

CUPRINS

Page | 1

1. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE.....	1
2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ.....	2
3. ETAPELE ȘI DOCUMENTELE NECESARE PROCESULUI DE SOLUȚIONARE A NEÎNȚELEGERILOR LA NIVELUL TITULARULUI DE LICENȚĂ.....	2
4. ETAPELE ȘI DOCUMENTELE NECESARE PROCESULUI DE SOLUȚIONARE A NEÎNȚELEGERILOR LA NIVELUL ANRE.....	3

1. SCOP ȘI DOMENIU DE APLICARE

Procedura tratează etapele și documentele necesare procesului de soluționare a neînțelegerilor precontractuale la nivelul Restart Energy One S.A., dar și la nivelul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei. Aceasta se aplică pentru serviciul de furnizare energie electrică și gaze naturale, fiind elaborată în scopul creării unui mecanism de soluționare a neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor.

Limba oficială utilizată pe parcursul desfășurării acestei proceduri este limba română, iar documentele redactate într-o limbă străină vor fi însoțite de traducerea în limba română, certificată de un traducător autorizat; în caz contrar, documentele nu vor fi luate în considerare.

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

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.

Page | 2

2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

- Ord. ANRE Nr. 128/2020 pentru aprobarea procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei;
- Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

3. ETAPELE ȘI DOCUMENTELE NECESARE PROCESULUI DE SOLUȚIONARE A NEÎNȚELEGERILOR LA NIVELUL TITULARULUI DE LICENȚĂ

Pentru soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractului/actului adițional, clientul trebuie să depună o cerere scrisă prin canalele puse la dispoziție de furnizor, 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 să solicite completarea acesteia. În acest caz, clientul are obligația completării documentației

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



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

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.

Page | 3

Furnizorul are obligația ca în termen de 20 de zile de la data depunerii cererii inițiale să organizeze o întâlnire cu clientul, în vederea soluționării neînțelegerilor. În cazul în care clientul nu participă la sedința 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 clientului de către furnizor, în termen de 3 zile.

4. ETAPELE ȘI DOCUMENTELE NECESARE PROCESULUI DE SOLUȚIONARE A 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.

Dupa parcurgerea acestor etape, ANRE comunică părților (clientului final și furnizorului) decizia luată.

În vederea pregătirii audierii, ANRE poate solicita în scris părților, în termen de 10 zile, informații suplimentare sau să fie completată documentația depusă la furnizor. Soluționarea neînțelegerilor se va realiza și fără a da curs solicitării scrise a autorității.

În ceea ce privește data audierii, părțile vor fi informate în scris de către ANRE cu cel puțin 5 zile înainte de termenul stabilit.

Audierea are loc la sediul ANRE în cel mult 15 zile de la data înregistrării cererii furnizorului. În cazul în care ANRE va solicita furnizorului date sau documente suplimentare, acest

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

Page | 4

interval se poate prelungi cu 5 zile. La audiere clientul poate participa personal sau prin împuternicit. Persoana împuternicită trebuie să probeze cu înscrisuri această calitate. Dacă există posibilitate de a participa la audieri, 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 unei 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 solicite ca în termen de 5 zile să fie depuse 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 dintre 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, neînțelegerile se soluționează pe cale amiabilă cu furnizorul, clientul are obligația ca în termen de 24 de ore să comunice autorității înțelegera la care s-a ajuns.

*Anexele nr. 1 - 3 fac parte integrantă din prezenta procedură.

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



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

**Anexa Nr. 1 la Procedură*

Page | 5

Audiere	Etapă a procesului de soluționare a disputei apărute în derularea contractelor în cadrul căreia părțile își expun punctele de vedere și argumentele pe care acestea se întemeiază
Părți	Participanții la piața de energie electrică și la piața de gaze naturale prevăzuți în Legea nr. 123/2012
Solicitant	Persoana fizică sau juridică care solicită accesul la sisteme/rețele din domeniul energiei

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



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

** Anexa Nr. 2 la Procedură*

Minută pentru punctele neagreate după parcurgerea etapei de soluționare la nivelul operatorului de sistem/rețea

Page | 6

Nr. crt.	Formulara operatorului	Formulara solicitantului de acces	Formulara celorlalte părți, după caz	Justificarea operatorului de sistem/rețea	Justificarea solicitantului de acces
1.					
2.					
3.					
4.					

Data:

Semnătura:

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



CERERE DE SOLUȚIONARE a DIVERGENȚEI / DISPUTEI

Subscrisa: (nume/denumire; titular al licenței de nr., din data, prin reprezentant legal

solicităm soluționarea divergenței/disputei intervenite cu ocazia cererii de acces, cu persoana fizică/juridică (nume/denumire; numele reprezentanților legali; domiciliu, sediu; număr de înmatriculare la registrul comerțului; telefon/fax), prin reprezentant legal având în vedere că s-a parcurs etapa soluționării la nivelul operatorului de sistem/rețea, conform minută/proces-verbal.

(Urmează expunerea, pe scurt, a obiectului divergenței/disputei, cu datele aferente:

indicarea speței;

indicarea temeiului juridic.

Solicit soluționarea prezentei cereri, pe baza documentelor depuse la dosar, prin declanșarea procesului de soluționare a divergențelor/disputelor privind accesul la sisteme/rețele la nivelul ANRE.

Data:

Semnătura: