

Procedura Organizatorica nr. 0075 – DOC -PPE

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

Subiect: Solutionarea disputelor aparute in derularea 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	2
3	UNITATILE RESPONSABILE PENTRU DOCUMENT	3
4	DOCUMENTE DE REFERINTA SI CONEXE	3
5	ALOCAREA IN CADRUL TAXONOMIEI PROCESELOR	4
6	ACRONIME SI CUVINTE CHEIE	5
7	DESCRIEREA PROCESULUI	6
7.1	Aspecte generale:	6
7.2	Concilierea la nivelul furnizorului	6
7.3	Inregistrarea concilierilor in SI.....	9
7.4	Arhivarea documentelor aferente concilierilor.....	9
7.5	Monitorizarea concilierilor	9
7.6	Solutionarea neintelegerilor la nivelul ANRE.....	10
7.7	Responsabilitati	11
8	ANEXE.....	12

DIRECTOR GENERAL
Ionut Adrian DUNA

Procedura Organizatorica nr. 0075 – DOC -PPE

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

Subiect: Solutionarea disputelor aparute in derularea 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 disputelor aparute in derularea contractelor incheiate intre PPC Energie SA, denumita in continuare furnizor si participantii la piata de energie electrica, in conformitate cu „Regulamentul privind organizarea si functionarea comisiei pentru solutionarea disputelor pe piata angro si cu amanuntul aparute intre participantii la piata energiei electrice” aprobat prin Ordinul ANRE nr. 61/2013.

Prezenta procedura se aplica in relatia cu participantii la piata energiei prevazuti in Legea Energiei electrice si gazelor naturale nr. 123/2012, in vederea solutionarii disputelor aparute in derularea relatiilor contractuale.

Nu intra sub incidenta prevederilor prezentei proceduri:

- a) Plangerile impotriva operatorului de transport si de sistem si a operatorului de distributie referitoare la obligatiile ce le revin potrivit legii;
- b) Neintelegerile precontractuale in sectorul energiei electrice;
- c) Disputele asupra unor probleme ce nu fac obiectul reglementarilor in vigoare in sectorul energiei electrice;
- d) Disputele a caror rezolvare nu intra in competenta furnizorului, inclusiv aspecte legate de proprietate;
- e) Disputele privind accesul la retelele din sectorul energiei electrice;
- f) Plangeri impotriva titularului de licenta in domeniul energiei electrice, ale carui obligatii sunt cuantificate prin indicatori de calitate stabilitie prin standarde de performanta a activitatii acestora;
- g) Disputele al caror obiect depaseste 36 de luni de la data savarsirii actiunilor/faptelor care le-au cauzat;
- h) Disputele deduse spre solutionare instantelor judecatoresti sau unor entitati juridice pe cale extrajudiciara.

Principalele imbunatatiri si beneficii ale procesului

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

Procedura Organizatorica nr. 0075 – DOC -PPE

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

Subiect: Solutionarea disputelor aparute in derularea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti***2 VERSIUNE DOCUMENT**

Versiune	Date	Descrierea principalelor modificari
1	14.07.2025	Emitere initiala.

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.;
- **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;
- **Ordin ANRE nr. 61/2013** pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea si functionarea comisiei pentru solutionarea disputelor pe piata angro si cu amanuntul aparute intre participantii la piata de energie electrica si gaze naturale;
- **Ordinul ANRE nr. 175/2018** pentru completarea Regulamentului privind organizarea si functionarea comisiei pentru solutionarea disputelor pe piata angro si cu amanuntul

Procedura Organizatorica nr. 0075 – DOC -PPE

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

Subiect: Solutionarea disputelor aparute in derularea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

aparute intre participantii la piata de energie electrica si gaze naturale, aprobat prin Ordinul presedintelui ANRE nr. 61/2013;

- **Ordinul ANRE nr. 226/2020** pentru modificarea si completarea Regulamentului privind organizarea si functionarea comisiei pentru solutionarea disputelor pe piata angro si cu amanuntul aparute intre participantii la piata de energie electrica si gaze naturale aprobat prin Ordinul presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei nr. 61/2013;
- **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. 0075 – DOC -PPE

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

Subiect: Solutionarea disputelor aparute in derularea 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

ANRE	Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei
Audiere	Etapa a procedurii de solutionare a disputei aparute in derularea contractelor in cadrul careia partile isi expun punctele de vedere si argumentele pe care acestea se intemeiaza
Cerere	Solicitare scrisa, formulata de orice persoana fizica sau juridica, in sensul intreinderii unei actiuni ori sistarii/incetarii unei actiuni in curs.
Clasare	Incetarea unui proces/actiune, imposibil de urmat, din cauza existentei unei cauze legale, care impiedica continuarea sa.
Client existent	Persoana fizica sau juridica, titular al unui contract de furnizare a energiei electrice sau gaze naturale in vigoare
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	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 pietee;
Participanti	Participantii la piata de energie electrica si structurile operationale asociate sunt: producatorul, operatorul de transport si de sistem, operatorul pietei de energie electrica, operatorul de distributie, furnizorul si clientul.

Procedura Organizatorica nr. 0075 – DOC -PPE

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

Subiect: Solutionarea disputelor aparute in derularea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadru 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
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).
RMPCS	Reprezentant Management Prosumatori si Clienti Speciali
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 disputelor si care deruleaza raporturi contractuale pe piata de energie electrica si/sau pe piata de gaze naturale.
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 disputelor care fac obiectul prezentei proceduri presupune parcurgerea urmatoarelor etape:

- a) Concilierea la nivelul furnizorului si al partenerului contractual
- 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 a disputelor apar si alte subiecte in disputa, in masura in care furnizorul hotaraste ca este posibil, acestea se includ in procedura aflata deja in derulare. In caz contrar, acestea vor face obiectul unei solutionari ulterioare.

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.

Procedura Organizatorica nr. 0075 – DOC -PPE

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

Subiect: Solutionarea disputelor aparute in derularea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti***7.2 Concilierea la nivelul furnizorului**

7.2.1. Procedura de conciliere a disputei se considera declansata odata cu inregistrarea cererii transmisa de una din parti. In acest sens una din parti initiaza invitatia la conciliere, in termen de 15 zile de la aparitia disputei. Invitatia la conciliere se transmite prin email sau scrisoare cu confirmare de primire, sau prin alte metode de comunicare stabilite prin contractul incheiat de parti.

Invitatia la conciliere 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 reclamatilor/sesizarilor, pe adresa <https://myppc.ppcenergy.ro/#!/Login> ;
- prin formularul de contact la adresa <https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/contact/formular-online>;
- adresa de e-mail contact-energie@ppcgroup.com

7.2.2. In termen de cel mult 7 zile de la inregistrarea invitatiei la conciliere, insotita de motivatia aferenta, partea invitata la conciliere are obligatia de a transmite in scris punctul sau de vedere insotit de toate documentele pe care isi intemeiaza sustinerea. Modalitatea de transmitere este cea indicata la punctul 7.2.1.

Documentele ce insotesc invitatia la conciliere la nivelul furnizorului trebuie sa cuprinda, cel putin:

- Copia contractului in derularea caruia a aparut disputa;
- Corespondenta dintre parti privind contractul in discutie;
- Decizii ale organelor statului, in masura in care acestea exista;
- Indicarea temeiului legal in baza caruia isi fundamenteaza pretentiile;
- Alte documente cuprinzand informatii tehnice sau de alta natura, necesare concilierii.

7.2.3. Certificarea copiilor documentelor prevazute la punctul 7.2.2.se face de catre solicitant si se inregistreaza in „ Registrul de corespondenta”.

Copiile documentelor vor fi certificate pe fiecare pagina „conform cu originalul” si vor contine data, numele in clar al celui care face certificarea si semnatura acestuia, , dupa caz.

7.2.4. Dupa inregistrarea cererii de conciliere, prin canalele de inregistrare prevazute la pct. 7.2.1, aceasta se transmite, prin SI, catre Management Prosumatori si Clienti Speciali care demareaza procesul de analiza si se parcurg urmatoarele etape:

- a) intrunirea comisiei de conciliere, daca este necesar;
- b) analiza preliminară a documentatiei transmisa si solicitarea completarii acesteia dupa caz;
- c) desfasurarea sedintei comune in termen de 15 zile calendaristice de la data transmiterii invitatiei.

Pregatirea sedintei si convocarea partilor este atributia Responsabilului comisiei de conciliere, in urma sedintei fiind posibile urmatoarele situatii:

Procedura Organizatorica nr. 0075 – DOC -PPE

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

Subiect: Solutionarea disputelor aparute in derularea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

c.1) solutionarea cererii si incheierea unei note de conciliere in termen 5 zile calendaristice de la data concilierii;

c.2) incheierea Procesului verbal in cazul neprezentarii partii convocate la conciliere, in care se va consemna acest fapt;

c.3) incheierea Notei de conciliere in situatia in care una din parti nu-si insuseste sau este insusita partial disputa in urma sedintei comune.

Pentru situatiile prevazute la c.2) si c.3), **prin grija solicitantului**, in termen de 30 de zile calendaristice de la data transmiterii invitatiei de conciliere, documentatia se transmite la ANRE, insotita de o cerere formulata conform Anexei nr. 2.

7.2.4. a) Comisia de conciliere

Comisia de conciliere pentru solutionarea disputelor la nivelul furnizorului, denumita in continuare Comisia, se numeste prin decizie a Directorului General al PPC Energie SA.

Comisia va fi compusa din angajati ai PPC Energie SA si din ea va face parte, obligatoriu, un reprezentant al departamentului Juridic, un reprezentant din departamentul Activare si Facturare - Serviciul Prosumatori si Clienti Speciali (care va gestiona si cererea in SI) si un reprezentant al entitatii care gestioneaza contractul si reprezentantul departamentului care raspunde de solutionarea situatiei ori poate acorda punct de vedere valid pentru solutionarea situatiei.

7.2.4. b) Analiza preliminara

In vederea pregatirii sedintei comune, Comisia poate solicita partilor, in scris, informatii suplimentare sau completarea documentatiei depuse, in vederea analizei solicitarilor de conciliere.

Depunerea acestora se va face in termen de 5 zile calendaristice.

Responsabilul Comisiei sau unul din membrii Comisiei, solicita entitatii organizatorice care are relatia contractuala, formularea propriului punct de vedere scris si orice alte documente, astfel incat Comisia sa aiba acces la toate informatiile / datele necesare a fi analizate in procesul de conciliere a disputei.

Responsabilul entitatii organizatorice isi sustine pozitia adoptata prin formularea punctului de vedere scris, cu argumente referitoare la legislatia si reglementarile in vigoare (formular conform Anexei 1).

Pentru o analiza cat mai exacta, Comisia poate solicita si altor entitati organizatorice puncte de vedere scrise sau documente referitoare la solutionarea neintelegerii.

7.2.4. c) Desfasurarea sedintei comune

In termen de 15 zile de la data transmiterii invitatiei la conciliere, se desfasoara sedinta comuna, in format fizic sau online, organizata prin grija Responsabilului Comisiei in vederea solutionarii disputei.

7.2.4. c 1) Solutionarea concilierii

In situatia in care partile implicate solutioneaza disputa, se va intocmi in termen de 5 zile calendaristice de la data concilierii, o Nota de conciliere in acest sens, care sa consfinteasca intelegerea intre parti.

7.2.4. c 2) Solutionarea in cazul neprezentarii partii invitate la conciliere

Procedura Organizatorica nr. 0075 – DOC -PPE

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

Subiect: Solutionarea disputelor aparute in derularea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

In cazul in care partea invitata la conciliere nu se prezinta la sedinta comuna, Responsabilul comisiei va incheia un Proces-verbal in care se va consemna acest fapt si se va adresa ANRE in termen de 30 de zile calendaristice de la data transmiterii invitatiei la conciliere, cu o cerere formulata conform Anexei nr. 2.

7.2.4. c 3) Nota de conciliere pentru punctele divergente

In situatia in care Nota de conciliere incheiata cu ocazia Sedintei comune, intocmita conform Anexei nr. 3, nu este insusita sau este insusita partial de catre una dintre partile implicate, se considera ca disputa nu a fost solutionata la acest nivel si, in termen de 25 de zile calendaristice de la data transmiterii invitatiei la conciliere, prin grija Responsabilului comisiei, documentatia se transmite catre Serviciul Reglementari.

Documentatia va cuprinde obligatoriu si o nota cu motivarea nesolutionarii disputei, care va cuprinde urmatoarele :

- precizarea fiecărei pretentii si motivatii formulate de partile aflate in disputa;
- mentionarea documentelor depuse de parti in vederea sustinerii afirmatiilor acestora, cu toate documentele de indentificare, precum si a celorlalte probe administrative;
- motivele pentru care probele depuse au fost acceptate sau, dimpotriva, nu au fost acceptate, fiind considerate nerelevante pentru una din parti.

In cazul in care solicitantul disputei este furnizorul, Serviciu Reglementari completeaza o Cerere formulata conform Anexei nr. 2, anexeaza toata documentatia care a stat la baza invitatiei la conciliere si in termen de maxim 5 zile calendaristice de la data primirii de la Responsabilul comisiei a materialului mentionat, transmite documentatia catre ANRE.

7.2.5. Partile pot solutiona pe cale amiabila disputa aparuta, pe toata durata desfasurarii procedurii la nivelul ANRE, dar nu mai tarziu de data la care se emite Decizia Autoritatii competente cu privire la disputa respectiva, si vor comunica la ANRE in termen de 2 zile intelegerea la care s-a ajuns.

In cazul in care partile au solutionat disputa pe cale amiabila si au incheiat o intelegere, acestea nu mai au dreptul sa revina ulterior cu o noua cerere catre Autoritatea competenta, avand acelasi obiect.

7.3 Inregistrarea concilierilor in SI

Solicitarile pentru procedura de conciliere 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 din cadrul Serviciului Prosumatori si Clienti Speciali. Dupa finalizarea procedurii de conciliere si intocmirea Notei de conciliere/Procesului-verbal, responsabilul comisiei de concilire, inchide cazul in SI si ataseaza documentul intocmit in sistem.

7.4 Arhivarea documentelor aferente concilierilor

Arhivarea raspunsurilor si documentelor care au legatura cu concilierea, 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.

Procedura Organizatorica nr. 0075 – DOC -PPE

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

Subiect: Solutionarea disputelor aparute in derularea 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 Monitorizarea concilierilor**

Monitorizarea procesului de tratare a concilierilor 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.

7.6 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 neintelegeria 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.

Procedura Organizatorica nr. 0075 – DOC -PPE

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

Subiect: Solutionarea disputelor aparute in derularea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale**Cadrul de aplicare**Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti***7.7 Responsabilitati****7.7.1. Directorul General**

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

7.7.2 Directorul Directiei Operatiuni Clienti / Manager Departament Activare si Facturare/Sef Serviciu Prosumatori si clienti speciali

- Numeste responsabilul Comisiei pentru solutionarea disputelor;
- Stabileste componenta Comisiei pentru solutionarea disputelor.

7.7.3. Responsabilul Comisiei pentru solutionarea disputelor

- Pune la dispozitia entitatii organizatorice care gestioneaza relatia contractuala si a altor entitati organizatorice (Reglementari, Juridic, Managementul Clientilor, Facturare, Call Center, Online Center, Creante) tabelul conform Anexei nr. 1, impreuna cu documentatia completa depusa in scopul transmiterii de catre acestea a punctelor de vedere si centralizeaza punctele de vedere (primite) scrise, exprimate de acestea;
- Adopta decizia de solutionare a disputelor in vederea sustinerii la sedinta comuna. In cazul in care comisia nu ajunge la un consens, decizia finala apartine Responsabilului comisiei, iar in cazurile complexe, Directorului General;
- Organizeaza desfasurarea sedintei comune;
- Sedinta comuna este prezidata de Responsabilul comisiei sau de un membru delegat al Comisiei;
- Redacteaza si incheie Nota de conciliere a disputelor conform Anexei nr. 3, in cazul neinsusirii sau insusirii partiala a concilierii;
- In cazul in care solicitantul disputei este furnizorul, incheie Procesul-verbal in cazul in care partea invitata la conciliere nu se prezinta la Sedinta comuna. Procesul – verbal va fi adresat catre ANRE in termen de 30 de zile de la data transmiterii invitatiei la conciliere, cu o cerere formulata conform Anexei nr. 2.
- Completeaza documentatia, in vederea inaintarii acesteia catre Serviciul Reglementari;
- Asigura pastrarea si arhivarea tuturor documentelor rezultate din desfasurarea procesului de mediere.

7.7.4. Serviciul Reglementari

In cazul in care solicitantul disputei este furnizorul:

- Completeaza cererea de solutionare a disputei (conform Anexei nr. 2) ;
- Asigura transmiterea catre ANRE a Cererii, Notei de conciliere si documentatiei aferente in vederea inregistrarii la Autoritatea competenta.
- Monitorizeaza numarul de solicitari de solutionare a disputelor

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

- Analizeaza cererea si documentele supuse concilierii la solicitarea scrisa a Responsabilului comisiei;

Procedura Organizatorica nr. 0075 – DOC -PPE

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

Subiect: Solutionarea disputelor aparute in derularea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale

Cadrul de aplicare

Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

- Prezinta si transmite in scris catre Responsabilul comisiei 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 conciliere nr./.....

Contractul de furnizare nr./.....

Beneficiar contract

Concilierea consta in

Funcție/ Prenume Nume	Punct de vedere
Responsabil Entitate organizatorica	
Juridic	
Reglementari	
.....	

Anexa nr. 2: CERERE DE SOLUȚIONARE A DISPUTEI

Subsemnatul/Subscrisa,/(nume/denumire), prin reprezentant legal, solicităm soluționarea disputei intervenite cu ocazia derulării contractului, 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 concilierii, conform notei/procesului-verbal.

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

Procedura Organizatorica nr. 0075 – DOC -PPE

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

Subiect: Solutionarea disputelor aparute in derularea contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale

Cadrul de aplicare

Perimetru: *PPC Energie*

Funcțiune Cross: -

Business: -

Linie de Business: *Directia Operațiuni Clienti*

[] indicarea contractului;

[] indicarea clauzelor care fac obiectul disputei;

[] indicarea temeiului juridic).

[] Am luat cunoștință de faptul că decizia pe care o va emite Comisia pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul are caracter obligatoriu și poate conține măsuri cu caracter coercitiv asupra subsemnatului/subscrisei.

[] Sunt de acord cu soluționarea prezentei cereri de către Comisie.

[] Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal de către ANRE.

Data Semnătura

Anexa nr. 3: NOTA DE CONCILIERE

pentru punctele divergente dupa parcurgerea etapei conciliere

.....
.....

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

Data

Semnătura