

Procedura Organizatorica nr. 0076 - DOC - PPE

Versiunea nr. 1 din data de 14/07/2025

Subiect: Solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale

Cadrul de aplicare

Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

CUPRINS

1	SCOPUL SI DOMENIUL DE APLICARE	2
2	VERSIUNE DOCUMENT	3
3	UNITATILE RESPONSABILE PENTRU DOCUMENT	3
4	DOCUMENTE DE REFERINTA SI CONEXE	4
5	ALOCAREA IN CADRUL TAXONOMIEI PROCESELOR	5
6	ACRONIME SI CUVINTE CHEIE	5
7	DESCRIEREA PROCESULUI	6
7.1	Aspecte generale:	6
7.2	Solutionarea neintelegerilor la nivelul furnizorului.....	7
7.3	Solutionarea neintelegerilor la nivelul ANRE.....	10
7.4	Inregistrarea concilierilor in SI.....	10
7.5	Arhivarea documentelor aferente neintelegerilor	11
7.6	Monitorizarea neintelegerilor	11
7.7	Responsabilitati	11
8	ANEXE.....	12

DIRECTOR GENERAL
Ionut Adrian DUNA

Procedura Organizatorica nr. 0076 - DOC - PPE

Versiunea nr. 1 din data de 14/07/2025

Subiect: Solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti***1 SCOPUL SI DOMENIUL DE APLICARE**

Prezenta Procedura este elaborata in scopul crearii unui mecanism de solutionare a neintelegerilor aparute la incheierea contractelor de furnizare a energiei electrice incheiate intre PPC Energie SA, denumita in continuare „Furnizor” si consumatori in conformitate cu „Procedura de solutionare a neintelegerilor aparute la incheierea contractelor in sectorul energiei” aprobata prin Ordinul ANRE nr. 128/2020.

Procedura stabileste modul de solutionare pe cale amiabila, la nivelul Furnizorului cu privire la neintelegeri aparute la incheierea contractelor din sectorul energiei, precum si la incheierea actelor aditionale prin care se preiau prevederi ca urmare a modificarii legislatiei sau de reglementare, care se solutioneaza / mediaza de furnizor, precum si responsabilitatile aferente. Prin sectorul energiei se intelege sectorul energiei electrice si termice produse in cogenerare si sectorul gazelor naturale.

- a) Sunt supuse prevederilor prezentei proceduri: neintelegeri aparute la incheierea contractelor de furnizare in sectorul energiei;
- b) neintelegerile aparute la incheierea Actelor aditionale aferente contractelor.

Neintelegerile aparute la incheierea contractelor/actelor aditionale pot avea ca obiect:

- a) clauze aferente contractelor care se incheie in baza contractelor – cadru elaborate de Autoritatea competenta;
- b) clauze noi, conform legislatiei in vigoare, pe care partea/partile doreste/doresc sa le includa prin acte aditionale in contractele deja incheiate;
- c) clauze aferente contractelor in regim concurential.

Nu intra sub incidenta prevederilor prezentei proceduri:

- a) solutionarea plangerilor impotriva operatorului de retea/sistem din domeniul energiei;
- b) solutionarea disputelor contractuale pe piata angro si cu amanuntul aparute intre participantii la piata de energie;
- c) solutionarea disputelor/divergentelor privind accesul la retelele/sistemele din domeniul energiei;
- d) soluționarea unor probleme ce nu fac obiectul reglementarilor in vigoare din domeniul energiei;
- e) solutionarea unor aspecte a caror rezolvare nu intra in competenta furnizorului, inclusiv aspecte legate de proprietate, dezmembraminte ale dreptului de proprietate sau alte drepturi reale.

Semnarea cu obiectii sau divergente a contractelor comerciale atrage doar solutionarea neintelegerilor precontractuale ramase divergente.

Procedura Organizatorica nr. 0076 - DOC - PPE

Versiunea nr. 1 din data de 14/07/2025

Subiect: Solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti***Principalele imbunatatiri si beneficii ale procesului**

De la	>	Catre	 Beneficii principale
Modificari legislative Modificari in cadrul Societatii		Actualizare procedura conform legislatie in vigoare Actualizare procedura conform noii denumiri a Societatii	• aliniere la legislatia in vigoare

2 VERSIUNE DOCUMENT

Versiune	Date	Descrierea principalelor modificari
1	14.07.2025	Emitere initiala dupa schimbarea actionariatului. Prezenta procedura inlocuieste P-01-41 Solutionarea / medierea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor in domeniul energiei

3 UNITATILE RESPONSABILE PENTRU DOCUMENT

Responsabil pentru elaborarea documentului:

- Directia Operatiuni Clienti – Departament Activare si Facturare

Responsabil cu autorizarea documentului:

- Directia Operatiuni Clienti;
- Directia People and Organization;
- Directia Sanatate, Securitate, Mediu si Calitate.

4 DOCUMENTE DE REFERINTA SI CONEXE

- **SR EN ISO 9001:2015** „Sisteme de management al calitatii. Cerinte”;
- **SR EN ISO 14001:2015** „Sisteme de management de mediu. Cerinte cu ghid de utilizare”;
- **SR EN ISO 45001:2018** „Sisteme de management al sanatatii si securitatii in munca. Cerinte si indrumari pentru utilizare”;
- **SR EN 37001:2017** „Sisteme de management anti-mita. Cerinte cu ghid de utilizare”;
- Licenta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice nr. 2020/2017, modificata prin Decizia ANRE nr. 2828/2023 pentru PPC ENERGIE S.A.;

Procedura Organizatorica nr. 0076 - DOC - PPE

Versiunea nr. 1 din data de 14/07/2025

Subiect: Solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

- **Ordinul ANRE nr. 128/2020** pentru aprobarea Procedurii privind solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor in sectorul energiei;
- **Ordinul ANRE nr. 5/2023** pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clientii finali, precum si pentru modificarea si completarea unor ordine ale presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei;
- **Ordinul ANRE nr. 13/2023** pentru aprobarea Contractului-cadru de furnizare a energiei electrice in regim de serviciu universal, a conditiilor generale de furnizare a energiei electrice in regim de serviciu universal si a modelului de factura aplicabil clientilor casnici;
- ;
- **Legea nr. 123/2012** privind energia electrica si gazele naturale cu modificarile si completarile ulterioare;
- **Legea nr. 190 din 18 iulie 2018** privind masuri de punere in aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor);
- **Regulamentul (UE) 2016/679** privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor);
- **Legea nr. 102 din 3 mai 2005** privind infiintarea, organizarea si functionarea Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, cu modificarile si completarile ulterioare – Republicare;
- Procedura Elaborarea Documentelor SMI – P-01/04.06.2024.

Referinte de baza

- Codul de conduita;
- Politica privind drepturile omului
- Planul de Toleranta Zero impotriva Coruptiei
- PO 01/2024 Emiterea documentelor organizatorice aferente proceselor
- Politica anti-mită;
- PO Clasificarea și Tratarea Informației;
- PO Gestionarea evenimentelor de securitate cibernetică;
- PO Aplicarea Regulamentului privind protecția datelor cu caracter personal;
- PO Gestionarea drepturilor persoanelor vizate conform GDPR;
- Politica privind drepturile omului

Procedura Organizatorica nr. 0076 - DOC - PPE

Versiunea nr. 1 din data de 14/07/2025

Subiect: Solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale

Cadrul de aplicare

Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

5 ALOCAREA IN CADRUL TAXONOMIEI PROCESELOR

Lant valoric: Operatiuni Clienti
Macroproces: Activare si Facturare
Proces: Managementul Clientilor

6 ACRONIME SI CUVINTE CHEIE

ANPC	Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului
ANRE	Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei
ANSPDCP	Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal
Audiere	Etapă a procedurii de solutionare a disputei aparute la incheierea contractelor in cadrul careia partile isi expun punctele de vedere si argumentele pe care acestea se întemeiaza
Cerere	Solicitare scrisa, formulata de orice persoana fizica sau juridica, in sensul întreprinderii unei actiuni ori sistării/incetării unei actiuni in curs.
Clasare	Incetarea unui proces/actiune, imposibil de urmat, din cauza existentei unei cauze legale, care impiedica continuarea sa.
Compartiment de specialitate	Structura din cadrul PPC Energie, in ale carei atributii se afla neintelegeria/neintelegerile supusa/e solutionarii
Date cu caracter personal	Orice informatii referitoare la o persoana fizica identificata sau identificabila; o persoana identificabila este acea persoana care poate fi identificata, direct sau indirect, in mod particular prin referire la un numar de identificare ori la unul sau mai multi factori specifici identitatii sale fizice, fiziologice, economice, culturale sau sociale.
Document	Informatie impreuna cu mediul sau suport.
ELECTEL/ GAZTEL	Cod de identificare loc de consum / cod loc de consum.
EO/REO	Entitate Organizatorica PPC/ Responsabil Entitate Organizatorica PPC
Inregistrare	Document prin care se declara rezultatele obtinute sau se furnizeaza dovezi ale activitatii desfasurate.
Mandatar	Persoana care, in virtutea unui contract de mandat, primeste imputernicire si se obliga sa faca ceva, in numele si pe seama mandantului.
Operator	Orice persoana fizica sau juridica care stabileste scopul si mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal.
OR	Operator retea
Parti	Participantii la piata de energie electrica si la piata de gaze naturale, prevazuti in Legea Energiei Electrice si a Gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare, si care deruleaza raporturi contractuale pe aceste piete;

Procedura Organizatorica nr. 0076 - DOC - PPE

Versiunea nr. 1 din data de 14/07/2025

Subiect: Solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

Prelucrarea datelor cu caracter personal:	Orice operatiune sau set de operatiuni care se efectueaza asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi colectarea, inregistrarea, organizarea, stocarea, utilizarea, dezvaluirea catre terti prin transmitere, diseminare sau orice alt mod, alaturarea ori combinarea, blocarea, stergerea sau distrugerea.
RE	Registrul electronic
RMPCS	Reprezentant Management Prosumatori si Clienti Speciali
Reclamatie	Petitie, plangere, jalba prin care se cere ceva sau se aduc anumite invinuiiri cuiva (DEX, ed. 1998); in sensul prezentei proceduri, prin reclamatie se intelege plangerea formulata de catre orice persoana fizica sau juridica nemultumita pentru faptul de a nu i se fi raspuns la o cerere, de a nu i se fi prestat un serviciu sau careia i s-a prestat un serviciu necorespunzator.
Reprezentant	Persoana care incheie, prin reprezentare, un act juridic in numele si pe seama unei alte persoane numite reprezentat; este legal, judiciar sau conventional (mandatar).
Sesizare	Instiintare despre un caz care trebuie cercetat, informare.
SI	Sistem Informatic
Societatea	PPC Energie S.A.
Solicitant	Persoana fizica sau juridica ce initiaza invitatia de solutionare a neintelegerilor aparute la incheierea contractelor
Standardul de performanta	Standarde de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, forma in vigoare
Tert	Orice persoana fizica sau juridica, alta decat partile contractante. Fata de terti, contractul nu produce, in principiu, efecte dar, in conditiile legii, uneori este opozabil.

7 DESCRIEREA PROCESULUI**7.1 Aspecte generale**

7.1.1 Solutionarea neintelegerilor care fac obiectul prezentei proceduri presupune parcurgerea urmatoarelor etape:

- a) Solutionarea la nivelul furnizorului
- b) Solutionarea la nivelul Autoritatii competente.

7.1.2. In situatia prevazuta la alin. 7.1.1.a), in cazul in care, pe parcursul procedurii de solutionare apar si alte neintelegeri, in masura in care furnizorul hotaraste ca este posibil, acestea se includ in

Procedura Organizatorica nr. 0076 - DOC - PPE

Versiunea nr. 1 din data de 14/07/2025

Subiect: Solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

procedura aflata deja in derulare. In caz contrar, acestea vor face obiectul unei solutionari ulterioare, reluandu-se pasii procedurali.

7.1.3. Limba oficiala utilizata pe parcursul desfasurarii acestei proceduri este limba romana, iar documentele redactate intr-o limba straina vor fi insotite de traducerea legalizata, in caz contrar acestea nu vor fi luate in considerare.

7.2 Solutionarea neintelegerilor la nivelul furnizorului

7.2.1. Inregistrarea cererii si a documentatiei prin care se solicita negocierea

Prealabil declansarii procedurii la nivelul ANRE, solutionarea neintelegerilor se efectueaza la nivelul furnizorului ca urmare a analizarii cererii scrise depuse in acest sens de catre solicitant, in care se prezinta neintelegerile aparute la incheierea contractului.

Cererea depusa de solicitant se poate transmite furnizorului prin urmatoarele modalitati:

- prin posta la registratura Societatii /EO;
- prin fax la registratura Societatii /EO (informatii despre numerele de fax sunt puse la dispozitia clientilor pe site-ul www.ppcenergy.ro);
- depusa personal de catre petent sau mandatarul acestuia la registratura Societatii /EO sau la sediile Societatii din teritoriu;
- site-ul www.ppcenergy.ro prin aplicatia interactiva din pagina site-ului special destinata pentru inregistrarea reclamatiiilor/sesizarilor, pe adresa <https://myppc.ppcenergy.ro/#!/ContactIndex>;
- prin formularul de contact la adresa <https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/contact/formular-online>;
- adresa de e-mail contact-energie@ppcgroup.com.

Cererea va fi insotita de documentele pe baza carora solicitantul isi intemeiaza sustinerea si va contine datele de contact ale solicitantului (adresa de email si telefon la care poate fi contactat in vederea invitarii la sedinta comuna de solutionare).

Documentele depuse in copie la furnizor, vor fi certificate pe fiecare pagina „conform cu originalul” si vor contine data, numele in clar al celui care face certificarea, semnatura acestuia si stampila unitatii respective, dupa caz. Inregistrarea cererii se face in „Registrul de corespondenta” al entitatii organizatorice sau direct in sistemul informatic unde s-a primit solicitarea in functie de canalul de primire. Solicitarea va primi un numar de inregistrare indiferent de canalul de primire.

Cererile primite vor fi inregistrate in SI, prin canalele de inregistrare, si vor fi directionate catre Management Prosumatori si Clienti Speciali din cadrul Serviciului Prosumatori si Clienti Speciali, in maxim 24 de ore de la inregistrarea cererii.

La planificarea cererii prin sistemul informatic se mentioneaza pe caz "conciliere incheiere contract furnizare".

7.2.2. Etapele solutionarii la nivelul furnizorului (titularul de licenta)

Dupa inregistrarea cererii la entitatea organizatorica a societatii se vor parcurge urmatoarele etape:

Procedura Organizatorica nr. 0076 - DOC - PPE

Versiunea nr. 1 din data de 14/07/2025

Subiect: Solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

a) Reprezentant Management Prosumatori si Clienti Speciali va efectua o analiza preliminara a cererii si, daca este cazul, solicita celui care a formulat cererea, in termen de cel mult **7 zile lucratoare** de la inregistrarea acesteia la furnizor, sa completeze documentia depusa spre analiza; in cazul in care solicitantul nu depune documentele solicitate in termen de **5 zile lucratoare** de la data primirii solicitarii de completare a documentatiei, furnizorul va analiza si solutiona cererea in baza documentelor depuse initial;

b) RMPCS va formula un punct de vedere cu privire la sustinerile transmise de catre solicitant;

c) RMPCS pregateste si organizeaza sedinta comuna intre solicitant si reprezentantii furnizorului si convoaca solicitantul la sediul furnizorului sau online in termen de **20 de zile lucratoare** de la data depunerii cererii initiale de catre solicitant. Convocarea solicitantului se va face de catre RMPCS prin email (in situatia in care solicitarea a fost depusa prin mijloace electronice, iar furnizorul identifica in baza de date adresa de email a solicitantului), telefon sau scrisoare recomandata, conform mijloacelor de comunicatie mentionate de catre solicitant in solicitare sau a mijloacelor de contact disponibile in baza de date a furnizorului.

d) derularea **sedintei comune**;

d.1) in cazul in care furnizorul si solicitantul solutioneaza neintelegerile in cadrul sedintei comune, se va intocmi o minuta de solutionare a neintelegerilor (conform Anexei 3). In acest caz, incheierea contractului de furnizare a energiei electrice se va face in maxim 5 zile lucratoare;

d.2) in cazul neprezentarii solicitantului la data convocarii sedintei comune, solutionarea cererii se va face de catre furnizor in baza documentatiei initiale. Se va incheia de catre furnizor minuta (conform Anexei 3) sau procesul-verbal (conform Anexei 2) in care se va mentiona neprezentarea solicitantului chiar in debutul documentului. Alegerea formularului se va face in functie de acceptarea sau respingerea de catre societate a propunerilor solicitantului (daca propunerile sunt respinse se foloseste formularul Anexa 2, iar in cazul in care propunerile sunt acceptate se va utiliza formularul Anexa 3). La rubrica Formularea solicitantului se va consemna formularea mentionata de catre acesta in documentatia initiala depusa, daca acestea au fost mentionate in mod explicit sau intelegerea furnizorului referitor la aspectele supuse disputei.

d.3) in situatia in care documentul incheiat cu ocazia sedintei comune nu este insusit sau este insusit partial de catre una sau ambele parti implicate se considera ca intelegerea nu au fost solutionate. In acest caz se va incheia un proces-verbal, conform Anexei 2 la prezenta Procedura.

In cazul prevazut la punctul d.3) de mai sus RMPCS, in termen de o zi lucratoare de la data incheierii procesului-verbal, va transmite Serviciului Reglementari toata documentia care a stat la baza analizei cererii, insotita de procesul-verbal incheiat in urma sedintei comune. Serviciul Reglementari intocmeste cererea formulata conform Anexei nr. 4 la prezenta Procedura si trimite catre Autoritatea Competenta toata documentia, in termen de maxim 30 de zile lucratoare de la data depunerii cererii initiale si informeaza RMPCS despre actiune.

Dupa transmiterea documentatiei conform celor de mai sus RMPCS incheie cererea initiala in sistemul informatic mentionand in sistem faptul ca cererea a „fost transmisa spre solutionare ANRE in data dd.mm.yyyy” si instiinteaza solicitantul despre transmiterea cererii si documentatiei catre ANRE spre solutionare, in termen de 3 zile de la data efectuarii acestui demers.

7.2.3. Procedura de Analiza a neintelegerilor

RMPCS solicita Departamentului care a intocmit/a initiat contractul de furnizare sau la care s-a facut in prealabil solicitarea de incheiere a contractului, entitatii organizatorice care gestioneaza relatia cu clientul, precum si altor servicii interne ce pot aduce clarificari in legatura cu neintelegerile formulate de solicitant (Reglementari, Juridic, Physical Channels, Managementul Clientilor,

Procedura Organizatorica nr. 0076 - DOC - PPE

Versiunea nr. 1 din data de 14/07/2025

Subiect: Solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

Facturare, Call Center, Online Center, Creante etc) si/sau operatorului de distributie dupa caz, formularea opiniei cu privire la chestiuni punctuale in baza solicitarii primite precum si transmiterea oricaror documente relevante, astfel incat RMPCS sa aiba acces la toate informatiile/datele necesare a fi analizate in procesul de solutionare a neintelegerii respective.

Serviciile/Directiile isi vor sustine/argumenta pozitia fata de chestiunile in dezbatere, cu trimitere inclusiv la legislatia si reglementarile in vigoare completand formularul din Anexa 1 la prezenta Procedura. Pentru o analiza cat mai exacta, RMPCS poate solicita si altor entitati organizatorice interne opinii argumente sau documente referitoare la solutionarea neintelegerii.

In cazul neintelegerilor ce au legatura cu activitatea operatorului de distributie (OD), RMPCS va transmite catre Departamentul Activare si Facturare pentru punct de vedere. Departamentul Activare si Facturare va efectua diligentele necesare pentru clarificarea oricaror aspecte si va transmite apoi catre RMPCS concluziile acestor demersuri.

In functie de neintelegerile aparute si de documentele prezentate, daca sunt chestiuni de clarificat din perspectiva juridica, se va solicita o opinie din partea Serviciului Juridic, mentionand punctele asupra carora se solicita clarificari din punct de vedere juridic.

7.2.4. Finalizarea procedurii de solutionare a neintelegerilor la nivelul furnizorului**7.2.4.1 Minuta de solutionare a neintelegerilor**

In situatia in care partile implicate solutioneaza toate neintelegerile in cadrul sedintei comune, RMPCS va intocmi la finalul intalnirii o minuta in acest sens (Anexa 3), urmand ca in termen de maxim 5 zile lucratoare de la data intocmirii acesteia sa se incheie contractul in cauza in forma agreata de parti.

Minuta va constitui Anexa la contractul de furnizare a energiei electrice si va fi inregistrata in sistemele informatice ale furnizorului (SalesForce).

7.2.4.2 Solutionarea neintelegerilor in cazul neprezentarii solicitantului la sedinta comuna

In cazul in care solicitantul/clientul nu se prezinta la sedinta comuna, RMPCS va analiza si va solutiona cererea in baza documentatiei depuse initial si a opiniilor primite de la departamentele/serviciile interne ale furnizorului.

Neprezentarea solicitantului/clientului la sedinta comuna va fi mentionata in minuta de solutionare a neintelegerilor sau in Procesul-verbal (Anexa 3 sau 2), dupa caz.

Se va incheia de catre Furnizor minuta (vezi Anexa 3) sau procesul verbal (conform Anexei 2) in care se va mentiona neprezentarea solicitantului chiar in debutul documentului. Alegerea formularului se va face in functie de acceptarea sau respingerea de catre societate a propunerilor solicitantului (daca propunerile sunt respinse se foloseste formularul Anexa 2, iar in cazul in care propunerile sunt acceptate se va utiliza formularul Anexa 3). La rubrica Formularea solicitantului se va consemna formularea mentionata de catre acesta in documentatia initiala depusa.

7.2.4.3 Incheierea Procesului verbal in cazul nesolutionarii neintelegerilor la nivelul furnizorului de energie electrica si transmiterea cererii catre ANRE spre solutionare

In situatia in care documentul incheiat cu ocazia sedintei comune nu este insusit sau este insusit partial de catre una sau ambele parti implicate, se considera ca neintelegerile nu au fost solutionate. In acest caz partile vor incheia un Proces-verbal, conform Anexei nr. 2. Procesul-verbal insotit de toate documentele ce au stat la baza neintelegerii, certificate de conformitate cu

Procedura Organizatorica nr. 0076 - DOC - PPE

Versiunea nr. 1 din data de 14/07/2025

Subiect: Solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

originalul (Documentatia) va fi transmis de catre RMPCS catre Serviciul Reglementari (SR). In termen de maxim 30 de zile lucratoare de la data depunerii cererii initiale, SR va transmite documentatia, insotita de o cerere formulata conform Anexei nr. 5 catre ANRE, printr-o modalitate de comunicare ce permite confirmarea primirii.

RMPCS instiinteaza solicitantul in termen de 3 zile de la data transmiterii cererii de solutionare a neintelegerilor catre ANRE, despre demersul efectuat de furnizor (transmiterea cererii spre solutionare catre ANRE) si inchide cererea in SI mentionand faptul ca „cererea a fost inaintata la ANRE spre solutionare in dd.mm.yyyy”.

7.3 Solutionarea neintelegerilor la nivelul ANRE

Pe toata perioada desfasurarii procedurii la nivelul ANRE, relatia Autoritate—furnizor va fi gestionata de catre SR. Astfel, in cazul in care ANRE va solicita informatii sau documente suplimentare, SR va transmite informatiile si/sau depune documentele solicitate. In cazul in care SR nu detine aceste date, va transmite solicitarea catre RMPCS si EO/REO iar acestia vor transmite raspuns catre SR in termen de maxim 3 zile lucratoare. SR va transmite raspunsul catre ANRE in termen de maxim o zi lucratoare de la primirea datelor astfel incat raspunsul sa fie trimis catre ANRE in termen de maxim 5 zile lucratoare de la primirea solicitarii din partea Autoritatii.

In cazul procedurii de Audiere in fata Autoritatii, Directorul General al societatii va mandata, prin imputernicire speciala, un imputernicit/imputerniciti pentru a prezenta pozitia companiei cu privire la diferendul supus analizei.

Partile pot solutiona pe cale amiabila neintelegerea aparuta, pe toata durata desfasurarii procedurii la nivelul ANRE, dar nu mai tarziu de data la care se emite Decizia ANRE cu privire la disputa respectiva, si vor comunica catre ANRE in termen de 3 zile lucratoare intelegerea la care s-a ajuns.

In cazul emiterii unei decizii de catre ANRE, SR va informa cu celeritate Directorul General al societatii despre solutia ANRE si va efectua toate diligentele pentru transmiterea acesteia catre RMPCS. RMPCS va asigura implementarea Deciziei ANRE sau, daca in urma unei analize pertinente, departamentele implicate considera ca aceasta aduce atingere intereselor societatii, se va propune Directorului General atacarea acesteia in instanta in conformitate cu prevederile legale in vigoare, motivandu-se in scris aceasta propunere. Propunerea de atacare in instanta a Deciziei si motivele acestui demers vor fi comunicate Directorului General si spre stiinta Directiei Juridice in maxim 10 zile de la data comunicarii Deciziei de catre ANRE furnizorului.

In cazul in care propunerea de atacare in instanta a Deciziei este aprobata de Director General, RMPCS va transmite catre Directia Juridica in termen de maxim 2 zile de la data aprobarii de catre Directorul General a demersului in Instanta documentatia ce a stat la baza emiterii deciziei ANRE precum si motivele de contestare a acesteia din perspectiva comerciala.

7.4 Inregistrarea neintelegerilor la incheierea contractelor in SI

Solicitarile pentru solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor se inregistreaza in SI de catre departamentele responsabile cu inregistrarea solicitarilor, in functie de canalul de primire al cererilor, si se planifica catre Management Prosumatori si Clienti Speciali. Dupa finalizarea procedurii de solutionare a neintelegerilor aparute la incheierea contractelor si intocmirea minutei/procesului-verbal, RMPCS inchide cazul in SI si ataseaza documentul intocmit in sistem.

Procedura Organizatorica nr. 0076 - DOC - PPE

Versiunea nr. 1 din data de 14/07/2025

Subiect: Solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti***7.5 Arhivarea documentelor aferente neintelegerilor**

Arhivarea raspunsurilor si documentelor care au legatura cu solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor, se realizeaza in mod automat, prin utilizarea SI de management al relatiei cu clientul, timpul de pastrare fiind de trei ani de la data inregistrarii solicitarii de conciliere.

7.6 Monitorizarea neintelegerilor la incheierea contractelor in SI

Monitorizarea procesului de solutionare a neintelegerilor aparute la incheierea contractelor se va face prin intermediul rapoartelor obtinute din SI saptamanal, lunar, anual, cu scopul de imbunatatire a calitatii serviciilor oferite clientilor.

Scopul este de a urmări constant modul de desfasurare a proceselor de conciliere, identificarea eventualelor probleme, precum si evaluarea eficientei solutiilor oferite clientilor.

Pe baza concluziilor rezultate din analiza rapoartelor, vor fi propuse si implementate masuri corective sau de imbunatatire, acolo unde este cazul.

Aceste masuri vor viza atat cresterea calitatii serviciilor oferite, cat si optimizarea procesului de conciliere.

Responsabilitatea pentru implementarea masurilor rezultate revine Departamentului Activare si Facturare.

SR monitorizeaza numarul de solicitari de solutionare a disputelor.

7.7 Responsabilitati**7.7.1. Directorul General**

- semneaza imputernicirea pentru personalul PPC care reprezinta societatea la sedinta de audiere la ANRE;
- decide cu privire la contestarea sau nu a unei Decizii emise de catre ANRE

7.7.2. Reprezentant Management Prosumatori si Clienti Speciali (RMPCS)

- Solicita entitatilor organizatorice, dupa caz, informatii sau opinii cu privire la cazul respectiv care vor fi consemnate in Anexa nr. 1, precum si documentatia justificativa;
- Adopta decizia de solutionare a neintelegerilor in vederea sustinerii la sedinta comuna;
- Organizeaza desfasurarea sedintei comune;
- Redacteaza minuta de solutionare a neintelegerilor si transmite Departamentului care a intocmit/a initiat contractul de furnizare sau la care s-a facut in prealabil solicitarea de incheiere a contractului sau entitatii organizatorice care gestioneaza contractul, in vederea incheierii acestuia in termen de 5 zile lucratoare;
- Redacteaza procesul-verbal pentru punctele ramase in divergenta la incheierea contractului de furnizare a energiei electrice, precizand punctele nesolutionate, pozitia partilor si documentele pe care partile isi intemeieaza sustinerile;
- Completeaza documentatia in vederea inaintarii acesteia catre SR;
- Pune la dispozitia SR informatii suplimentare in cazul in care sunt solicitate de catre Autoritatea competenta;

Procedura Organizatorica nr. 0076 - DOC - PPE

Versiunea nr. 1 din data de 14/07/2025

Subiect: Solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

- Instiinteaza solicitantul privind transmiterea documentatiei catre ANRE, in termen de 3 zile de la data transmiterii cererii de solutionare a neintelegerilor si inchide cererea in SI, in cazul cererilor gestionate de serviciul mentionat.
- Asigura pastrarea si arhivarea tuturor documentelor rezultate din desfasurarea procesului de mediere;
- Dispune aplicarea Deciziei ANRE sau propune motivat contestarea acesteia;
- Pune la dispozitia Directiei Juridice documente si informatii in cazul in care Decizia ANRE este contestata.

7.7.3. Serviciul Reglementari

- Completeaza cererea de solutionare a neintelegerilor (Anexa nr. 4) ;
- Asigura transmiterea catre ANRE a Procesului—verbal pentru punctele ramase in divergenta, precum si documentatia aferenta;
- Asigura transmiterea catre entitatile organizatorice a Deciziei ANRE;
- Asigura transmiterea catre ANRE a informatiilor/ documentelor suplimentare solicitate in cadrul procedurii de solutionare in fata Autoritatii;
- Analizeaza, la cererea RMPCS, cererile si documentele depuse de solicitant si formuleaza opinii argumentate din perspectiva legislatiei specifice.

7.7.4. Entitatile organizatorice ale furnizorului (Reglementari, Juridic, Physical Channels, Managementul Clientilor, Facturare, Call Center, Online Center, Creante)

- Analizeaza cererea si documentele supuse medierii la solicitarea scrisa a RMPCS;
- Prezinta si transmite in scris catre RMPCS un punct de vedere scris referitor la rezolvarea concilierii, conform Anexei nr. 1.

8 ANEXE**Anexa nr. 1: TABEL PUNCTE DE VEDERE SCRISE**

Nr./data.....

La cererea de mediere nr./.....

Contractul de furnizare nr./.....

Beneficiar contract

Concilierea consta in

Funcție/ Prenume Nume	Punct de vedere
--------------------------	-----------------

Procedura Organizatorica nr. 0076 - DOC - PPE

Versiunea nr. 1 din data de 14/07/2025

Subiect: Solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale

Cadrul de aplicare

Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

Responsabil Entitate organizatorica	
Juridic	
Reglementari	
.....	

Anexa nr. 2: PROCES – VERBAL

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

Nr. crt.	Formularea articolului aflat in divergenta	Formularea solicitantului	Formularea celorlalte parti	Justificarea solicitantului	Justificarea celorlalte parti
1					
2					
3					
.....					

Data

Semnatura

Anexa nr. 3: MINUTA DE SOLUTIONARE A NEINTELEGERILOR

Procedura Organizatorica nr. 0076 - DOC - PPE

Versiunea nr. 1 din data de 14/07/2025

Subiect: Solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale

Cadrul de aplicare

Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

la incheierea contractului / actului aditional pentru

Nr. crt.	Formulara articolului aflat in divergenta	Formulara solicitantului	Formulara celorlalte parti	Modul de solutionare
1				
2				
3				
.....				

Data

Semnatura

Anexa nr. 4: CERERE DE SOLUTIONARE A NEINTELEGERILOR

Subscrisa,/(nume/denumire), titular al licentei de Din data de, prin reprezentant legal,

Solicităm soluționarea neînțelegerii/neînțelegerilor intervenite cu ocazia încheierii contractului/actului aditional, 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 titularului de licență.

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

[] indicarea proiectului de contract/ act aditional/ contractului;

[] indicarea clauzelor care fac obiectul neînțelegerilor;

Procedura Organizatorica nr. 0076 - DOC - PPE

Versiunea nr. 1 din data de 14/07/2025

Subiect: Solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

Solicitam solutionarea prezentei cereri, pe baza documentelor depuse la dosar, prin declansarea procedurii de solutionare a neintelegerilor la nivelul Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei

Data Semnătura