

ORDIN nr. 16 din 18 martie 2015

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

EMITENT • AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 193 din 23 martie 2015

Având în vedere prevederile art. 62 alin. (1) lit. h<sup>6</sup> 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:

#### Articolul 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.

#### Articolul 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 tip rit;
- 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.

#### Articolul 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.

#### Articolul 4

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

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,

Niculae Havrile

București, 18 martie 2015.

Nr. 16.

PROCEDUR -CADRU din 18 martie 2015

privind obliga ia furnizorilor de energie electric și gaze naturale de solu ionare a plângerilor clien ilor finali  
EMITENT • AUTORITATEA NA IONAL DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI  
Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 193 din 23 martie 2015

## Capitolul I Scopul și domeniul de aplicare

### Articolul 1

(1) Procedura-cadru privind obliga ia furnizorilor de energie electric și gaze naturale de solu ionare a plângerilor clien ilor finali are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu și transparent și un standard ridicat de solu ionare a plângerilor.

(2) Procedura-cadru privind obliga ia furnizorilor de energie electric și gaze naturale de solu ionare a plângerilor clien ilor finali, denumit în continuare Procedura-cadru, stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea m surilor și solu ionarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale.

(3) Într sub inciden a prezentei proceduri orice plângere adresat printr-o sesizare, reclama ie, peti ie sau orice alt form , definit ca exprimare a insatisfac iei clien ilor finali, adresat furnizorilor de energie electric și gaze naturale, referitor la activit ile prestate de aceștia, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un r spus sau o rezolu ie.

### Articolul 2

(1) Procedura-cadru se aplic de c tre furnizorii de energie electric și gaze naturale, în vederea solu ionarii plângerilor primite de la clien ii finali, în leg tur cu:

- contractarea energiei;
- facturarea contravalorii energiei furnizate;
- ofertarea de pre uri și tarife;
- continuitatea în alimentarea cu energie;
- asigurarea calit ii energiei furnizate;
- func ionarea grupurilor de m surare;
- schimbarea furnizorului;
- informarea clien ilor finali în conformitate cu cerin ele legisla iei în vigoare;
- modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clien ii finali cu privire la nerespectarea legisla iei în vigoare.

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

## Capitolul II Etapele procesului

### Sec iunea 1 Condi ii prealabile pentru solu ionarea plângerilor primite de la clien ii finali

#### Articolul 3

Furnizorii de energie electric și gaze naturale au obliga ia de a organiza și desf șura activit i privind solu ionarea plângerilor primite de la clien ii finali, prin instituirea unui sistem propriu pentru preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea m surilor și solu ionarea plângerilor clien ilor finali cu privire la înc lc ri ale unor drepturi ale acestora, urm rindu-se aplicarea corect a prevederilor legale, inclusiv comunicarea în scris c tre aceștia, în termenele legale, a concluziei rezultate în urma analiz rii plângerii.

#### Articolul 4

Limba oficial utilizat în aplicarea prevederilor Procedurii-cadru este limba român , iar documentele adresate furnizorilor, redactate într-o limb str in , vor fi înso ite de traducere legalizat ; în caz contrar, acestea nu vor fi luate în considerare.

#### Articolul 5

Pentru realizarea activit ii de solu ionare a plângerilor primite de la clien ii finali, furnizorii au obliga ia de ași asigura resursele financiare necesare.

### Sec iunea a 2-a Preluarea plângerilor de la clien ii finali

#### Articolul 6

Preluarea plângerilor de la clien ii finali se face utilizând urm toarele modalit i:

- prin punctele unice de contact ale furnizorilor, la depunerea în scris;
- prin intermediul unui centru de telefonie;
- prin intermediul unei adrese de e-mail;
- prin intermediul formularului on-line;
- prin fax;
- prin poșt .

#### Articolul 7

În aplicarea art. 6, furnizorii sunt obliga i s fac publice pe paginile proprii de internet și la toate punctele unice de contact, urm toarele:

- denumirea, adresa și programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor;
- numere de telefon/fax, adrese de e-mail dedicate primirii plângerilor;
- programul audien elor, prezentat sub forma: nume, prenume, func ie, zi și interval orar;
- Procedura-cadru elaborat de Autoritatea Na ional de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) pentru solu ionarea plângerilor clien ilor finali;
- procedura intern a furnizorului privind solu ionarea plângerilor de la clien ii finali armonizat cu prezenta procedur -cadru;
- categoriile de plângeri, prev zute la art. 2, cu indicarea, pentru fiecare categorie, a:
  - termenului legal pentru depunere, dac este cazul;
  - termenului legal de solu ionare;

- 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.

#### Articolul 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

#### Articolul 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.

#### Articolul 10

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

#### Articolul 11

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

#### Articolul 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.

#### Articolul 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.

#### Articolul 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

#### Articolul 15

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

#### Articolul 16

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

#### Articolul 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

#### Articolul 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".

#### Articolul 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 și răspunde clientului final în acest sens.

#### Articolul 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).

#### Articolul 21

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

#### Articolul 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

#### Articolul 23

- (1) Semestrial, managementul furnizorilor de energie electric și gaze naturale analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun.
- (2) Furnizorul public 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.

#### Articolul 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.

#### Articolul 25

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

#### Articolul 26

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

#### Anexa 1

la procedura-cadru

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr. .... /Data .....

#### A. DATE DE IDENTIFICARE

Nr. crt.	Client final	Furnizor energie electric /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
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. Compensării 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.

Data: \_\_\_\_\_ Semnătură client final

#### C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE

Nr. înregistrare nr. spus:

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, Justificare legal :  
ca fiind neîntemeiat :

Respingerea plângerii clientului final, Cauza:

ca fiind nesoluzionabil :

Responsabil furnizor:

Data:

Semnătura:

Anexa 2  
la procedura-cadru  
Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali

Nr. crt.	Nr. și data înregistrării plângerii	Modul de preluare Sediul/Tel./ E-mail/ Formular on-line/ Fax/Poșt	Client final	Tip client final casnic/noncasnic	Categorie plângere	Obiectul plângerii	Persoana desemnată pentru răspuns	Termen legal pentru răspuns	Concluziile analizei plângerii: Întemeiat / Neîntemeiat / Nesoluzionabil	Măsurile stabilite	Nr. și data răspunsului	Răspunsul în termen Da/Nu
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Anexa 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:			

Anexa 4  
la procedura-cadru  
Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: .....

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri		
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal / Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
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 clien ilor finali

TOTAL:

din care: întemeiate  
          neîntemeiate  
          nesolu ionabile

Anexa 5  
la procedura-cadru  
Sinteza modului de solu ionare și m surile corective  
afere nte categoriilor de plângeri

Perioada: .....

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului M suri de solu ionare corective
1.	Contractarea energiei	
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	
3.	Ofertarea de pre uri și tarife	
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	
5.	Asigurarea calit ii energiei furnizate	
6.	Func ionarea grupurilor de m surare	
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	
8.	Informarea clien ilor finali în conformitate cu cerin ele legisla iei în vigoare	
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clien ii finali cu privire la nerespectarea legisla iei în vigoare	
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clien ilor finali	

-----