PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA NEÎNȚELEGERILOR
APĂRUTE LA ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR ÎN SECTORUL ENERGIEI

I. Prezenta procedură stabilește modalitatea de soluționare a neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei.

II. Soluționarea neînțelegerilor presupune parcurgerea următoarelor etape:

• soluționarea la nivelul titularului de licență, responsabil cu emiterea ofertei de contract;
• soluționarea la nivelul ANRE.

III. Nu intră sub incidența prevederilor prezentei proceduri:

• soluționarea plângerilor împotriva operatorului de rețea/sistem din domeniul energiei;
• soluționarea disputelor contractuale pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie;
• soluționarea disputelor/divergențelor privind accesul la rețelele/sistemele din domeniul energiei;
• soluționarea unor probleme ce nu fac obiectul reglementărilor în vigoare din domeniul energiei;
• 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.

IV. Etapele soluționării neînțelegerilor la nivelul titularului de licență (furnizorului)

Pentru soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractului/ actului adițional, trebuie să depuneți la furnizor (oficiu comercial/ agenție de furnizare/ sucursală de furnizare) o cerere scrisă în care să prezentați neînțelegerile, însoțită de documentele pe baza cărora vă întemeiați susținerile.
Dacă depuneți documente în copie, trebuie să le certificați pe fiecare pagină „conform cu originalul” și să notați data, numele în clar și semnătura celui care a făcut certificarea, și, dacă sunteți client noncasnic, să le ștampilați.

Dacă documentația nu este completă, furnizorul este îndreptățit ca, în termen de 7 zile de la înregistrare, să vă solicite să completați documentația. În acest caz, aveți obligația completării documentației în maxim 5 zile lucratoare de la data primirii solicitării de la furnizor, în caz contrar furnizorul poate analiza și soluționa cererea doar în baza documentelor depuse inițial.
Furnizorul are obligația ca în termen de 20 de zile de la data depunerii cererii inițiale să organizeze o ședință comună în vederea soluționării neînțelegerilor.
În situația în care nu veți participa la ședința comună, furnizorul va soluționa cererea dumneavoastră pe baza documentelor depuse și vă va transmite procesul verbal în care sunt consemnate concluziile comisiei de analiză.
În cazul în care documentul încheiat este însușit de părți, în maxim 5 zile de la data întocmirii sale furnizorul va încheia contractul/ actul adițional în cauză.
În cazul în care documentul încheiat nu este însușit, sau este însușit parțial de părți, în termen de 30 de zile de la data depunerii cererii inițiale, furnizorul transmite la ANRE o cerere pentru soluționarea neînțelegerilor la nivelul Autorității competente. Acest demers va fi adus la cunoștința dumneavoastră de către furnizor în termen de 3 zile.
Ordin ANRE 128/2020