


S.C. Three Wings S.R.L. 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-003
	PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA/MEDIEREA NEÎNȚELEGERILOR APĂRUTE LA ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE	Revizia 00
		Pagina 1 / 9

SOLUȚIONAREA/MEDIERE A NEÎNȚELEGERILOR APĂRUTE LA ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE


Aprobat,

Administrator

Cristian-Virgil CRISTEA



ianuarie 2015


S.C. Three Wings S.R.L. 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-003
	PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA/MEDIEREA NEÎNȚELEGERILOR APĂRUTE LA ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE	Revizia 00
		Pagina 2 / 9

Cuprins

1. Scop	3
2. Domeniu de aplicare	3
3. Documente de referință.....	3
4. Soluționarea la nivelul furnizorului	4
5. Soluționarea la nivelul Autorității competente	4

Anexe

Anexa 1 – Definiții.....	1 pag.
Anexa 2 – Minută de soluționare a neînțelegerilor	1 pag.
Anexa 3 – Proces-Verbal pentru punctele rămase divergente	1 pag.
Anexa 4 – Cerere de mediere a neînțelegerilor.....	1 pag.

S.C. Three Wings S.R.L. 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-003
	PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA/MEDIEREA NEÎNȚELEGERILOR APĂRUTE LA ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE	Revizia 00
		Pagina 3 / 9

1. Scop

Prezenta procedură are drept scop crearea unui mecanism de soluționare a neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor din domeniul furnizării energiei electrice încheiate între Three Wings SRL, denumită în continuare „Furnizor”, și clienții finali/consumatori.

Prezenta procedură stabilește modul de soluționare pe cale amiabilă, la nivelul Furnizorului, a neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor și a actelor adiționale aferente contractelor din sectorul energiei electrice.

2. Domeniu de aplicare

Sunt supuse prezentei proceduri:

- a) Neînțelegerile apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei electrice, având la bază contractele reglementate de Autoritatea competentă;
- b) Neînțelegeri apărute la încheierea Actelor adiționale aferente contractelor prevăzute la alin. a).

Neînțelegerile apărute la încheierea contractelor/actelor adiționale pot avea ca obiect:

- a) Clauze negociabile aferente contractelor ce se încheie în baza contractului-cadru elaborat de Autoritatea competentă, conform prevederilor în vigoare;
- b) Clauze noi, conforme cu legislația în vigoare, pe care partea/părțile dorește/doresc să le includă în contractele deja încheiate în baza contractului-cadru elaborat de Autoritatea competentă.

Nu intră sub incidența prevederilor prezentei proceduri:


- a) Neînțelegeri asupra unor probleme care nu fac obiectul reglementărilor în vigoare din sectorul energiei electrice;
- b) Neînțelegeri a căror rezolvare nu intră în competența furnizorului, inclusiv aspecte legate de proprietate.

3. Documente de referință

Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare;

Ordinul nr. 64/2014 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali;

Ordinul nr. 35/2013 pentru aprobarea procedurilor privind soluționarea/medierea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor din domeniul energiei electrice.

S.C. Three Wings S.R.L. 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-003
	PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA/MEDIEREA NEÎNȚELEGERILOR APĂRUTE LA ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE	Revizia 00
		Pagina 4 / 9

4. Soluționarea la nivelul furnizorului

Soluționarea la nivelul Three Wings S.R.L. se realizează în baza cererii scrise și depuse în acest sens de către un solicitant, în care se prezintă neînțelegerile apărute la încheierea contractului/actului adițional. Cererea trebuie însoțită de documentele pe baza cărora solicitantul își întemeiază susținerile, certificate pe fiecare pagină „conform cu originalul”, care trebuie să conțină data, numele în clar al celui care face certificarea, semnătura acestuia și ștampila unității respective, după caz. Înregistrarea cererii se face în „Registrul de intrări-ieșiri”.

Three Wings S.R.L. analizează documentația și în termen de 7 zile de la înregistrare solicită completarea documentației depuse, dacă este cazul.

Solicitantul are obligația completării documentației în termen de maximum 5 zile de la primirea solicitării de completare. Dacă solicitantul nu transmite completările în termenul prevăzut, furnizorul poate soluționa cererea în baza documentelor depuse inițial.

În termen de 20 de zile de la data depunerii cererii inițiale, se desfășoară o ședință comună în vederea soluționării neînțelegerilor. În cazul în care solicitantul nu se prezintă la ședință, furnizorul analizează și soluționează cererea în baza documentelor depuse inițial.

În cazul în care părțile implicate soluționează neînțelegerile, se întocmește o minută în acest sens (Anexa 2), urmând ca în termen de maximum 5 zile de la data întocmirii să se încheie contractul în cauză.

În cazul în care documentul încheiat nu este însușit sau este însușit parțial de către una sau ambele părți, se consideră că neînțelegerile nu au fost soluționate.


5. Soluționarea la nivelul Autorității competente

În situația în care neînțelegerile nu au putut fi soluționate la nivelul furnizorului de energie electrică, părțile încheie un proces-verbal, conform Anexei 3, iar în termen de 30 de zile de la data depunerii cererii inițiale se depune documentația, prin grija furnizorului, la Autoritatea competentă, împreună cu cererea formulată conform Anexei 4.

Furnizorul înștiințează solicitantul despre acest demers, în termen de 3 zile de la data transmiterii cererii de soluționare a neînțelegerilor.

Documentele care însoțesc cererea de declanșare a procedurii de soluționare la nivelul Autorității competente trebuie să cuprindă, cel puțin următoarele:

- Copia proiectului de contract/act adițional la încheierea căruia au apărut neînțelegeri;
- Procesul-verbal întocmit conform Anexei 3, în care se precizează punctele nesoluționate la nivelul furnizorului, poziția părților și documentele pe care părțile își întemeiază susținerea;

S.C. Three Wings S.R.L. 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-003
	PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA/MEDIEREA NEÎNȚELEGERILOR APĂRUTE LA ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE	Revizia 00
		Pagina 5 / 9


- Corespondența dintre părți privind proiectul de contract/act adițional în discuție;
- Decizii ale organelor jurisdicționale, dacă există;
- Indicarea temeiului legal în baza căruia își fundamentează pretențiile;
- Alte documente cuprinzând informații tehnice sau de altă natură, necesare soluționării neînțelegerilor.

Certificarea copiilor documentelor menționate mai sus se face în două exemplare, unul pentru Autoritatea competentă și unul pentru solicitant, cu precizarea „conform cu originalul”, data, numele în clar al celui care face certificarea, semnătura acestuia și ștampila unității respective, după caz.

În termen de cel mult 10 zile de la primirea cererii de declanșarea procedurii de soluționare, Autoritatea competentă poate solicita documente și informații suplimentare părților, care au obligația de a le depune în termen de cel mult 5 zile de la data primirii solicitării.


Părțile pot soluționa pe cale amiabilă neînțelegerea apărută, pe toată durata desfășurării procedurii la nivelul Autorității competente, dar nu mai târziu de data la care se emite Decizia Autorității competente cu privire la dispută, și vor comunica în termen de 24 de ore către Autoritatea competentă înțelegerea la care s-a ajuns.

În cazul emiterii unei decizii de către Autoritatea competentă, furnizorul asigură implementarea deciziei, sau, dacă se consideră că aceasta aduce atingerea intereselor societății, ia demersuri de atacare în instanță în conformitate cu legislația în vigoare. Atacarea deciziei Autorității competente este posibilă în termen de 30 de zile de la data comunicării acesteia.

S.C. Three Wings S.R.L. 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-003
	PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA/MEDIEREA NEÎNȚELEGERILOR APĂRUTE LA ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE	Revizia 00
		Pagina 6 / 9

Anexa 1 la procedură – Definiții

Audiere	Etapă a procedurii de soluționare a neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor/actelor adiționale în cadrul căreia părțile își expun punctele de vedere și argumentele pe care acestea se întemeiază
Părți	Furnizorul, titular al unei licențe, și solicitantul încheierii unui contract/act adițional
Solicitant	Persoană fizică sau juridică ce se adresează unui titular de licență
Titular de licență	Persoană fizică sau juridică deținătoare a unei licențe eliberare de Autoritatea competentă; este asimilat titularului de licență și prestatorul serviciului de distribuție

S.C. Three Wings S.R.L. 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-003
	PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA/MEDIAREA NEÎNȚELEGERILOR APĂRUTE LA ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE	Revizia 00
		Pagina 7 / 9

Anexa 2 la procedură – Minută de soluționare a neînțelegerilor


**MINUTĂ DE SOLUȚIONARE A NEÎNȚELEGERILOR
la încheierea contractului/actului adițional**

pentru

Nr. crt.	Formularea articolului aflat în divergență	Formularea titularului de licență	Formularea solicitantului	Modul de soluționare
1				
2				
3				
4				
...				

Data

Semnătura

S.C. Three Wings S.R.L. 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-003
	PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA/MEDIEREA NEÎNȚELEGERILOR APĂRUTE LA ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE	Revizia 00
		Pagina 8 / 9

Anexa 3 la procedură – Proces-Verbal pentru punctele rămase divergente

PROCES-VERBAL


pentru punctele rămase divergente după parcurgerea etapei de soluționare la nivelul titularului de licență, la încheierea contractului/actului adițional

pentru

Nr. crt.	Formularea articolului aflat în divergență	Formularea titularului de licență	Formularea solicitantului	Justificarea titularului de licență	Justificarea solicitantului
1					
2					
3					
4					
...					

Data

Semnătura

S.C. Three Wings S.R.L. 	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod PO-003
	PROCEDURA PRIVIND SOLUȚIONAREA/MEDIEREA NEÎNȚELEGERILOR APĂRUTE LA ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE	Revizia 00
		Pagina 9 / 9

Anexa 4 la procedură – Cerere de mediere a neînțelegerilor

CERERE DE MEDIERE A NEÎNȚELEGERILOR

Subscrisa: (numele/denumirea), titular al licenței de nr.
din data de, prin reprezentant legal,

Solicităm soluționarea neînțelegerii/neînțelegerilor intervenite cu ocazia încheierii contractului/actului adițional, cu persoana fizică/juridică (numele/denumirea; numele reprezentanților legali; domiciliul, sediul; numărul de înmatriculare la registrul comerțului; telefon/fax), prin reprezentant legal, având în vedere că s-a parcurs etapa soluționării la nivelul titularului de licență.

(Urmează expunerea, pe scurt, a obiectului neînțelegerii, cu datele aferente:

- Indicarea proiectului de contract/act adițional/contractului;
- Indicarea clauzelor care fac obiectul neînțelegerilor.)

Solicităm soluționarea prezentei cereri, pe baza documentelor depuse la dosar, prin declanșarea procedurii de soluționare a neînțelegerilor la nivelul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei.

Data

Semnătura