisiei desemnate, care se comunică părților implicate.	Propunere modificare pentru corelare cu modificarile propuse la Art.6, alin.(4) si (5)	Nu se acceptă. Este vorba de finalizarea procesului de solutionare a reclamatiiilor, cele care se clasează sunt trecute la articole separate.
15.	OBS DEER suplimentar Art. 15	<b>Articolul 15</b> (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 <u>alin. (1)</u> poate fi prelungit cu 30 de	<b>Articolul 15</b> (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 <u>alin. (1)</u> poate fi prelungit cu 30 de	Este necesar un termen rezonabil pentru formularea unui raspuns corect si bine informat.	



		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.	zile, sub condiția notificării prealabile a solicitantului. (3) În situația în care aspectele sesizate în petiție/ sesizare/reclamație necesită o informare și o cercetare mai amănunțită, acțiuni suplimentare din partea reclamatului, acesta transmite la termenul inițial un răspuns intermediar, urmând ca la finalizarea demersurilor să fie transmis răspunsul final, sub condiția notificării prealabile a solicitantului.		
16.	<b>OBS DELGAZ</b>	<b>Articolul 16 aliniatul (1)</b> 1) Pe toată durata procesului de soluționare a petiției/sesizării/reclamației, părțile pot stabili soluționarea neînțelegerii pe cale amiabilă, sau reclamantul își poate retrage petiția/sesizarea/reclamația.	<b>Articolul 16 aliniatul (1)</b> 1) Pe toată durata procesului de soluționare a petiției/sesizării/reclamației, părțile pot stabili soluționarea neînțelegerii pe cale amiabilă, sau <b>solicitantul</b> își poate retrage petiția/sesizarea/reclamația.	Consideram necesară reformularea articolului pentru a menține coerența terminologiei	Se accepta forma propusă ”solicitantul” “(1) Pe toată durata procesului de soluționare a petiției/sesizării/reclamației, părțile pot stabili soluționarea neînțelegerii pe cale amiabilă, sau <b>solicitantul</b> își poate retrage petiția/sesizarea/reclamația.”
17.	<b>OBS RETELE ELECTRICE</b>		<b>Art. 17 alin. 3</b> Reclamațiile sunt arhivate electronic prin aplicația specifică de la nivelul instituției, timp de 5 ani, iar documentele din <del>dosarele</del> 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, <del>dosarele reclamațiilor care sunt primite în format scris</del> , după care se arhivează timp de 4 5 ani. (4) Evidența dosarelor privind soluționarea petițiilor/sesizărilor/reclamațiilor se va ține în registre speciale, în format electronic.		Nu se acceptă. ANRE dispune de bază de date electronică.
18.	<b>OBS DEER</b>	<b>Articolul 19</b>	<b>Articolul 19</b>		Nu se acceptă.



	<b>ART. 19</b>	ANRE poate îndrepta erorile materiale din conținutul răspunsului, din oficiu ori la solicitarea părții interesate, situație în care aceasta va comunica părților documentul modificat.	ANRE/ participantul la piața de energie/titularul de licență/titularul de atestat/titularul de autorizație poate îndrepta erorile materiale din conținutul răspunsului, din oficiu ori la solicitarea părții interesate, situație în care aceasta va comunica părților documentul modificat.		Articolul este referitor la răspunsul formulat de ANRE la reclamație.
--	----------------	--	--	--	---