ACTE ALE AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

ORDIN
pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali

Având în vedere prevederile art. 62 alin. (1) lit. h[6]) 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 prevederilor art. 5 alin. (1) lit. c) și alin. (5) 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,

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

Art. 1. — Se aprobă Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, prevăzută în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2. — (1) În termen de 60 de zile de la data intrării în vigoare a prezentului ordin, furnizorii de energie electrică și gaze naturale au obligația de a-și armoniza propriile proceduri interne cu Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali.

(2) Furnizorii de energie electrică și gaze naturale au obligația de a face publice Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali și propria procedură internă, prin următoarele mijloace, în mod cumulativ:

a) prin afișare pe paginile proprii de internet;

b) prin afișare la toate punctele unice de contact ale furnizorilor;

c) prin oferirea în mod gratuit la toate punctele unice de contact ale furnizorilor, la cerere, a unui exemplar tipărit;

d) prin informarea clienților finali, pe factură sau pe documentele anexate acesteia, cu privire la intrarea în vigoare a prezentului ordin de aprobare a Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali și a existenței procedurii interne.

Art. 3. — Furnizorii de energie electrică și gaze naturale duc la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar compartimentele de resort din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei urmăresc respectarea acestora.

Art. 4. — Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,
Niculae Havrileț

București, 18 martie 2015.
Nr. 16.

ANEXĂ

PROCEDURĂ-CADRU
privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali

CAPITOLUL I
Scopul și domeniul de aplicare

Art. 1. — (1) Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu și transparent și un standard ridicat de soluționare a plângerilor.

(2) Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, denumită în continuare *Procedura-cadru,* stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale.

(3) Intră sub incidența prezentei proceduri orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată furnizorilor de energie electrică și gaze naturale, referitor la activitățile prestate de aceștia, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Art. 2. — (1) Procedura-cadru se aplică de către furnizorii de energie electrică și gaze naturale, în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătură cu:

a) contractarea energiei;
b) facturarea contravalorii energiei furnizate;
c) ofertarea de prețuri și tarife;
d) continuitatea în alimentarea cu energie;
e) asigurarea calității energiei furnizate;
f) funcționarea grupurilor de măsurare;
g) schimbarea furnizorului;
h) informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
i) modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare.

(2) Prevederile alin. (1) nu sunt limitative.

CAPITOLUL II
Etapele procesului

SECȚIUNEA 1

Condiții prealabile pentru soluționarea plângerilor primite de la clienții finali

Art. 3. — Furnizorii de energie electrică și gaze naturale au obligația de a organiza și desfășura activități privind soluționarea plângerilor primite de la clienții finali, prin instituirea unui sistem propriu pentru preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor clienților finali cu privire la încălcări ale unor drepturi ale acestora, urmărindu-se aplicarea corectă a prevederilor legale, inclusiv comunicarea în scris către aceștia, în termenele legale, a concluziei rezultate în urma analizării plângerii.

Art. 4. — Limba oficială utilizată în aplicarea prevederilor Procedurii-cadru este limba română, iar documentele adresate furnizorilor, redactate într-o limbă străină, vor fi însoțite de traducere legalizată; în caz contrar, acestea nu vor fi luate în considerare.

Art. 5. — Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor primite de la clienții finali, furnizorii au obligația de a-și asigura resursele financiare necesare.

SECȚIUNEA a 2-a

Preluarea plângerilor de la clienții finali

Art. 6. — Preluarea plângerilor de la clienții finali se face utilizând următoarele modalități:

a) prin punctele unice de contact ale furnizorilor, la depunerea în scris;

b) prin intermediul unui centru de telefonie;

c) prin intermediul unei adrese de e-mail;

d) prin intermediul formularului on-line;

d) prin fax;

e) prin poștă.

Art. 7. — În aplicarea art. 6, furnizorii sunt obligați să facă publice pe paginile proprii de internet și la toate punctele unice de contact, următoarele:

a) denumirea, adresa și programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor;

b) numere de telefon/fax, adrese de e-mail dedicate primirii plângerilor;

c) programul audiențelor, prezentat sub forma: nume, prenume, funcție, zi și interval orar;

d) Procedura-cadru elaborată de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei *(ANRE)* pentru soluționarea plângerilor clienților finali;

e) procedura internă a furnizorului privind soluționarea plângerilor de la clienții finali armonizată cu prezenta procedură-cadru;

f) categoriile de plângeri, prevăzute la art. 2, cu indicarea, pentru fiecare categorie, a:

— termenului legal pentru depunere, dacă este cazul;

— termenului legal de soluționare;

g) dreptul clientului final de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE;

h) dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;

i) dreptul clientului final de a se adresa instanței judecătorești competente.

Art. 8. — Informațiile de la art. 7 lit. a), b), c), f)—i) se vor regăsi obligatoriu pe factură sau documentele anexate acesteia.

SECȚIUNEA a 3-a

Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali

Art. 9. — Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor, furnizorii sunt obligați să pună la dispoziția clienților finali, la toate punctele unice de contact, respectiv pe pagina proprie de internet, „Formularul de înregistrare a plângerii" — secțiunile A și B, conform modelului din anexa nr. 1, pe suport hârtie și în format electronic.

Art. 10. — În vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor, furnizorii vor proceda la consilierea clientului final.

Art. 11. — Clientul final completează formularul menționat la art. 9 cu datele de identificare, cel puțin datele indicate la secțiunea A, punctele A1—A6, precum și cu informații referitoare la problema reclamată și documentele probatorii ca anexe, dacă este cazul.

Art. 12. — Formularul menționat la art. 9 completat de clientul final este înaintat furnizorului pentru înregistrare în „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", conform modelului din anexa nr. 2.

Art. 13. — Furnizorul transmite clientului final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data de înregistrare a plângerii.

Art. 14. — Clienții finali pot face plângeri în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceștia, caz în care se va anexa împuternicirea respectivă.

SECȚIUNEA a 4-a

Analizarea plângerilor primite de la clienții finali

Art. 15. — Analizarea plângerilor se efectuează având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final.

Art. 16. — Analizarea plângerilor se realizează cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali.

Art. 17. — În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", la rubrica „Concluzii" se va înscrie „Plângere nesoluționabilă", cu precizarea în secțiunea C din „Formularul de înregistrare a plângerii" a cauzelor și informarea corespunzătoare a clientului final.

SECȚIUNEA a 5-a

Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia

Art. 18. — Furnizorul informează în scris clientul final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal, completând totodată secțiunea C din „Formularul de înregistrare a plângerii" și „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali".

Art. 19. — În funcție de rezultatele analizării plângerii, furnizorul întreprinde următoarele acțiuni:

a) în situația în care plângerea este întemeiată (în favoarea clientului final), își însușește concluzia analizării plângerii și este obligat să repună clientul final în drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea și/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;

b) în cazul în care plângerea este neîntemeiată (în defavoarea clientului final) sau nesoluționabilă, întocmește răspuns clientului final în acest sens.

Art. 20. — În cazul în care clientul final nu acceptă soluția propusă de furnizor sau nu primește răspuns de la furnizor în termenul legal, acesta poate face demersurile prevăzute la art. 7 lit. g).

Art. 21. — Semnarea răspunsului menționat la art. 18 se face de persoanele desemnate din cadrul furnizorului în vederea soluționării plângerii.

Art. 22. — Concluzia analizării plângerii, modul de soluționare a plângerilor și, după caz, măsurile stabilite sunt înscrise în „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”, cu menționarea numărului și datei la care s-a răspuns.

CAPITOLUL III
Dispoziții finale

Art. 23. — (1) Semestrial, managementul furnizorilor de energie electrică și gaze naturale analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun.

(2) Furnizorul publică pe pagina proprie de internet și transmite ANRE rapoarte privind activitatea de soluționare a plângerilor, care conțin cel puțin următoarele informații: numărul de plângeri primite, total și defalcat după modalitățile de preluare prevăzute la art. 6, respectiv după tipul clientului final (casnic, respectiv, non-casnic), total și defalcat pe categoriile de plângeri stabilite la art. 2, respectiv, pentru fiecare categorie stabilită la art. 2, sinteza modului de soluționare a acestora și măsurile corective stabilite, respectiv, conform anexelor nr. 3—5.

(3) Pentru fiecare categorie stabilită la art. 2 se prezintă numărul de plângeri rezolvate în termenul legal de soluționare, respectiv pentru plângerile întemeiate, neîntemeiate și nesoluționabile, conform anexei nr. 4.

(4) Perioada analizată în rapoartele menționate la alin. (2) este de un semestru și respectiv un an calendaristic, iar publicarea și transmiterea la ANRE a acestora se face în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.

Art. 24. — (1) Soluționarea extrajudiciară a litigiilor trebuie să permită soluționarea corectă și promptă a litigiilor în termen de 90 de zile și un sistem de rambursare și/sau compensare a sumelor reale datorate, în conformitate cu principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii.

(2) Demararea procesului de soluționare a plângerilor de ANRE nu aduce atingere dreptului clienților finali de a se adresa instanțelor judecătorești pentru soluționarea plângerilor.

Art. 25. — Furnizorii au obligația de a păstra evidența plângerilor primite de la clienții finali, înregistrate și soluționate, în conformitate cu prevederile legale în vigoare aferente arhivării.

Art. 26. — Anexele nr. 1—5 fac parte integrantă din prezenta procedură-cadru.

ANEXA Nr. 1
la procedura-cadru

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII
Nr. ...../Data .....

A. DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. crt.	Client final	Furnizor energie electrică/gaze naturale	
1.	Nume:	Nume:	
2.a	Cod client final		
2.b	Cod identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum		
3.	Adresa de corespondență:	Adresa:	
4.	Localitate:	Localitate:	
5.	Cod poștal:	Cod poștal:	
6.	Tel./Fax	Tel./Fax	
7.	E-mail	E-mail	
Reprezentant legal:		Alte detalii:	

B. PLÂNGERE CLIENT FINAL		
I. Probleme reclamate		
Data la care a apărut problema: ...../...../..... (zi/lună/an)		
Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu:		
Plângere în legătură cu:		FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ
	1.	Clauze contractuale furnizare energie electrică
	2.	Modalitate de facturare energie electrică
	3.	Consumul și valoarea facturii de energie electrică
	4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat
	5.	Ofertarea de prețuri și tarife

autentic monitor 0016209624032015

	6.	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică
	7.	Calitatea energiei electrice furnizate
	8.	Funcționarea grupurilor de măsurare
	9.	Schimbarea furnizorului
	10.	Informarea clienților finali
	11.	Standarde de performanță furnizare energie electrică
	12.	Altele
		FURNIZARE GAZE NATURALE
	1.	Clauze contractuale furnizare gaze naturale
	2.	Modalitate de facturare gaze naturale
	3.	Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale
	4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale
	5.	Ofertarea de prețuri și tarife
	6.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale
	7.	Calitatea gazelor furnizate
	8.	Funcționarea grupurilor de măsurare
	9.	Schimbarea furnizorului
	10.	Informarea clienților finali
	11.	Standarde de performanță furnizare gaze naturale
	12.	Altele
	Informații suplimentare:	
	Alte tipuri de probleme:	
II. **Detalii cu privire la plângere**		
III. **Cerințe client final**		
Solicitare:	1. Eșalonare la plata facturilor de energie electrică 2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică 3. Verificare contor energie electrică 4. 5.	
	1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale 2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale 3. Verificare contor gaze naturale 4. 5.	
	Alte tipuri de solicitări:	
IV. **Documente anexate**		
Lista documentelor probatorii	1. 2. 3.	
Dată	Semnătură client final	

autentic monitor oficial 24032015

C. **FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE**	
Nr. înregistrare răspuns:	
Răspuns la plângerea nr.:	
Sunt de acord cu cerințele clientului final și voi lua următoarele măsuri:	
Sunt parțial de acord și propun următoarele:	
Nu sunt de acord, însă propun următoarele:	
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiată:	Justificare legală:
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă:	Cauza:
Responsabil furnizor:	
Data:	Semnătura:

ANEXA Nr. 2
la procedura-cadru

Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali

Nr. crt.	Nr. și data înregistrării plângeri	Modul de preluare Sediu/Tel./ E-mail/ Formular on-line/Fax/Poștă	Client final	Tip client final casnic/ noncasnic	Categorie plângere	Obiectul plângerii	Persoana desemnată pentru răspuns	Termen legal pentru răspuns	Concluziile analizării plângerii: Întemeiată/ Neîntemeiată/ Nesoluționabilă	Măsurile stabilite	Nr. și data răspuns	Răspuns în termen Da/Nu
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

ANEXA Nr. 3
la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: .....

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor			
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			
6.	Prin poștă			
TOTAL:				

autentic monitor
001670962403 2015

ANEXA Nr. 4
la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: .....

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei				
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3.	Ofertarea de prețuri și tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie				
5.	Asigurarea calității energiei furnizate				
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare				
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;				
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali				
TOTAL:					
din care: întemeiate					
	neîntemeiate				
	nesoluționabile				

ANEXA Nr. 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: .....

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5.	Asigurarea calității energiei furnizate		
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare		
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali		

autentic monitor
001670962403 2015