	<b>PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA</b>	Data: 30.06.2017
	<b>Soluționarea și medierea neînțelegerilor precontractuale COD 04-POI SMNP</b>	<b>Ed.1/Rev.0</b>
	<b>Standarde aplicabile ISO 9001:2015/ISO 14001:2015</b>	<b>EX. NR. ___</b>

## **1. OBIECTIV**

Prezenta procedură este elaborată în scopul realizării unei medieri operative, eficiente și echidistante, a neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor comerciale dintre CONEF GAZ și viitorii săi clienți, în cadrul segmentului concurențial al pieței interne de gaze naturale.

## **2. SFERA DE ACTIUNE**

**Activitățile desfășurate în toate departamentul organizației.**

2.1 Procedura se aplică de către personalul CONEF GAZ SRL implicat în activitățile de preluare, înregistrare, analizare, ofertare pentru vânzare referitoare la activitatea de furnizare din domeniul gazelor naturale.

## **3. TERMENI SI ADNOTARI**

### **3.1. Termeni**

Neînțelegerile precontractuale = orice divergență aparută în procesul de perfectare a contractului de furnizare. Este asimilată neînțelegerii precontractuale în sectorul gazelor naturale – segmentul concurențial, semnarea cu obiecțiuni sau divergențe a contractelor comerciale de furnizare gaze naturale.

### **3.2 Adnotari**

- 3.2.1. SIM – Sistemul Integrat de Management
- 3.2.2. RM – Reprezentantul Managementului
- 3.2.3. DG – Director General
- 3.2.4. DC – Director Comercial

## **4. REFERENTIALE. FORMULARE**

### **4.1. Referentiale**

- 4.1.1. MAN-01-SIM, “Manualul MSIM al CONEF GAZ”
- 4.1.2. Ordinul ANRE nr. 96/2015 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale

### **4.2. Formulare**


- 4.2.1. Cerere de mediere - 30-SI-CMED

## **5. DESCRIERE**

### **5.1 Etapele propriu-zise:**

Neînțelegerile precontractuale asimilate, care se supun prevederilor Ordinului ANRE susmenționat, sunt următoarele:

- clauze negociabile aferente contractelor care se încheie în baza contractelor cadru elaborate de ANRE;
- clauze noi, conform legislației în vigoare, pe care una din părți/părțile dorește/doresc să le includă în contractele deja încheiate în baza contractelor-cadru elaborate de ANRE.

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA</b>	Data: 30.06.2017
	<b>Soluționarea și medierea neînțelegerilor precontractuale COD 04-POI SMNP</b>	<b>Ed.1/Rev.0</b>
	<b>Standarde aplicabile ISO 9001:2015/ISO 14001:2015</b>	<b>EX. NR. ___</b>

Soluționarea neînțelegerilor presupune parcurgerea următoarelor etape:

- soluționarea la nivelul titularului de licență CONEF GAZ, responsabil cu emiterea ofertei de contract;
- soluționarea la nivelul ANRE.

Limba oficială utilizată pe parcursul desfășurării acestei proceduri este limba română, iar documentele redactate într-o limbă străină vor fi însoțite de traducerea legalizată (în caz contrar, acestea nu vor fi luate în considerare).

#### A. Etapa de soluționare la nivelul titularului de licență CONEF GAZ

Prealabil declanșării procedurii la nivelul ANRE, soluționarea neînțelegerilor se efectuează la nivelul titularului de licență CONEF GAZ. Astfel, o echipă formată din DG și DC analizează cererea și, dacă este cazul, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la înregistrare, solicită completarea documentației depuse. Solicitantul are obligația completării documentației în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la primirea solicitării de completare. În cazul în care solicitantul nu completează documentația în termenul de 5 zile lucrătoare, CONEF GAZ va analiza și va soluționa cererea pe baza documentelor deținute.

În termen de 15 de zile lucrătoare de la data depunerii cererii inițiale se desfășoară ședința comună, organizată prin grija titularului de licență CONEF GAZ, în vederea soluționării neînțelegerilor. În situația în care părțile implicate soluționează neînțelegerile se va întocmi o minută în acest sens, urmând ca în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data întocmirii acesteia să se încheie contractul în cauză.

În cazul în care solicitantul nu se prezintă la ședința comună, titularul de licență CONEF GAZ va analiza și va soluționa cererea în baza documentelor depuse inițial și completate, după caz.


În situația în care documentul încheiat cu ocazia ședinței comune nu este însoțit sau este însoțit parțial de către una sau ambele părți implicate, se consideră că neînțelegerile nu au fost soluționate. În acest caz, părțile vor încheia un proces-verbal iar titularul de licență CONEF GAZ va transmite ANRE, în termen de 30 de zile lucrătoare de la înregistrarea cererii inițiale a solicitantului, câte un exemplar al cererii și al documentației aferente, în vederea soluționării neînțelegerilor precontractuale și totodată solicitantului, spre informare. Toate comunicările dintre părți se realizează prin oricare dintre următoarele modalități: e-mail, prin fax sau prin scrisoare cu confirmare de primire la adresele desemnate de fiecare dintre părți.

#### B. Etapa de soluționare la nivelul Autorității competente (ANRE)

Odată cu înregistrarea la ANRE a cererii și a documentației transmise de CONEF GAZ, se consideră declanșată procedura de soluționare a neînțelegerilor. După înregistrarea cererii, ANRE întrunește comisia de analiză, pregătește audierea și convocarea părților, audiază părțile. După parcurgerea acestor etape, ANRE comunică părților decizia luată.

Ca etapă intermediară este posibil ca ANRE, în termen de 10 zile, să solicite, în scris, informații suplimentare sau să fie completată documentația depusă la CONEF GAZ.

Termenul de depunere la ANRE a datelor și/sau documentelor solicitate este de 5 zile de la data primirii solicitării. Soluționarea neînțelegerilor se va realiza și în cazul în care nu veți da curs solicitării scrise a autorității.

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA</b>	Data: 30.06.2017
	<b>Soluționarea și medierea neînțelegerilor precontractuale COD 04-POI SMNP</b>	<b>Ed.1/Rev.0</b>
	<b>Standarde aplicabile ISO 9001:2015/ISO 14001:2015</b>	<b>EX. NR. ___</b>

Părțile vor fi informate în scris de către ANRE, cu privire la data audierii, cu cel puțin 5 zile înainte de termenul fixat. Audierea are loc la sediul ANRE, în cel mult 15 zile de la data înregistrării cererii CONEF GAZ.

În cazul în care ANRE va solicita părților datele/ documente suplimentare, acest 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 imposibilitate de a participa la audiere, 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 uneia din 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 din 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, neînțelegerea este soluționată pe cale amiabilă, clientul are obligația ca în termen de 24 de ore să comunice autorității înțelegerea la care s-a ajuns.

## **5.2 Documentele necesare procesului de soluționare a neînțelegerilor precontractuale;**

- Invitația la conciliere lansată de către una dintre părți celeilalte;
- Punctul de vedere al părții invitată la conciliere, referitor la Invitația de conciliere, transmis în scris, însoțit de toate documentele pe care își întemeiază susținerea;
- Nota de conciliere care să consfințească înțelegerea între părți dacă părțile implicate soluționează disputa;
- Dacă este cazul, proces-verbal în care se menționează că partea invitată la conciliere nu s-a prezentat la ședința comună de conciliere.

## **6. RESPONSABILITATI**

- 6.1. **DG** – analizează punctul de vedere al părții invitate la conciliere
  - participă la conciliere și aprobă informațiile documentate emise de titularul de licență CONEF GAZ
- 6.2. **DC** – analizează împreună cu DG, punctul de vedere al părții invitate la conciliere
  - participă la conciliere și avizează informațiile documentate emise de titularul de licență CONEF GAZ pentru soluționarea neînțelegerilor precontractuale
- 6.3. **RM** – avizează răspunsul întomit de persoana responsabilă și îl supune atenției DG spre aprobare,
  - verifică îndeplinirea acțiunilor stabilite și arhivarea înregistrărilor rezultate.

	<b>PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA</b>	Data: 30.06.2017
	<b>Soluționarea și medierea neînțelegerilor precontractuale COD 04-POI SMNP</b>	<b>Ed.1/Rev.0</b>
	<b>Standarde aplicabile ISO 9001:2015/ISO 14001:2015</b>	<b>EX. NR. ___</b>

– prezintă în cadrul analizelor efectuate de management rezultatele acțiunilor întreprinse pentru rezolvare.

## **7. INREGISTRARI**

- Formular de înregistrare a sesizării / solicitării înregistrată pe formularul specific
- Cerere de mediere

## **8. ANEXE**

Anexa 1- Cerere de mediere - 30-SI-CMED