

PROCEDURĂ-CADRU

Procedura privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei

I. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

Procedura-cadru se aplică participanților la piața de energie electrică și gaze naturale prevăzuți în Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, în vederea soluționării disputelor apărute în derularea relațiilor contractuale dintre companiile furnizoare de energie electrică și/sau gaze naturale din cadrul grupului Tinmar și partenerii contractuali ai acestora.

II. EXCLUDERI

Nu intra sub incidența prezentei 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.
- g) disputele al căror obiect depășește 36 de luni de la data săvârșirii acțiunilor/faptelor care le-au cauzat;

- h) disputele deduse spre soluționare instanțelor judecătorești sau unor entități juridice pe cale extrajudiciară.

III. ETAPE:

Soluționarea disputelor care fac obiectul prezentului regulament presupune parcurgerea următoarelor etape:

- a) concilierea la nivelul participanților la piața de energie electrică și gaze naturale;
- b) soluționarea la nivelul ANRE

IV. MODALITĂȚI ADRESARE PLÂNGERI

Preluarea plângerilor de la Clientul Final se realizează prin:

- a) depunere prin posta sau direct la adresa sediului social: Bucuresti, Calea Floreasca, nr. 246C, etaj 17, sector 1, Bucuresti
- b) Call Center, la numărul 0800 410 065 (apel taxabil) zu +40319797 , orele 8:00-20:00, în zilele lucrătoare, mai puțin sărbătorile legale
- c) formularul unic de contact disponibil la <https://www.tinmar.ro/contact/>
- d) intermediul adresei de e-mail afișată pe factura de ee/gn;
- e) fax;

V. Concilierea la nivelul participanților la piața de energie electrică și gaze naturale

Părțile aflate în dispută au obligația parcurgerii procedurii concilierii, prealabil declanșării procedurii la nivelul ANRE. În acest sens, una dintre părți lansează invitația la conciliere, în termen de 15 zile de la apariția disputei. Se consideră că părțile se află în dispută la data la care una dintre părți comunică celeilalte acest lucru, ca urmare a imposibilității de a ajunge la o înțelegere. Invitația la conciliere se transmite prin scrisoare cu confirmare de primire sau prin alte metode de comunicare stabilite prin contractul încheiat de părți.

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

celeilalte părți, în scris, punctul său de vedere, însoțit de toate documentele pe care își întemeiază susținerea. Modalitatea de transmitere este cea prevăzută la pct IV.

Documentele depuse în copie sunt certificate pe fiecare pagină «conform cu originalul» și conțin data, numele și prenumele în clar ale celui care face certificarea, semnătura acestuia, olografă sau electronică, după caz, și vor fi enumerate într-un opis.

În termen de 15 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, partea care a inițiat procedura de conciliere întocmește, în termen de 5 zile de la data la care a avut loc concilierea, o notă de conciliere care consfințește înțelegerea părților.

În cazul în care partea invitată la conciliere nu se prezintă la ședința comună, solicitantul încheie un proces-verbal în care se consemnează acest fapt și se adresează ANRE, în termen de 30 de zile de la data transmiterii invitației la conciliere, cu o cerere privind soluționarea disputei, însoțită de documentația aferentă.

În situația în care nota de conciliere încheiată cu ocazia ședinței comune 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, formulată conform modelului prevăzut în anexa nr. 3, însoțită de documentația aferentă.

VI. Soluționarea la nivelul ANRE

Cererea de soluționare a disputelor se soluționează de către Comisia pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică/gaze naturale, (denumită în continuare „Comisie.”).

Comisia de soluționare a disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică este alcătuită din 5 membri, care sunt numiți prin decizie a președintelui ANRE pe o perioadă de 3 ani,

dintre specialiștii ANRE cu vechime de cel puțin 8 ani în sectorul energiei electrice.

Comisia de soluționare a disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de gaze naturale este formată din 5 membri, care sunt numiți prin decizia președintelui ANRE pe o perioadă de 3 ani, dintre salariații ANRE având o vechime de cel puțin 5 ani în domeniul gazelor naturale.

Procedura de soluționare a disputei se consideră declanșată odată cu înregistrarea la ANRE a cererii transmise de solicitant, împreună cu documentația anexată acesteia, în atâtea exemplare câte părți sunt și unul pentru ANRE.

La data transmiterii la ANRE a cererii de soluționare a disputei, solicitantul înștiințează partea/părțile despre acest demers și pune la dispoziția acesteia/acestora o copie a cererii și a documentației anexate și completează documentația, în cazul în care sunt depuse la ANRE și alte documente.

Daca Comisia stabilește că procedura de soluționare a disputei nu poate fi declanșată, emite o hotărâre de respingere a cererii ca inadmisibilă, care se comunică solicitantului în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la primirea cererii de soluționare.

Documentele ce însoțesc cererea de soluționare a disputei la nivelul ANRE trebuie să cuprindă cel puțin următoarele:

- a) copia notei de conciliere/procesului-verbal încheiate/încheiat;
- b) copia contractului în derularea căruia au apărut disputele;
- c) corespondența dintre părți privind contractul în dispută;
- d) decizii ale organelor statului, în măsura în care acestea există;
- e) indicarea temeiului legal în baza căruia își fundamentează pretențiile;
- f) alte documente cuprinzând informații tehnice sau de altă natură, necesare soluționării disputei.

Certificarea copiilor documentelor se realizează în atâtea exemplare câte părți sunt și un exemplar pentru ANRE. Aceasta va conține precizarea «conform cu originalul», data, numele și prenumele în clar ale celui care face certificarea și semnătura acestuia, olografă sau electronică, după caz.

Cererile de soluționare a disputelor formulate de participanții la piața de energie electrică vor fi soluționate de către Comisie în termen de maximum 60 de zile de la data depunerii solicitării la ANRE.

După înregistrarea cererii la ANRE, se parcurg următoarele etape:

- a) întrunirea Comisiei de soluționare a disputei;
- b) analiza preliminară a documentației transmise și solicitarea completării acesteia, după caz;
- c) pregătirea audierii și convocarea părților; audierea părților;
- d) pronunțarea hotărârii și comunicarea acesteia părților.

Pentru soluționarea disputelor ce fac obiectul prezentei reglementări, ANRE poate apela și la consultanți, persoane fizice/juridice. Consultanții nu fac parte din Comisie.

Contravaloarea serviciului prestat de consultanți va fi suportată conform reglementărilor emise de ANRE.

În vederea pregătirii audierii, Comisia poate solicita părților, în scris, informații suplimentare sau completarea documentației depuse, în termen de cel mult 10 zile de la primirea cererii de soluționare a disputelor. Părțile au obligația depunerii acestora în termen de cel mult 5 zile de la data primirii solicitării. Înscrierile se depun în atâtea exemplare câte părți sunt și un exemplar pentru ANRE. Comisia comunică aceste documente părților.

În cazul în care partea invitată la conciliere nu dă curs solicitării de transmitere a documentelor sau transmite parțial documentele solicitate Comisia va analiza și va soluționa disputa pe baza documentelor deținute.

Dacă partea care a solicitat soluționarea disputei nu depune documentele în termen, Comisia suspendă procedura, informând părțile în acest sens.

Dacă în termen de 30 de zile de la data suspendării partea în cauză nu depune documentele solicitate, Comisia respinge cererea de soluționare a disputei prin emiterea unei hotărâri, comunicată părților.

Convocarea părților în vederea audierii are loc cu cel puțin 5 zile înainte de termenul fixat.

Comunicarea convocării se realizează prin scrisoare cu confirmare de primire sau prin fax/e-mail, dacă este posibil.

Comunicările se transmit la adresele indicate de părți în cerere sau la adresele aduse la cunoștința ANRE, pe parcursul derulării procedurii.

Audierea are loc, de regulă, la sediul ANRE, în termen de cel mult 20 de zile de la data înregistrării cererii. În situația în care se solicită informații

suplimentare sau completarea documentației depuse inițial, audierea are loc în termen de cel mult 25 de zile de la data înregistrării cererii la ANRE.

Părțile vor participa la audiere prin reprezentanți legali sau prin persoane împuternicite. Persoanele care nu pot proba cu înscrisuri calitatea legală nu vor fi acceptate la audiere. Documentul care atestă calitatea de împuternicit va fi păstrat la dosarul cauzei.

Oricare dintre părți poate cere ca audierea să se facă în lipsa ei, pe baza cererii și a actelor depuse. Solicitarea se va face în scris, cu cel puțin două zile înainte de data stabilită pentru audiere.

Lipsa uneia dintre părți de la dezbateri nu afectează derularea procedurii sau luarea unei hotărâri.

Dacă ambele părți, deși înștiințate, nu se prezintă la dezbateri și nici nu au solicitat soluționarea în lipsă, Comisia suspendă procedura de soluționare, printr-o încheiere de suspendare.

Dacă părțile solicită în prealabil, cu cel puțin 3 zile, reprogramarea audierii, Comisia poate amâna o singură dată audierea. Audierea reprogramată va avea loc în termen de maximum 5 zile de la data fixată inițial și va fi comunicată părților.

În cadrul audierii, părțile își exprimă punctele de vedere argumentate cu probe pertinente, concludente și utile cauzei.

Expunerea părților va fi clară și concisă, cu argumente de drept și de fapt.

După ce fiecare parte își prezintă poziția, membrii Comisiei pot pune întrebări pentru clarificarea aspectelor supuse soluționării.

În situația în care Comisia consideră necesar, poate stabili o nouă audiere, în termen de 10 zile de la prima audiere. Cu această ocazie, Comisia poate să solicite părților și alte documente relevante pentru soluționarea cererii, situație în care părțile au obligația de a transmite documentele în termen de 5 zile de la solicitare.

Ședințele Comisiei se consideră întrunite legal, respectiv cvorumul este îndeplinit dacă sunt prezenți cel puțin 3 dintre membrii săi, incluzând președintele Comisiei sau, în absența acestuia, înlocuitorul său de drept.

Comisia adoptă hotărârea, de regulă, cu majoritate simplă, majoritate care întrunește un număr de voturi egal cu minimum jumătate plus unu din numărul voturilor celor prezenți. În caz de egalitate de voturi, este decisiv votul președintelui sau, în cazul absenței acestuia, cel al înlocuitorului său.

După analizarea situației, în termen de 5 zile de la data ultimei audieri, Comisia se întrunește în ședință, în vederea deliberării și emiterii unei hotărâri cu caracter obligatoriu pentru părți.

Hotărârea Comisiei redactată de către secretarul acesteia se motivează în mod obligatoriu, iar motivarea trebuie să conțină următoarele:

a) motivele de fapt, și anume:

- precizarea fiecărei pretenții și motivații formulate de părțile aflate în dispută;
- menționarea documentelor depuse de părți în vederea susținerii afirmațiilor acestora, cu toate elementele de identificare, precum și a celorlalte probe administrate;
- motivele pentru care probele depuse au fost acceptate sau, dimpotrivă, nu au fost avute în vedere de către Comisie, întrucât nu erau relevante pentru soluționarea disputei;
- prezentarea argumentelor și a raționamentelor care au determinat Comisia să pronunțe soluția în cauză;

c) motivele de drept - precizarea prevederilor legale pe care Comisia le-a avut în vedere și pe care se întemeiază soluția dată;

d) precizarea căii de atac, respectiv sesizarea, printr-o cerere de chemare în judecată, a instanței de contencios administrativ competente pentru a hotărî cu privire la contestarea hotărârii, în condițiile legii contenciosului administrativ;

e) termenul de exercitare a căii de atac, care este de 30 de zile de la data confirmării de primire a hotărârii transmise prin poștă, fax sau e-mail;

f) instanța competentă - secția de contencios administrativ și fiscal din cadrul Curții de Apel București.

În termen de 5 zile calendaristice de la emitere, hotărârea se comunică părților implicate prin scrisoare cu confirmare de primire sau prin fax/e-mail.

Părțile nu mai pot să se adreseze ulterior ANRE pentru soluționarea unei dispute având același obiect, o asemenea solicitare fiind inadmisibilă.

Cu deosebită stimă,

Grupul Tinmar