



Republica Moldova

**Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică
ANRE**

str. Alexandr Pușkin, 52/A, MD-2005 Chișinău, Tel: 022 823 955, anre@anre.md, <http://www.anre.md>

CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

HOTĂRÂRE nr. 408

din 30 iunie 2023

mun. Chișinău

privind modificarea Regulamentului cu privire la liniile telefonice de informare ale Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică

În temeiul art. 9 alin. (5) lit. b) al Legii nr. 174 din 21.09.2017 cu privire la energetică și pct. 16 lit. g) a Regulamentului de organizare și funcționare a Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică, aprobat prin Hotărârea Parlamentului nr. 344 din 14.12.2018, Consiliul de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică

HOTĂRĂȘTE:

1. Regulamentului cu privire la liniile telefonice de informare ale Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică, aprobat prin Hotărârea CA ANRE nr. 182 din 12.06.2019, se modifică după cum urmează:

1.1. pct. 1.3. lit. b) - se exclude.

1.2. pct. 2.2., 5.7., 5.8 - se exclude.

1.3. pct. 2.5. se completează cu prevederea introdusă după prima propoziție, după cum urmează „Apelurile consumatorilor care apelează pentru consultații/depunerea de reclamații parvenite la telefoanele de serviciu ale angajaților ANRE, urmează a fi redirecționate în mod automat către Linia de informare”.

1.4. la pct. 2.6 sintagma: ”iar apelurile la Linia de informare a accidentelor de muncă sunt redirecționate către specialiștii Secției siguranța ocupațională” - se exclude.

1.5. pct. 3.2 din Regulament, se modifică după cum urmează: „Apelantul care solicită înregistrarea unei reclamații/petiții urmează să comunice angajatului Agenției datele complete privind identitatea sa (numele, prenumele apelantului, adresa de domiciliu sau adresa locului de consum, adresa electronică), precum și alte date necesare pentru examinarea cazului. În cazurile în care apelantul nu prezintă datele sale de identificare, apelul se consideră anonim, iar informația obținută în urma apelurilor anonime nu se procesează”.

1.6. pct. 4.2. se modifică, după cum urmează: „La începutul discuției prin intermediul Liniei verzi, specialistul Agenției salută interlocutorul, iar în cazul parvenirii unei solicitări din partea consumatorului de a fi înregistrată o reclamație/petiție prin intermediul Liniei verzi, specialistul Agenției va comunica acestuia numărul de înregistrare a apelului, care corespunde numărului de ordine prevăzut în Registrul de evidență a apelurilor la linia verde”.

1.7. pct. 4.3, după prima propoziție, se completează cu textul: „În cazul utilizării unui limbaj indecent de către apelant, manifestat prin folosirea unor expresii necenzurate, injurii, jigniri sau învinuiri netemeinice aduse în adresa Agenției, sau apelarea fără expunerea unei probleme concrete, angajatul Agenției va preîntâmpina apelantul că vă întrerupe discuția, urmând a încheia apelul în caz de ignorare a avertizării enunțate”.

1.8. pct. 5.2. se modifică și se expune în următoarea redacție: „Fiecare apel este înregistrat în ordine consecutivă, fiindu-i atribuit un număr de ordine care se comunică în mod obligatoriu interlocutorului în caz de înregistrare a unei reclamații/petiții adresate ANRE”.

1.9. pct. 6.5. se modifică și se expune în următoarea redacție: „Orice situație de dezvăluire sau acces la înregistrările audio, va fi coordonată cu directorul general al Agenției și persoana responsabilă de politica de securitate a datelor cu caracter personal, cu ulterioara consemnare într-un Registru de evidență a cazurilor de dezvăluire, conform modelului prevăzut la Anexa nr. 4 la prezentul Regulament. Responsabil pentru ținerea Registrului de evidență a dezvăluirilor este persoana responsabilă conform fișei de post”.

1.10. pct. 8.4. se modifică, după cum urmează: „Toată informația care se intenționează a fi dezvăluită, și care conține date cu caracter personal, urmează a fi marcată prin avertizarea destinatarilor privind protecția datelor cu caracter personal, conform următorului model:

Atenție! Documentul conține date cu caracter personal. Prelucrarea ulterioară a acestor date poate fi efectuată numai în condițiile prevăzute de Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

1.11. În tot textul Regulamentului, textul „Secția protecția consumatorului” se modifică cu textul „Secția relații cu consumatorii”, textul „Departamentul juridic și protecția consumatorilor” se modifică cu textul „Departamentul juridic”, textul „Secția securitate internă și audit” cu textul „Secția securitate internă”, textul „Serviciul tehnologii informaționale” cu textul „Secția tehnologii informaționale”

1.12. Anexa nr. 2 – se exclude;

1.13. Regulamentul se completează cu Anexa nr. 4, după cum urmează:

Anexa 4
la Regulamentul Privind liniile telefonice de informare
ale Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică

Registrul
dezvăluirii datelor constituite din înregistrările audio obținute prin utilizarea
serviciului Linia de informare

Nr. de înregistrare al dezvăluirii	Data depunerii solicitării	Numele și prenumele solicitantului	Datele actului de identitate al solicitantului	Funcția deținută	Data dezvăluirii	Semnătura

2. Responsabilitatea executării prezentei Hotărâri se pune în sarcina Departamentului juridic, Secției tehnologii informaționale și Secției securitate internă.

3. Prezenta Hotărâre va fi adusă la cunoștința personalului Agenției de către Secția secretariat.

Veaceslav UNTILA
Director general

Eugen CARPOV
Director

Violina ȘPAC
Director