

# **Procedura de solutionarea / medierea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor**

## **SCOPUL**

Prezenta procedura de solutionare / mediere a neintelegerilor la incheierea contractelor / actelor aditionale pentru activitatile de furnizare si distributie a gazelor naturale reglementate are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu si transparent si un standard ridicat de satisfacere a clientilor.

## **Domeniul de aplicare**

Prezenta procedura se aplica in cadrul societatii BERG SISTEM GAZ S.A. cu privire la activitatea referitoare la incheierea contractelor de furnizare si distributie a gazelor naturale.

Intra sub incidenta prezentei proceduri orice neintelegere cu privire la incheierea contractelor de furnizare si distributie a gazelor naturale

## **Referinte normative**

Ordinul ANRE nr.35/2013 – Privind solutionarea / medierea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor.

## **Definitii**

Solicitant – persoana fizica sau juridica care se adreseaza BERG SISTEM GAZ S.A. titular al licentei de furnizare nr.1854/2013 si licentei de distributie nr.1853/2013.

## **Responsabilitati**

Directorul General : - avizeaza documentul intocmit inaintea sedintei

- vizeaza minuta
- semneaza procesul verbal pentru aspectele care au ramas nesolutionate dupa parcurgerea etapei de solutinare la nivelul BERG SISTEM GAZ SA
- semneaza cererea de mediere a neintelegerilor precontractuale catre ANRE.
  - valideaza documentul intocmit inaintea sedintei din punct de vedere al

reglementarilor legale in vigoare

- participa la sedinta si semneaza minuta.

Compartimentul Contracte :

- analizeaza cererea si solicita documente suplimentare daca este cazul
- intocmeste documentul cu propuneri de acceptare sau neacceptare a cererii solicitantului, care va fi prezentat in sedinta
- intocmeste minuta in cazul solutionarii neintelegerilor si o semneaza
- intocmeste procesul verbal ce urmeaza a fi trimis la ANRE, in situatia in care nu se solutioneaza neintelegerile
- intocmeste cererea de mediere a neintelegerilor precontractuale catre ANRE.

## **Modul de lucru**

Secretariatul primeste cererea si documentatia necesara privind solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractului / actului aditional depuse de solicitant. Documentatia depusa va

contine documentele in copie care vor fi certificate pe fiecare pagina « conform cu originalul » si vor contine data, numele, semnatura si stampila, dupa caz.

Cererea depusa impreuna cu documentatia aferenta depusa ajunge la Directorul General, dupa care este repartizata Compartimentului Contracte.

Dupa analizarea documentatiei, daca este cazul se solicita in termen de 7 zile de la inregistrarea cererii completarea acesteia. Solicitantul este obligat ca in termen de 5 zile de la data primirii solicitarii sa completeze documentatia.

In cadrul Compartimentului Contracte se intocmeste un document cu propuneri de acceptare sau neacceptare a cererii solicitantului, care trebuie validat de Directorul General.

In cazul in care solicitantul nu depune completarea documentatiei, se poate analiza si solutiona cererea in baza documentelor depuse initial.

In termen de 20 de zile de la data depunerii cererii initiale are loc sedinta, in vederea solutionarii neintelegerilor la care participa un reprezentant al Compartimentului Contracte, un reprezentant desemnat de Directorul General si solicitantul.

In situatia in care neintelegerile se solutioneaza, se va intocmi o minuta intre cele doua parti si in maxim 5 zile de la data intocmirii minutei, se va incheia contractul respectiv.

In situatia in care solicitantul nu se prezinta la sedinta, BERG SISTEM GAZ SA, va analiza si va solutiona cererea in baza documentelor depuse.

In cazul in care minuta incheiata in sedinta nu este insusita, sau este insusita partial de catre una ori ambele parti implicate, se va intocmi un Proces Verbal pentru puncte ramase nesolutionate, care se vor transmite impreuna cu documentatia depusa initial catre ANRE, in termen de 30 de zile de la data depunerii cererii initiale a solicitantului.

## **2 Anexe**

Anexele 1 si 2 fac parte integranta din prezenta procedura.

## **Proces - Verbal**

**pentru punctele ramase divergente dupa parcurgerea etapei de solutionare la  
nivelul BERG SISTEM GAZ SA,  
la incheierea contractului / actului aditional**

**CERERE DE MEDIERE A NEINTELEGEROLOR**

Solicitantul \_\_\_\_\_ Adresa : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data programare sedinta \_\_\_\_\_