

## PROCEDURA, ETAPELE ȘI DOCUMENTELE NECESARE PROCESULUI DE SOLUȚIONARE/ MEDIERE A NEÎNȚELEGERILOR PRECONTRACTUALE

Procedura de soluționare a neînțelegerilor precontractuale se realizează conform prevederilor Ordinului ANRE 128/2020 pentru aprobarea procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei. Scopul procedurii este crearea unui mecanism de soluționare a neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei.

Soluționarea se realizează cu parcurgerea următoarelor etape:

- la nivelul titularului de licență responsabil cu emiterea ofertei de contract;
- la nivelul Autorității competente (ANRE).

### ETAPELE SOLUȚIONĂRII NEÎNȚELEGERILOR LA NIVELUL TITULARULUI DE LICENȚĂ

Pentru soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractului/ actului adițional, clientul trebuie să depună la furnizor (oficiu comercial/ agenție de furnizare/ sucursală de furnizare) o cerere scrisă în care să prezinte neînțelegerile, însoțită de documentele pe baza cărora își întemeiază susținerile. Dacă depune documente în copie, trebuie să le certifice pe fiecare pagină „conform cu originalul” și să noteze data, numele în clar și semnătura celui care a făcut certificarea. Dacă documentația nu este completă, furnizorul este îndreptățit ca, în termen de 7 zile de la înregistrare, să solicite completarea documentației. În acest caz, clientul are obligația completării documentației în maxim 5 zile 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 clientul nu participă la ședința comună, furnizorul va soluționa cererea pe baza documentelor depuse și va transmite procesul verbal în care sunt consemnate concluziile comisiei de analiză. În cazul în care documentul încheiat este însoțit 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 însoțit, sau este însoțit 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.

### ETAPELE SOLUȚIONĂRII NEÎNȚELEGERILOR LA NIVELUL ANRE

Odată cu înregistrarea la ANRE a cererii și a documentației transmise de furnizor, se consideră declanșată procedura de soluționare a neînțelegerilor. După înregistrarea cererii, ANRE întrunește comisia de analiză, pregătește audierea și convocarea părților, audiază părțile. După parcurgerea acestor etape, ANRE comunică părților, dumneavoastră și furnizorului, decizia luată. Trebuie să cunoașteți faptul că este posibil ca ANRE, în termen de 10 zile, să solicite, în scris, informații suplimentare sau să fie completată documentația depusă la furnizor. Termenul de depunere la ANRE a datelor și/sau documentelor solicitate este de 5 zile de la data primirii solicitării. Soluționarea neînțelegerilor se va realiza și în cazul în care nu veți da curs solicitării scrise a autorității. Cu privire la data audierii, partile vor fi informate în scris de către ANRE, cu cel puțin 5 zile înainte de termenul fixat. Audierea are loc la sediul ANRE, în cel mult 15 zile de la data înregistrării cererii furnizorului. În cazul în care ANRE va solicita părților datele/ documente

suplimentare, acest interval se poate prelungi cu 5 zile. La audiere, clientul poate participa personal, sau prin împuternicit. Persoana împuternicită trebuie să probeze cu înscrieri această calitate. Dacă există imposibilitate de a participa la audiere, clientul poate solicita în scris la ANRE, cu cel puțin 2 zile înainte de data stabilită pentru audiere, ca audierea să se facă în lipsa acestuia. Lipsa uneia din părți de la audiere nu afectează derularea procedurii sau luarea unei hotărâri de către ANRE. Comisia ANRE își va suspenda activitatea numai dacă ambele părți nu se prezintă la dezbateri. Dacă cu cel puțin 3 zile înainte de data audierii, una din părți solicită reprogramarea, audierea poate fi amânată, urmând ca ANRE să stabilească o nouă zi de audiere, fără ca data acesteia să depășească 5 zile de la data stabilită inițial. În situația în care comisia ANRE consideră că este necesar, poate stabili în termen de 10 zile de la prima audiere o a doua audiere și să vă solicite ca în termen de 5 zile să depuneți și alte documente relevante pentru soluționarea cererii. În termen de 5 zile de la data ultimei audieri, ANRE emite o decizie care are caracter obligatoriu pentru ambele părți. Decizia se transmite părților în termen de 5 zile și poate fi atacată de oricare din părți la Curtea de Apel București, în termen de 30 de zile de la comunicare. În cazul în care pe durata desfășurării procedurii, dar nu mai târziu de data la care se emite decizia ANRE, soluționați pe cale amiabilă cu furnizorul neînțelegerile apărute, clientul are obligația ca în termen de 24 de ore să comunice autorității înțelegera la care s-a ajuns.