
Modalitățile de soluționare a neînțelegerilor precontractuale și a celor apărute pe parcursul derulării contractului

Furnizorul - TETAROM SA, care desfășoară activitatea licențiată de furnizare energie electrică
Solicitant = Client final noncasnic - clientul final care cumpără energie electrică pentru uzul propriu, altul decât cel casnic; în această categorie intră și producători, furnizori sau operatori de rețea care cumpără energie electrică pentru consumul propriu;
ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei

A. Soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractului/ actului adițional

Soluționarea neînțelegerilor se efectuează la nivelul furnizorului TETAROM SA, ca urmare a analizării **cererii scrise**, depuse în acest sens de către un solicitant, în care se prezintă neînțelegerile apărute la încheierea contractului/actului adițional.

Cererea va fi însoțită de documentele 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.

Furnizorul analizează cererea și, dacă este cazul, în termen de cel mult 7 zile de la înregistrare, solicită completarea documentației depuse. Solicitantul are obligația completării documentației în termen de maximum 5 zile de la data primirii solicitării de completare.

În cazul în care solicitantul nu depune, în termen de maximum 5 zile de la data primirii solicitării, completarea documentației, furnizorul poate analiza și poate soluționa cererea în baza documentelor depuse inițial.

În termen de 20 de zile de la data depunerii cererii inițiale, se desfășoară ședința comună, organizată prin grija titularului de licență, în vederea soluționării neînțelegerilor.

Soluții:

- În situația în care părțile implicate soluționează neînțelegerile, se va întocmi o minută în acest sens, urmând ca în termen de maximum 5 zile de la data întocmirii acesteia să se încheie contractul/actul adițional 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 inițial;
- 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:

- dacă soluționarea neînțelegerilor a apărut la **încheierea contractului de furnizare energie electrică**, iar părțile nu au ajuns la un consens sau documentul încheiat cu ocazia ședinței comune nu este însușit sau este însușit parțial de către una sau ambele părți implicate, se renunță la încheierea contractului de furnizare energie electrică și
- dacă soluționarea neînțelegerilor a apărut la **încheierea unui act adițional la contractului de furnizare energie electrică**:
 - ✓ Furnizorul are obligația să notifice clientului final, în mod corespunzător, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale,

- precum și dreptul clientului final de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;
- ✓ Furnizorul are obligația să notifice clientului final, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului de furnizare, precizând motivele prelabile modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, precum și dreptul acestora de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul de furnizare; (clauze preluate din *Ordinul Nr. 235/2019 din 20 decembrie 2019 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali*).

B. Soluționarea neînțelegerilor la nivelul Autorității competente

În cazul disputelor pe piața cu amănuntul apărute în derularea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor 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 în vigoare.