

Soluționarea neînțelegerilor precontractuale și/sau a disputelor apărute în derularea contractelor de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale, încheiate de clienții finali cu LORD ENERGY S.R.L.

1. 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.

NU intră sub incidența acestei proceduri:

- a) soluționarea plângerilor împotriva operatorului de rețea/sistem din domeniul energiei;
- b) soluționarea disputelor contractuale pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie;
- c) soluționarea disputelor/divergențelor privind accesul la rețelele/sistemele din domeniul energiei;
- d) soluționarea unor probleme ce nu fac obiectul reglementărilor în vigoare din domeniul energiei;
- e) 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. Soluționarea se realizează cu parcurgerea următoarelor etape:
 - la nivelul titularului de licență responsabil cu emiterea ofertei de contract;
 - la nivelul Autorității competente (ANRE).

Soluționarea la nivelul titularului de licență:

- se realizează în baza cererii scrise depuse de solicitant, însoțită de documente pe baza cărora solicitantul își întemeiază susținerile;
- documentele depuse în copie vor fi certificate pe fiecare pagină "conform cu originalul" și vor conține data, numele în clar al celui care face certificarea, semnătura acestuia și ștampila unității respective, după caz;
- titularul de licență analizează cererea și, dacă este cazul, în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la înregistrare, solicită completarea documentației depuse;
- solicitantul are obligația completării documentației în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii solicitării de completare;
- în cazul în care solicitantul nu depune în termenul prevăzut completarea documentației, titularul de licență va soluționa cererea pe baza documentelor deținute;

- în termen de 20 de zile lucrătoare de la data depunerii cererii inițiale, se desfășoară ședința comună, organizată prin grija titularului de licență, în vederea soluționării neînțelegerilor; comunicarea convocării la ședința comună se realizează prin e-mail, prin fax sau prin scrisoare cu confirmare de primire;

- în situația în care părțile implicate soluționează neînțelegerile, se va întocmi o minută în acest sens, urmând ca în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data întocmirii acesteia să se încheie contractul în cauză;

- în cazul în care solicitantul nu se prezintă la ședința comună, titularul de licență va analiza și va soluționa cererea în baza documentelor depuse initial și completate, după caz;

- în situația în care documentul încheiat cu ocazia ședinței comune nu este însușit sau este însușit parțial de către una sau ambele părți implicate, se consideră că neînțelegerile nu au fost soluționate; în acest caz, părțile vor încheia un proces-verbal, conform Anexei 2 prevăzută în Ordinul ANRE 128/2020; în această situație, titularul de licență întocmește o cerere conform Anexei 3 a ordinului anterior menționat;

- titularul de licență va transmite Autorității competente, în termen de 30 de zile lucrătoare de la înregistrarea cererii inițiale a solicitantului, câte un exemplar al cererii și al documentației aferente, în vederea soluționării neînțelegerilor precontractuale și totodată solicitantului, spre informare;

Prealabil declanșării procedurii la nivelul ANRE, soluționarea neînțelegerilor se efectuează la nivelul titularului de licență.

2. Procedura de soluționare a neînțelegerilor legate de derularea contractului

Se realizează conform prevederilor Ordinului ANRE 61/2013 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale cu modificările și completările ulterioare.

Scopul regulamentului este crearea unui mecanism de soluționare a disputelor apărute în derularea contractelor în sectorul energiei electrice și în sectorul gazelor naturale.

NU intră sub incidența acestei proceduri:

a) plângerile împotriva operatorului de transport și de sistem și a operatorilor de distribuție referitoare la obligațiile ce le revin potrivit legii, precum și divergențele dintre operatorul de transport și de sistem și proprietarul rețelei de transport;

b) neînțelegerile precontractuale în sectorul energiei electrice și al gazelor naturale;

c) disputele asupra unor probleme ce nu fac obiectul reglementărilor în vigoare din sectorul energiei electrice și termice produse în cogenerare și din sectorul gazelor naturale;

d) disputele a căror rezolvare nu intră în competența autorității de reglementare, inclusiv aspecte legate de proprietate;

e) disputele privind accesul la rețelele din sectorul energiei electrice și divergențele privind accesul la sistemele din sectorul gazelor naturale;

f) plângerile împotriva titularilor de licențe în domeniul energiei, ale căror obligații sunt cuantificate prin indicatori de calitate, stabiliți prin standarde de performanță a activității acestora.

Soluționarea se realizează cu parcurgerea următoarelor etape:

- concilierea la nivelul participanților la piața de energie electrică și gaze naturale;
- soluționarea la nivelul Autorității competente (ANRE).

Concilierea la nivelul participanților la piața de energie electrică și gaze naturale:

- una dintre părți lansează în scris, invitația la conciliere, în termen de 15 zile de la apariția disputei; invitația la conciliere se transmite prin scrisoare cu confirmare de primire sau prin fax, dacă este posibil;

- în termen de cel mult 7 zile de la primirea invitației la conciliere, însoțită de motivația aferentă, partea invitată la conciliere are obligația de a transmite în scris punctul său de vedere, însoțit de toate documentele pe care își întemeiază susținerea;

- documentele depuse în copie vor fi certificate pe fiecare pagină "conform cu originalul" și vor conține data, numele în clar al celui care face certificarea, semnătura acestuia, după caz; - în termen de 15 de zile de la data transmiterii invitației la conciliere, se desfășoară ședința comună, organizată prin grija solicitantului, în vederea soluționării disputei;

- în situația în care părțile implicate soluționează disputa, se va întocmi în termen de 5 zile de la data concilierii o notă de conciliere, care să consfințească înțelegerea între părți; - în cazul în care partea invitată la conciliere nu se prezintă la ședința comună, solicitantul va încheia un proces-verbal în care se va consemna acest fapt și se va adresa ANRE în termen de 30 de zile de la data transmiterii invitației la conciliere, cu o cerere formulată conform Anexei 2 prevăzută în Ordinul ANRE 61/2013 și documentația aferentă;

- în situația în care nota de conciliere încheiată cu ocazia ședinței comune, întocmită conform Anexei 3 prevăzută în Ordinul ANRE 61/2013, nu este însușită sau este însușită parțial de către una dintre părțile implicate, se consideră că disputa nu a fost soluționată la acest nivel și, în termen de 30 de zile de la data transmiterii invitației la conciliere, prin grija solicitantului, se transmite la ANRE o cerere privind soluționarea disputei și documentele aferente, astfel fiind declanșată soluționarea la nivelul ANRE.

Părțile aflate în dispută au obligația parcurgerii procedurii concilierii, prealabil declanșării procedurii la nivelul ANRE.