

REFERAT DE APROBARE

Secțiunea 1 – Titlul proiectului de reglementare

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

Secțiunea 2 – Motivul emiterii reglementării

1.Contextul și cadrul european de reglementare (descrierea situației actuale)	<p><i>DIRECTIVA (UE) 2019/944 A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI din 5 iunie 2019 privind normele comune pentru piața internă de energie electrică și de modificare a Directivei 2012/27/UE (36) Existența unor mecanisme independente de soluționare alternativă a litigiilor, eficace și accesibile tuturor clienților, de exemplu un mediator pentru energie, un organism pentru consumatori sau o autoritate de reglementare, reprezintă garanția unei mai mari protecții a consumatorilor. Statele membre ar trebui să instituie proceduri rapide și eficiente de gestionare a plângerilor.</i></p> <p><i>stituie proceduri rapide și eficiente de gestionare a plângerilor.</i></p> <p><i>(48) Facturile de energie sunt mijloace importante de informare a clienților finali. Pe lângă datele referitoare la consum și costuri, ele pot cuprinde și alte informații care îi ajută pe consumatori să își compare avantajele contractului actual cu alte oferte. Cu toate acestea, disensiunile legate de facturi sunt o cauză uzuală a plângerilor consumatorilor, un factor care contribuie la înregistrarea constantă a unor niveluri scăzute ale satisfacției consumatorilor și ale implicării în sectorul energiei electrice.</i></p> <p><i>Prin urmare, este necesar ca facturile să devină mai clare și mai ușor de înțeles și să se asigure că facturile și informațiile de facturare afișează în mod vizibil un număr limitat de elemente care prezintă informații importante necesare pentru a permite consumatorilor să își regleze consumul de energie, să compare ofertele și să își schimbe furnizorii. Alte elemente de informare ar trebui să fie puse la dispoziția clienților finali în facturile lor ori împreună cu acestea sau să fie semnalate în cadrul acestora. Astfel de elemente ar trebui să fie afișate în factură sau într-un document separat anexat acesteia, sau factura ar trebui să conțină o trimitere la locul în care clientul final poate găsi cu ușurință informațiile relevante pe un site, prin intermediul unei aplicații sau prin alte mijloace.</i></p> <p><i>Art. 10 (3)</i></p> <p><i>g) modalitățile pentru a iniția o procedură de soluționare alternativă a litigiilor în conformitate cu articolul 26;</i></p> <p><i>(h) informații privind drepturile consumatorilor, inclusiv informații privind gestionarea plângerilor și toate informațiile menționate la prezentul alineat, comunicate în mod clar în facturi sau pe pagina de internet a întreprinderii din domeniul energiei electrice. Condițiile trebuie să fie echitabile și se comunică în prealabil. În toate cazurile, informațiile menționate se comunică înainte de încheierea sau de confirmarea contractului. Atunci când contractul este încheiat prin intermediari, informațiile menționate la prezentul alineat sunt furnizate, de asemenea, înainte de încheierea contractului. Clienții finali primesc un rezumat al principalelor condiții contractuale într-</i></p>
---	--

un mod vizibil și într-un limbaj concis și simplu. menționate la prezentul alineat sunt furnizate, de asemenea, înainte de încheierea contractului. Clienții finali primesc un rezumat al principalelor condiții contractuale într-un mod vizibil și într-un limbaj concis și simplu.

Art. 10 (4)

(9) Clienții finali au dreptul să beneficieze de servicii de calitate și de o bună gestionare a plângerilor de către furnizorii lor. Furnizorii gestionează plângerile într-un mod simplu, echitabil și prompt.

Art. 48

(6) Persoanelor cu funcție de conducere și/sau a membrilor organelor administrative ale operatorului de transport și de sistem le este garantat dreptul efectiv de a introduce o cale de atac la autoritatea de reglementare pentru orice plângeri împotriva încetării premature a mandatelor lor.

Art. 59 (1)

o) să monitorizeze gradul și eficiența deschiderii piețelor și a concurenței la nivelul comerțului angro și cu amănuntul, inclusiv în ceea ce privește bursele de energie electrică, prețurile pentru clienții casnici, inclusiv sistemele de plată anticipată, impactul contractelor de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice și al utilizării sistemelor de contorizare inteligentă, tarifele percepute pentru schimbarea furnizorului, tarifele de deconectare, tarifele percepute pentru serviciile de întreținere, executarea serviciilor de întreținere și tarifele percepute pentru acestea, raportul dintre prețurile pentru clienții casnici și prețurile angro, evoluția tarifelor și taxelor de rețea, plângerile înaintate de clienții casnici, precum și orice denaturare sau restricționare a concurenței, precum și să furnizeze toate informațiile relevante și să prezinte toate situațiile relevante autorităților competente din domeniul concurenței;

ere, executarea serviciilor de întreținere și tarifele percepute pentru acestea, raportul dintre prețurile pentru clienții casnici și prețurile angro, evoluția tarifelor și taxelor de rețea, plângerile înaintate de clienții casnici, precum și orice denaturare sau restricționare a concurenței, precum și să furnizeze toate informațiile relevante și să prezinte toate situațiile relevante autorităților competente din domeniul concurenței;

Art. 59 (5)

(b) monitorizează relațiile și schimbul de informații dintre proprietarul sistemului de transport și operatorul de sistem independent, în vederea garantării respectării de către acesta din urmă a obligațiilor sale și, în special, aprobă contracte și acționează ca autorități de soluționare a litigiilor dintre operatorul de sistem independent și proprietarul sistemului de transport în ceea ce privește plângerile înaintate de oricare dintre aceștia în conformitate cu articolul 60 alineatul (2);

(c) să acționeze ca o autoritate de soluționare a litigiilor între întreprinderea integrată pe verticală și operatorul de transport și de sistem în ceea ce privește plângerile înaintate de oricare dintre aceștia, în conformitate cu articolul 60 alineatul (2);

e ca o autoritate de soluționare a litigiilor între întreprinderea integrată pe verticală și operatorul de transport și de sistem în ceea ce privește plângerile înaintate de oricare dintre aceștia, în conformitate cu articolul 60 alineatul (2);

Articolul 60 Decizii și plângeri

(2) Orice parte care depune o plângere împotriva unui operator de transport și de sistem sau de distribuție referitoare la obligațiile care

	<p><i>revin operatorului în temeiul prezentei directive poate înainta această plângere autorității de reglementare care, acționând ca autoritate de soluționare a litigiilor, emite o decizie în termen de două luni de la data primirii plângerii. Acest termen poate fi prelungit cu două luni în cazul în care autoritatea de reglementare are nevoie de informații suplimentare. Acest termen extins poate fi prelungit în continuare cu acordul reclamantului. Decizia autorității de reglementare produce efecte obligatorii până la o eventuală hotărâre contrarie pronunțată în urma unei căi de atac.</i></p> <p><i>termen extins poate fi prelungit în continuare cu acordul reclamantului. Decizia autorității de reglementare produce efecte obligatorii până la o eventuală hotărâre contrarie pronunțată în urma unei căi de atac.</i></p> <p><i>(3) Orice parte care se consideră lezată și care are dreptul de a contesta o decizie privind metodologiile luate în temeiul articolului 59 sau, în cazul în care autoritățile de reglementare au obligația de a se consulta, o decizie privind metodologiile sau tarifele propuse, poate să depună o contestație în vederea revizuirii respectivei decizii sau propuneri de decizie, în termen de două luni de la publicarea acesteia sau într-un termen mai scurt prevăzut de statele membre. Contestația nu are efect suspensiv.</i></p> <p><i>v.</i></p> <p><i>(4) Statele membre creează mecanisme eficiente și adecvate de reglementare, de control și de asigurare a transparenței, în scopul evitării abuzurilor de poziție dominantă, în special în detrimentul consumatorilor, precum și a oricăror practici agresive. Aceste mecanisme iau în considerare dispozițiile TFUE, în special cele ale articolului 102.</i></p> <p><i>(5) Statele membre se asigură că sunt luate măsurile corespunzătoare, inclusiv măsuri administrative sau penale în conformitate cu dreptul intern, împotriva persoanelor fizice sau juridice care răspund pentru nerespectarea normelor privind confidențialitatea impuse de prezenta directivă. L 158/184 RO Jurnalul Oficial al Uniunii Europene 14.6.2019</i></p> <p><i>lor fizice sau juridice care răspund pentru nerespectarea normelor privind confidențialitatea impuse de prezenta directivă. L 158/184 RO Jurnalul Oficial al Uniunii Europene 14.6.2019</i></p> <p><i>(6) Plângerile și contestațiile menționate la alineatele (2) și (3) nu aduc atingere exercitării dreptului de a introduce o cale de atac în temeiul dreptului Uniunii sau al dreptului intern.</i></p> <p><i>(7) Deciziile luate de autoritățile de reglementare sunt pe deplin întemeiate și motivate pentru a permite controlul judiciar. Deciziile sunt disponibile publicului, asigurându-se confidențialitatea informațiilor sensibile din punct de vedere comercial.</i></p> <p><i>(8) Statele membre asigură existența a mecanismelor adecvate la nivel național care să garanteze că partea afectată de o decizie a autorității de reglementare are dreptul de a introduce o cale de atac în fața unui organism independent de orice parte afectată și de orice guvern.</i></p>
<p>2. Cadrul național de reglementare</p>	<p>Proiectul de Ordin se emite având în vedere dispozițiile din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - art. 3 pct. 90 - plângere - sesizare, reclamație, petiție, divergență, neînțelegere, dispută adresată ANRE, în domeniul energiei electrice și/sau în domeniul energiei termice produse în cogenerare, formulată de o persoană fizică sau juridică, respectiv Ministerul Energiei pentru domeniul eficienței

energetice;

- art. 7² Soluționarea plângerilor

(1) *Plângerile adresate ANRE se soluționează în conformitate cu prevederile prezentului titlu și ale regulamentelor/procedurilor ANRE, prin derogare de la prevederile Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, cu modificările ulterioare.*

(2) *Înainte de a adresa o plângere către ANRE, dacă aceasta privește activitatea unui prestator de servicii/de activități, reclamantul trebuie în prealabil să se adreseze spre soluționare prestatorului de serviciu/activitate de a cărei prestație este nemulțumit.*

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

(4) *Plângerile deduse spre soluționare instanțelor judecătorești sau unor entități juridice pe cale extrajudiciară nu mai pot fi adresate spre soluționare și ANRE.*

(5) *Pe perioada soluționării plângerilor de către ANRE, efectele acțiunilor titularilor de licențe/autorizații/atestare în domeniul energiei împotriva reclamanților pot fi suspendate de către ANRE, cu excepția celor care prin neaplicarea lor ar conduce la producerea unui prejudiciu iremediabil.*

- art. 100 pct. 74¹. *plângere - petiție, divergență, neînțelegere, litigiu, dispută sau orice altă solicitare adresată ANRE, în domeniul gazelor naturale, formulată de o persoană fizică sau juridică;*

- art. 102² Soluționarea plângerilor

(1) *Plângerile adresate ANRE se soluționează în conformitate cu prevederile prezentei legi și ale regulamentelor/procedurilor ANRE, prin derogare de la prevederile Ordonanței Guvernului nr. 27/2002, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, cu modificările ulterioare.*

(2) *Înainte de a adresa o plângere către ANRE, dacă aceasta privește activitatea unui prestator de servicii/de activități, reclamantul trebuie în prealabil să se adreseze spre soluționare prestatorului de serviciu/activității de a cărei prestație este nemulțumit.*

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

(4) *Plângerile deduse spre soluționare instanțelor judecătorești sau unor entități juridice pe cale extrajudiciară nu mai pot fi adresate spre soluționare și ANRE.*

(5) *Pe perioada soluționării plângerilor de către ANRE, efectele acțiunilor titularilor de licențe/autorizații/atestare în domeniul energiei împotriva reclamanților sunt suspendate, în condițiile stabilite de ANRE, cu excepția celor care prin neaplicarea lor ar conduce la producerea unui prejudiciu iremediabil.*

Totodată, la emiterea prezentului regulament s-a avut în vedere și:

1. **Tratarea plângerilor clienților finali**, conform dispozițiilor Ordonanței 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: a.art. 9, alin. (5), lit. i): *Atribuțiile și competențele ANRE în*

	<p>sectorul energiei electrice și energiei termice produse în cogenerare (...) (5) Rapoartele prevăzute la alin. (1) lit. ș) trebuie să cuprindă și informații privind: (...) i) prețurile pentru clienții casnici, inclusiv sistemele de plată anticipată, costurile referitoare la schimbarea furnizorului, tarifele de conectare, executarea serviciilor de întreținere și tarifele percepute pentru acestea, plângerile înaintate de clienții casnici, precum și orice denaturare sau restricționare a concurenței.</p> <p>b.art. 10, alin. (3), lit. n): Atribuțiile și competențele ANRE în sectorul gazelor naturale, (...) (3) Activitatea de monitorizare realizată de ANRE se referă, în principal, la:</p> <p>(...) n) respectarea prevederilor referitoare la verificările și reviziile instalațiilor de utilizare a gazelor naturale aparținând clienților finali, a tarifelor percepute pentru aceste activități, plângerile înaintate de clienții finali, precum și orice denaturare sau restricționare a concurenței;</p> <p>c.art. 10, alin. (6), lit. d) Atribuțiile și competențele ANRE în sectorul gazelor naturale, (...) d) să acționeze ca un organism pentru desfășurarea de investigații și pentru tratarea eficientă a plângerilor clienților și soluționarea extrajudiciară a litigiilor;</p>
3.Scopul reglementării	Prin prezentul proiect de ordin s-a avut în vedere modificarea unor prevederi din Procedura privind soluționarea reclamațiilor părților interesate în sectorul energiei , generate de creșterea numărului de reclamații înregistrat la ANRE de la data aprobării actului normativ, a propunerilor primite din partea auditorilor interni, a modificărilor de natură informatică intervenite în organizarea instituției, care au generat și schimbări în stocarea și arhivarea dosarelor reclamațiilor, și mai ales a situațiilor din practică ca urmare a aplicării prevederilor actului normativ.
4.Schimbările preconizate/măsurile propuse prin proiectul de reglementare	Intrarea în vigoare a prezentei proceduri nu determină actualizarea prevederilor regulamentelor și procedurilor existente.

Secțiunea 3 – Mențiuni privind impactul socio-economic preconizat al proiectului de reglementare

1. Impactul macroeconomic	<p>a) Impactul asupra pieței de energie în ansamblul ei Nu este cazul.</p> <p>b) Impactul asupra operatorilor economici Nu este cazul.</p> <p>c) Impactul asupra consumatorilor clienților finali Nu este cazul.</p>
2. Impactul asupra mediului concurențial și domeniul ajutoarelor de stat	Nu este cazul.
3. Impactul asupra mediului de afaceri	Nu este cazul.
4. Implicații sociale	Nu este cazul.

5. Impactul asupra mediului	Nu este cazul.
------------------------------------	----------------

Secțiunea 4 – Efectele proiectului de reglementare asupra legislației în vigoare

1. Măsurile normative necesare pentru aplicarea prevederilor proiectului de reglementare	<p>a. Acte normative care trebuie să fie modificate sau abrogate, ca urmare a intrării în vigoare a proiectului de act normativ: Nu este cazul.</p> <p>b. Acte normative care urmează a fi elaborate în vederea implementării noilor dispoziții: -</p>
2. Conformitatea proiectului de reglementare cu legislația comunitară în cazul proiectelor ce transpun prevederi comunitare	Nu este cazul.
3. Alte acte normative și/sau documente internaționale din care decurg angajamente	Nu este cazul.

ANRE invită părțile interesate să transmită observații și propuneri legate de aspectele cuprinse în cadrul proiectului de ordin însoțite de o motivație corespunzătoare, în termen de 30 de zile de la data publicării, la adresa de e-mail: dricsp@anre.ro