

Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei - ANRE

Ordinul nr. 16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali

În vigoare de la 23 martie 2015

Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 193 din 23 martie 2015. Formă aplicabilă la [18 august 2021](#).

Având în vedere prevederile art. 62 alin. (1) [lit. h⁶](#)) 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**