

**ORDIN Nr. 150/2015 din 1 octombrie 2015**  
**pentru aprobarea Regulamentului privind soluționarea plângerilor**  
**împotriva operatorilor de rețea/sistem din domeniul energiei**  
**EMITENT: AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN**  
**DOMENIUL ENERGIEI**  
**PUBLICAT ÎN: MONITORUL OFICIAL NR. 774 din 16 octombrie 2015**

În temeiul dispozițiilor [art. 7<sup>1</sup>](#) alin. (2), [art. 131](#) alin. (3) și [art. 174](#) alin. (11) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare,

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

**ART. 1**

(1) Se aprobă Regulamentul privind soluționarea plângerilor împotriva operatorilor de rețea/sistem din domeniul energiei, prevăzut în [anexa](#) care face parte integrantă din prezentul ordin; prin domeniul energiei se înțelege sectorul energiei electrice și al gazelor naturale.

(2) Din momentul înregistrării plângerii împotriva operatorului de rețea/sistem din domeniul energiei, regulamentul devine obligatoriu, cu excepția cazului în care solicitantul s-a adresat pentru soluționarea plângerii sale și altei entități juridice, inclusiv instanțelor judecătorești, situație în care plângerea acestuia adresată Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) se clasează.

(3) Termenul pentru înregistrarea plângerii la ANRE este de maximum 12 luni de la momentul săvârșirii de către operatorul de rețea/sistem a acțiunilor/inacțiunilor ce i se impută. Orice plângere transmisă cu nerespectarea termenului menționat se respinge.

**ART. 2**

(1) Solicitantul, persoană fizică sau juridică, căruia îi este încălcat un drept recunoscut de lege sau un interes legitim, printr-un act emis de operatorul de rețea/sistem, prin răspunsul primit la cererea sa sau care nu a primit un răspuns în termenul prevăzut la alin. (3), poate investi ANRE cu soluționarea plângerii sale împotriva operatorului de rețea/sistem din domeniul energiei. De asemenea, se poate adresa ANRE și cel care consideră că un drept sau un interes legitim al său a fost încălcat prin refuzul nejustificat de a efectua o anumită operațiune necesară pentru exercitarea sau protejarea dreptului sau interesului său legitim, de către operatorul de rețea/sistem din domeniul energiei.

(2) Este îndreptățită să introducă plângere împotriva operatorului de rețea/sistem și persoana al cărei drept sau interes legitim a fost încălcat printr-un act emis de operator, adresat altui subiect de drept, din momentul în care a luat cunoștință, pe orice cale, de existența acestuia, în limitele termenului prevăzut la [art. 1](#) alin. (3).

(3) Nesoluționarea în termenul legal de către operatorul de rețea/sistem a unei cereri reprezintă fapta de a nu răspunde solicitantului în termen de 30 de zile de

la data înregistrării cererii sale, dacă prin lege sau printr-o altă reglementare nu se prevede un alt termen.

#### ART. 3

Operatorii de rețea/sistem din domeniul energiei vor duce la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar compartimentele de specialitate din cadrul ANRE vor duce la îndeplinire și vor urmări respectarea prevederilor prezentului ordin.

#### ART. 4

Deciziile pronunțate în baza prezentului ordin pot fi atacate în condițiile [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](#), la Curtea de Apel București.

#### ART. 5

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data de 1 ianuarie 2016.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul  
Energiei,

**Niculae Havrileț**

București, 1 octombrie 2015.

Nr. 150.

ANEXĂ

### **REGULAMENTUL**

**privind soluționarea plângerilor împotriva operatorilor de rețea/sistem din domeniul energiei**

#### CAPITOLUL I

##### **Scop**

#### ART. 1

Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE), denumită în continuare Autoritate competentă, soluționează plângerile împotriva operatorilor de rețea/sistem din domeniul energiei.

#### ART. 2

Prezentul regulament este elaborat în scopul creării unui mecanism de soluționare a plângerilor împotriva operatorilor de rețea/sistem din domeniul energiei.

#### CAPITOLUL II

##### **Dispoziții generale**

#### SECȚIUNEA 1

##### **Domeniu de aplicare**

## ART. 3

Prezentul regulament se aplică solicitanților în relația cu operatorii de rețea/sistem din domeniul energiei, în vederea soluționării plângerilor acestora.

## ART. 4

Nu intră sub incidența prevederilor prezentului regulament:

- a) soluționarea neînțelegerilor precontractuale în sectorul energiei electrice și medierea neînțelegerilor precontractuale în sectorul gazelor naturale;
- b) soluționarea disputelor contractuale pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie;
- c) soluționarea disputelor/divergențelor privind accesul la rețelele/sistemele din domeniul energiei;
- d) soluționarea unor probleme ce nu fac obiectul reglementărilor în vigoare din domeniul energiei;
- e) soluționarea unor aspecte a căror rezolvare nu intră în competența autorității de reglementare, inclusiv aspecte legate de proprietate, dezmembrăminte ale dreptului de proprietate sau alte drepturi reale/de folosință.

## SECȚIUNEA a 2-a

### Definiții

## ART. 5

(1) Termenii utilizați sunt definiți în [anexa nr. 1](#).

(2) Definițiile din [anexa nr. 1](#) se completează cu definițiile prevăzute în [Legea](#) energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum și în [Legea](#) contenciosului administrativ nr. 554/2004, cu modificările și completările ulterioare

## CAPITOLUL III

### Soluționarea plângerilor împotriva operatorilor de rețea/sistem

## ART. 6

Limba oficială utilizată pe parcursul desfășurării acestei proceduri este limba română, iar documentele redactate într-o limbă străină vor fi însoțite de traducerea legalizată; în caz contrar, acestea nu vor fi luate în considerare.

## ART. 7

(1) Soluționarea plângerilor împotriva operatorilor de rețea/sistem din domeniul energiei, care fac obiectul prezentului regulament, se realizează prin decizie a autorității competente, sub coordonarea direcției generale de resort, în termen de 60 de zile de la data înregistrării acesteia, cu posibilitatea de prelungire cu încă 60 de zile, cu înștiințarea solicitantului cu privire la această prelungire. Cu acordul solicitantului, termenul de soluționare a plângerii de 120 de zile poate fi prelungit cu încă 60 de zile.

(2) În situația în care pe parcursul procesului de soluționare a plângerilor apar și alte neînțelegeri, între aceleași părți și cu privire la același obiect, în măsura în care autoritatea competentă hotărăște că este posibil, acestea se includ în

procedura aflată deja în derulare. În caz contrar, acestea vor face obiectul unei soluționări ulterioare, reluându-se pașii procedurali.

#### ART. 8

(1) Procedura de soluționare a plângerilor împotriva operatorilor de rețea/sistem din domeniul energiei se consideră declanșată odată cu înregistrarea la autoritatea competentă a plângerii transmise de solicitant, conform [anexei nr. 2](#), împreună cu documentația aferentă.

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

- a) indicarea temeiului legal în baza căruia își fundamentează pretențiile;
- b) prezentarea situației de fapt la care se referă plângerea;
- c) corespondența dintre părți pe această temă;
- d) alte documente cuprinzând informații sau date necesare soluționării plângerii.

(3) Plângerea și documentația anexată se depun în două exemplare, unul pentru autoritatea competentă și altul pentru operatorul licențiat. Certificarea copiilor documentelor se realizează, de asemenea, în două exemplare. Aceasta va conține precizarea "conform cu originalul", data, numele în clar al celui care face certificarea, semnătura acestuia și ștampila entității respective, după caz.

(4) Solicitantul anexează la cerere copia actului pe care îl contestă sau, după caz, răspunsul operatorului licențiat prin care i se comunică refuzul rezolvării cererii sale. În situația în care reclamantul nu a primit niciun răspuns la cererea sa, va depune la dosar copia cererii, certificată prin numărul și data înregistrării la operatorul licențiat sau orice înscris prin care face dovada înregistrării. În situația în care reclamantul introduce plângere împotriva operatorului licențiat, care refuză să pună în executare actul emis în urma soluționării favorabile a cererii sale, va depune la dosar și copia certificată după acest act.

#### ART. 9

După înregistrarea plângerii la autoritatea competentă se parcurg următoarele etape, după caz:

- a) analiza preliminară a documentației transmise și solicitarea completării acesteia;
- b) solicitarea de puncte de vedere de la operatorii licențiați;
- c) solicitarea de date și informații suplimentare;
- d) convocarea și audierea părților, după caz;
- e) solicitarea de date și informații suplimentare de la alte instituții publice și/sau operatori economici;
- f) solicitarea de acțiuni de control de tip verificare, inclusiv la fața locului;
- g) pronunțarea deciziei și comunicarea acesteia părților.

#### ART. 10

(1) În vederea soluționării plângerii, autoritatea competentă poate solicita părților, în scris, date și informații suplimentare sau completarea documentației depuse. Părțile au obligația depunerii acestora în termen de cel mult 12 zile de la data primirii solicitării, în două exemplare.

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

## ART. 11

(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 fax sau prin e-mail, dacă este posibil.

(3) Comunicările se transmit la adresele indicate de părți în cerere sau la adresele aduse la cunoștința autorității competente, pe parcursul derulării procedurii, ori la adresele din baza de date a ANRE.

## ART. 12

(1) Audierea are loc la sediul autorității competente.

(2) Părțile vor participa la audiere prin reprezentanți legali sau prin persoane împuternicite. Persoanele care nu pot proba cu înscrișuri această calitate nu vor fi acceptate la audiere. Documentul care atestă calitatea de împuternicit 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 2 zile înainte de data stabilită pentru audiere.

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

(5) Dacă ambele părți, deși înștiințate, nu se prezintă la audiere și nici nu au solicitat soluționarea în lipsă, autoritatea competentă suspendă procedura de soluționare, printr-o încheiere de suspendare, care va cuprinde mențiunea referitoare la obligația părții în cauză de a face demersurile solicitate de autoritatea competentă. Încheierea de suspendare se comunică părților în termen de 7 zile. Perioada de soluționare a plângerii se prelungește corespunzător cu durata de suspendare.

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

(7) Prin excepție de la prevederile alin. (4), dacă părțile solicită în prealabil, cu cel puțin 3 zile, reprogramarea audierii, autoritatea competentă poate amâna o singură dată audierea, cu respectarea termenului prevăzut la [art. 7](#) alin. (1).

(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. 11](#).

## ART. 13

(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, se pot adresa întrebări pentru clarificarea aspectelor supuse soluționării.

(4) În situația în care se consideră necesar, se poate stabili o nouă audiere, în termen de maximum 10 zile de la data primei audieri. Cu această ocazie se pot solicita părților și alte documente relevante pentru soluționarea cererii, situație în care părțile au obligația de a transmite documentele, în termen de maximum 7 zile de la solicitare, atât către autoritatea competentă, cât și către cealaltă parte.

## ART. 14

- (1) După analizarea situației se emite o decizie.
- (2) Decizia trebuie să conțină următoarele:
  - a) calitatea și datele de identificare a părților;
  - b) obiectul plângerii, soluția pronunțată, motivele de fapt și de drept care stau la baza deciziei;
  - c) precizarea căii de atac și a termenului de exercitare a acesteia, precum și a instanței competente să soluționeze cererea de chemare în judecată;
  - d) semnătura președintelui autorității competente.
- (3) Decizia are caracter obligatoriu și se comunică părților implicate în soluționare. O nouă solicitare adresată autorității competente, având același obiect, urmează a fi respinsă ca inadmisibilă.
- (4) Decizia este redactată în atâtea exemplare originale câte părți sunt și unul în plus pentru ANRE.
- (5) 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.

## CAPITOLUL IV

### Dispoziții finale

#### ART. 15

(1) Pe toată durata desfășurării procedurii, dar nu mai târziu de data la care se emite decizia autorității competente cu privire la plângerea respectivă, solicitantul își poate retrage plângerea sau părțile se pot înțelege pe cale amiabilă.

(2) Părțile sunt obligate să comunice autorității competente înțelegerea la care au ajuns, în termen de 3 zile de la data soluționării, fără a se depăși termenul prevăzut la alin. (1). În acest caz, înțelegerea părților trebuie să fie redactată în scris, însoțită prin semnătură de fiecare parte și să aibă dată certă. Prin înțelegere părțile nu pot deroga de la prevederile legale în vigoare.

(3) În cazul în care solicitantul și-a retras plângerea sau părțile au încheiat o înțelegere conform alin. (2), acesta/acestea nu mai are/au dreptul să revină ulterior la autoritatea competentă cu o nouă cerere, având același obiect.

(4) Luând act de retragerea plângerii sau de înțelegerea părților, autoritatea competentă emite o încheiere, fără a mai emite o decizie în acest sens.

#### ART. 16

Autoritatea competentă poate îndrepta erorile materiale din conținutul deciziei, din oficiu ori la solicitarea părții interesate, situație în care aceasta va comunica părților decizia modificată în condițiile prevăzute la [art. 14](#) alin. (5).

#### ART. 17

(1) Dosarul este confidențial. Nicio altă persoană în afara părților, a celor care au soluționat plângerea, a reprezentanților Direcției juridice, a președintelui autorității competente sau a înlocuitorului de drept al acestuia nu are acces la dosar fără acordul scris al părților, cu excepția situației în care aceste informații, date și documente sunt solicitate de către o autoritate a statului, în condițiile legii.

(2) În vederea apărării intereselor legitime ale părților, datele și informațiile de care s-a luat cunoștință cu ocazia soluționării plângerii nu sunt publice și nu vor fi divulgate fără a avea acordul scris al părților implicate.

(3) Dosarul se păstrează la sediul autorității competente timp de 3 ani de la data emiterii deciziei prin care este soluționată plângerea, după care se arhivează pentru încă o perioadă de 2 ani.

(4) Evidența dosarelor privind soluționarea plângerii se va ține în registre speciale.

ART. 18

Anexele nr. 1 și 2 fac parte integrantă din prezentul regulament.

ANEXA 1

la regulament

#### DEFINIȚII

---

Audiere	Etapă a procesului de soluționare a plângerii în cadrul căreia
	părțile își expun punctele de vedere și argumentele pe care
	acestea se întemeiază
Operator de	Titular al unei licențe de transport/sistem/distribuție în
rețea/sistem	sectorul energiei electrice, respectiv titularul unei licențe
	de operare a sistemului de transport/distribuție/înmagazinare
	subterană a gazelor naturale sau a unui terminal GNL
Părți	Solicitantul/Solicitanții și operatorul licențiat împotriva
	căruia este formulată plângerea

---

ANEXA 2

la regulament

#### PLÂNGERE

Subsemnatul/Subscrisa:

.....  
.....,

(nume/denumire, date de identificare)

prin reprezentant legal (după caz)

.....,  
solicit/solicităm soluționarea plângerii împotriva

.....  
.....  
(denumire, date de identificare)

intervenite cu ocazia ....., prin reprezentant legal (după caz) .....

(Continuarea expunerii, pe scurt, a obiectului plângerii, cu datele aferente:

- indicarea speței;
- indicarea temeiului juridic.)

Solicit soluționarea prezentei plângeri, pe baza documentelor depuse la dosar, prin declanșarea procesului de soluționare a plângerii împotriva operatorului de rețea/sistem din domeniul energiei, la nivelul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei.

Data .....

Semnătura