**Procedura de solutionare a plangerilor**

**Cf. Fisier PDF – Procedura de inregistrare, investigare si solutionare a plangerilor consumatorilor**

**Pct. 4. Termene de depunere a plangerilor si de raspuns**

In functie de tipul plangerii, termenele legale de solutionare si raspuns sunt urmatoarele:

➢ solicitare emitere oferta de furnizare: 15 zile lucratoare, –

➢ contestatie la factura – 5 zile lucratoare; in cazul in care solutionarea plangerii implica verificarea datelor masurate termenul de 5 zile lucratoare se prelungeste cu intervalul de timp dintre ziua in care furnizorul comunica operatorului de masurare solicitarea de verificare a datelor contestate si ziua in care furnizorul transmite clientului final raspunsul primit de la operatorul de masurare; Operatorul de masurare este obligat să răspundă la o astfel de solicitare în termenul prevăzut în standardul de performanţă pentru serviciul de reţea, în vigoare, cu condiţia înştiinţării clientului final prin intermediul furnizorului, în scris, asupra acestui aspect, în termenul iniţial de 5 zile lucrătoare. Furnizorul comunică operatorului de masurare solicitarea de verificare a datelor contestate, iar rezultatul analizei este comunicat clientului prin intermediul furnizorului în termen de 3 zile lucrătoare de la data primirii acestuia de la operatorul de masurare.–➢ modificare tarif – 10 zile lucratoare

➢ plangerile care privesc activitatea operatorului de distributie - durata de transmitere catre operatorul de distributie a unei plangeri care face referire la activitatea acestuia: - ziua lucratoare imediat urmatoare, pentru plangerile primite de la clienti prin e-mail sau fax;

* 3 zile lucratoare, pentru plangerea primita de la client in scris pe hartie

➢ plangeri privind activitatea operatorului de distributie - durata de transmitere catre client a raspunsului primit de la operatorul de distributie:

* 3 zile lucratoare de la primirea raspunsului de catre furnizor

➢alte plangeri – 15 zile lucratoare sau 30 de zile calendaristice, in conditiile in care formularea raspunsului necesita un timp mai lung, cu informarea clientului in 15 zile lucratoare.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Categoria de plangeri conform Ord. ANRE nr.16/2015 | Termen de depunere plangeri – a se vedea Ordin nr. 6/2017 | Termen de solutionare – a se vedea Ordin nr. 6/2017 |
| 1. Contractarea energiei |  | 15 zile lucratoare de la primirea scrisorii sau 30 zile de la primirea scrisorii cu informare in termen de 15 zile lucratoare ca solutionarea necesita un timp mai indelungat  |
| 2. Facturarea contravalorii energiei facturate | 30 zile calendaristice de la primirea facturii – cf. art. 8 din Ordin  | 5 zile lucratoarecf. art. 8, termenul poate fi prelungit in situatia in care solutionarea acesteia implica verificarea datelor masurate |
| 3. Ofertarea de preturi si tarife |  | 15 zile lucratoare de la primirea scrisorii sau 30 zile de la primirea scrisorii cu informare in termen de 15 zile lucratoare ca solutionarea necesita un timp mai indelungat – a se vedea art. 5 alin. (2) lit. b si art. 12 alin. (2) din Ordin |
| 4. Continuitatea in alimentarea cu energie | -  | Pentru petitiile referitoare la obligatiile operatorului de distributie, termenul de comunicare catre client a raspunsului operatorului de retea este de 3 zile lucratoare de la primirea raspunsului de la Operatorul de Retea  |
| 5. Asigurarea calitatii energiei furnizate | -  |
| 6. Functionarea grupurilor de masura | -  | 15 zile lucratoare de la primirea scrisorii sau 30 zile de la primirea scrisorii cu informare in termen de 15 zile lucratoare ca solutionarea necesita un timp mai indelungat – a se vedea art. 12 alin. (2) din Ordin  |
| 7. Schimbarea furnizorului | -  |
| 8. Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare | -  |
| 9. Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare | -  |
| 10.Creante | -  |

**Pct. 6. Neintelegerile precontractuale**

Neintelegerile precontractuale (orice divergenta aparuta in procesul de perfectare a contractului de furnizare) pot fi solutionate pe cale amiabila sau, in cazul nesolutionarii pe cale amiabila, partile pot apela la ANRE in vederea declansarii procesului de solutionare la nivelul acesteia, conform prevederilor Ordinului ANRE 128/2020 pentru aprobarea Procedurii privind soluţionarea neînţelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei

Solutionarea neintelegerilor precontractuale se realizeaza cu parcurgerea urmatoarelor etape:

1. Solutionarea la nivelul titularului de licenta responsabil cu emiterea ofertei de contract;
2. Solutionarea la nivelul Autoritatii competente.

Limba oficiala utilizata pe parcursul desfasurarii acestei proceduri este limba romana, iar documentele redactate intr-o limba straina vor fi insotite de traducerea legalizata; in caz contrar, acestea nu vor fi luate in considerare.

1. Solutionarea la nivelul titularului de licenta

Prealabil declansarii procedurii la nivelul ANRE, solutionarea neintelegerilor se efectueaza la nivelul titularului de licenta. Acesta din urma analizeaza cererea si, daca este cazul, in termen de cel mult 7 zile lucratoare de la inregistrare, solicita completarea documentatiei depuse. Solicitantul are obligatia completarii documentatiei in termen de maximum 5 zile lucratoare de la primirea solicitarii de completare.

In cazul in care solicitantul nu completeaza documentatia in termenul de 5 zile lucratoare, titularul de licenta va analiza si va solutiona cererea pe baza documentelor detinute.

In termen de 20 de zile lucratoare de la data depunerii cererii initiale se desfasoara sedinta comunca, organizata prin grija titularului de licenta, in vederea solutionarii neintelegerilor.

În situaţia în care părţile implicate soluţionează neînţelegerile se va întocmi o minută în acest sens, urmând ca în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data întocmirii acesteia să se încheie contractul în cauză.

În cazul în care solicitantul nu se prezintă la şedinţa comună, titularul de licenţă va analiza şi va soluţiona cererea în baza documentelor depuse iniţial şi completate, după caz.

În situaţia în care documentul încheiat cu ocazia şedinţei comune nu este însuşit sau este însuşit parţial de către una sau ambele părţi implicate, se consideră că neînţelegerile nu au fost soluţionate. În acest caz, părţile vor încheia un proces-verbal iar titularul de licenţă va transmite Autorităţii competente, în termen de 30 de zile lucrătoare de la înregistrarea cererii iniţiale a solicitantului, câte un exemplar al cererii şi al documentaţiei aferente, în vederea soluţionării neînţelegerilor precontractuale şi totodată solicitantului, spre informare.

Toate comunicările dintre părţi se realizează prin oricare dintre următoarele modalităţi: e-mail, prin fax sau prin scrisoare cu confirmare de primire la adresele desemnate de fiecare dintre părţi.

1. Solutionarea la nivelul Autoritatii competente

Soluţionarea neînţelegerilor la nivelul Autorităţii competente se realizează prin decizie, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data înregistrării cererii, cu posibilitatea de prelungire cu încă 30 de zile lucrătoare, cu înştiinţarea părţilor cu privire la această prelungire. Cu acordul părţilor, termenul de soluţionare a cererii de 60 de zile lucrătoare poate fi prelungit cu încă 30 de zile lucrătoare.

Procedura de soluţionare a neînţelegerilor se consideră declanşată odată cu înregistrarea la Autoritatea competentă a cererii transmise de titularul de licenţă, împreună cu documentaţia anexată acesteia.

Termenul pentru înregistrarea cererii la ANRE este de maximum 60 de zile lucrătoare de la momentul intrării în posesia propunerii de contract transmise de titularul de licenţă. Orice cerere transmisă cu nerespectarea termenului menţionat se respinge ca fiind tardivă.

Documentele ce însoţesc cererea de declanşare a procedurii de soluţionare la nivelul Autorităţii competente trebuie să cuprindă, fără a se limita la acestea:

a)copia propunerii de contract/act adiţional la încheierea căruia au apărut neînţelegeri;

b)procesul-verbal întocmit conform anexei nr. 2, în care se precizează punctele nesoluţionate la nivelul titularului de licenţă, poziţia părţilor şi documentele pe care părţile îşi întemeiază susţinerile;

c)corespondenţa dintre părţi privind contractul/actul adiţional în discuţie;

d)decizii ale organelor jurisdicţionale, în măsura în care acestea există;

e)indicarea temeiului legal în baza căruia îşi fundamentează pretenţiile;

f)alte documente cuprinzând informaţii tehnice sau de altă natură, necesare soluţionării neînţelegerii.

Neintelegerile aparute intre participantii la piata de energie electrica si gaze naturale

Neintelegerile aparute in derularea contractului de furnizare energie electrica pot fi solutionate pe cale amiabila sau, in cazul nesolutionarii partile se pot adresa ANRE sau instantei competente, conform prevederilor Ordinului ANRE 61/2013, pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea si functionarea comisiei pentru solutionarea disputelor pe piata angro si cu amanuntul aparute intre participantii la piata de energie electrica si gaze naturale, cu modificarile si completarile ulterioare.

Solutionarea disputelor presupune parcurgerea urmatoarelor etape:

1. Concilierea la nivel participantilor la piata de energie electrica si gaze naturale;
2. Solutionarea la nivelul Autoritatii competente.

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

1. Concilierea la nivelul participantilor

Părţile aflate în dispută au obligaţia parcurgerii procedurii concilierii, prealabil declanşării procedurii la nivelul ANRE. În acest sens, una dintre părţi lansează invitaţia la conciliere, în termen de 15 zile de la apariţia disputei. Invitaţia la conciliere se transmite prin scrisoare cu confirmare de primire sau prin fax, dacă este posibil.

În termen de cel mult 7 zile de la înregistrarea invitaţiei la conciliere, însoţită de motivaţia aferentă, partea invitată la conciliere are obligaţia de a transmite în scris punctul său de vedere, însoţit de toate documentele pe care îşi întemeiază susţinerea.

Documentele depuse în copie vor fi certificate pe fiecare pagină "conform cu originalul" şi vor conţine data, numele în clar al celui care face certificarea, semnătura acestuia şi ştampila unităţii respective, după caz.

În termen de 15 de zile de la data transmiterii invitaţiei la conciliere, se desfăşoară şedinţa comună, organizată prin grija solicitantului, în vederea soluţionării disputei.

În situaţia în care părţile implicate soluţionează disputa, se va întocmi în termen de 5 zile de la data concilierii o notă de conciliere în acest sens, care să consfinţească înţelegerea între părţi.

În cazul în care partea invitată la conciliere nu se prezintă la şedinţa comună, solicitantul va încheia un proces-verbal în care se va consemna acest fapt şi se va adresa ANRE în termen de 30 de zile de la data transmiterii invitaţiei la conciliere, cu o cerere.

În situaţia în care nota de conciliere încheiată cu ocazia şedinţei comune, întocmită conform anexei nr. 3, nu este însuşită sau este însuşită parţial de către una dintre părţile implicate, se consideră că disputa nu a fost soluţionată la acest nivel şi, în termen de 30 de zile de la data transmiterii invitaţiei la conciliere, prin grija solicitantului, documentaţia se transmite la ANRE, însoţită de o cerere.

1. Solutionarea la nivelul ANRE

Procedura de soluţionare a disputei se consideră declanşată odată cu înregistrarea, la Autoritatea competentă, a cererii transmise de solicitant, împreună cu documentaţia anexată acesteia. Solicitantul va înştiinţa partea/părţile despre acest demers, în termen de 3 zile de la data transmiterii cererii de soluţionare a disputelor.

Documentele ce însoţesc cererea de declanşare a procedurii de soluţionare a disputei la nivelul Autorităţii competente trebuie să cuprindă, cel puţin:

a)copia notei de conciliere/procesului-verbal încheiate/încheiat în condiţiile art. 7 alin. (5) şi (6);

b)copia contractului în derularea căruia au apărut disputele;

c)corespondenţa dintre părţi privind contractul în discuţie;

d)decizii ale organelor statului, în măsura în care acestea există;

e)indicarea temeiului legal în baza căruia îşi fundamentează pretenţiile;

f)alte documente cuprinzând informaţii tehnice sau de altă natură, necesare soluţionării disputei.

Certificarea copiilor documentelor prevăzute la alin. (2) se realizează în atâtea exemplare câte părţi sunt, şi unul pentru Autoritatea competentă. Aceasta va conţine precizarea "conform cu originalul", data, numele în clar al celui care face certificarea, semnătura acestuia şi ştampila unităţii respective, după caz.

Cererile de soluţionare a disputelor formulate de participanţii la piaţa de energie electrică vor fi soluţionate de către comisia prevăzută la art. 10 alin. (2), iar cererile de soluţionare a disputelor formulate de participanţii la piaţa de gaze naturale vor fi soluţionate de Comisia prevăzută la art. 10 alin. (3), în termen de maximum 60 de zile de la data depunerii solicitării la autoritatea competentă, în măsura în care nu fac sau nu au făcut obiectul unor acţiuni în justiţie.