	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-01-07	
	SOLUTIONAREA / MEDIEREA NEINTELEGERILOR APARUTE LA INCHEIEREA CONTRACTELOR	Ed. 1 Ex:1	Pg: 1/8

A P R O B A T

DIRECTOR GENERAL

Ing. ION EMIL DRAGOMIR

A V I Z A T	NUMELE ȘI PRENUMELE	FUNCTIA	SEMNATURA	DATA
	ION EMIL DRAGOMIR	Director General – Reprezentantul managementului integrat calitate mediu		01.07.2015
	ALEXANDRU ION	Responsabilul managementului sistemului integrat calitate mediu		01.07.2015


REGIM DE APLICARE A PROCEDURII	
SE APLICA DE LA	ANULEAZA
01.07.2015	

AVIZ DE DIFUZARE

REVIZIE DOCUMENT	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

PROCEDURA ESTE PROPRIETATEA TULCEA GAZ SA TULCEA SI COPIEREA SAU UTILIZAREA NEAUTORIZATA ESTE INTERZISA


Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-01-07	
	SOLUTIONAREA / MEDIEREA NEINTELEGERILOR APARUTE LA INCHEIEREA CONTRACTELOR	Ed. 1 Ex:1	Pg: 2/8

LISTA DE DIFUZARE			
DESTINATARUL	SEMŢATURA	DATA	Ex. nr:1
DIRECTOR GENERAL			
Compartimentul Managementul Calitatii si al Mediului			
Compartiment Resurse Umane + Juridic			
Directia Dezvoltare			
Serviciul Economic-Comercial			
Birou reclamatii			
Compartiment contracte marketing			
Birou secretariat			

LISTA DE CONTROL A MODIFICĂRIILOR				
Editie / revizuire	Locul mod. pag. / pct.	OBIECTUL MODIFICĂRII	Data	Semnatura
1/0	-	Elaborare iniţială	01.07.2015	


Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-01-07	
	SOLUTIONAREA / MEDIEREA NEINTELEGERILOR APARUTE LA INCHIEIEREA CONTRACTELOR	Ed. 1 Ex:1	Pg: 3/8

CUPRINS

1. Scopul
2. Domeniul de aplicare
3. Referinte normative
4. Definitii
5. Responsabilitati
6. Mod de lucru
7. Anexe

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-01-07	
	SOLUTIONAREA / MEDIEREA NEINTELEGERILOR APARUTE LA INCHEIEREA CONTRACTELOR	Ed. 1 Ex:1	Pg: 4/8

Procedura de solutionarea / medierea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor

1 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.

2 Domeniul de aplicare


Prezenta procedura se aplica in cadrul societatii Tulcea 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

3 Referinte normative

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

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-01-07	
	SOLUTIONAREA / MEDIEREA NEINTELEGERILOR APARUTE LA INCHEIEREA CONTRACTELOR	Ed. 1 Ex:1	Pg: 5/8

4 Definitii

Solicitant – persoana fizica sau juridica care se adreseaza Tulcea Gaz S.A. titular al licentei de furnizare nr.1842/2013 si licentei de distributie nr.1841/2013.

5 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 Tulcea Gaz SA
- semneaza cererea de mediere a neintelegerilor precontractuale catre ANRE.


Oficiul Juridic : - 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.

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-01-07	
	SOLUTIONAREA / MEDIEREA NEINTELEGERILOR APARUTE LA INCHEIEREA CONTRACTELOR	Ed. 1 Ex:1	Pg: 6/8

6 Modul de lucru

Secretariatul primește cererea și documentația necesară privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractului / actului adițional depuse de solicitant. Documentația depusă va conține documentele în copie care vor fi certificate pe fiecare pagină « conform cu originalul » și vor conține data, numele, semnătura și stampila, după caz.

Cererea depusă împreună cu documentația aferentă depusă ajunge la Directorul General, după care este repartizată Compartimentului Contracte.

După analizarea documentației, dacă este cazul se solicită în termen de 7 zile de la înregistrarea cererii completarea acesteia. Solicitantul este obligat ca în termen de 5 zile de la data primirii solicitării să completeze documentația.

În cadrul Compartimentului Contracte se întocmește un document cu propuneri de acceptare sau neacceptare a cererii solicitantului, care trebuie validat de Oficiul Juridic.

În cazul în care solicitantul nu depune completarea documentației, se poate analiza și soluționa cererea în baza documentelor depuse inițial.

În termen de 20 de zile de la data depunerii cererii inițiale are loc ședința, în vederea soluționării neînțelegerilor la care participă un reprezentant al Compartimentului Contracte, un reprezentant al Oficiului Juridic și solicitantul.

În situația în care neînțelegerile se soluționează, se va întocmi o minută între cele două părți și în maximum 5 zile de la data întocmirii minutei, se va încheia contractul respectiv.


În situația în care solicitantul nu se prezintă la ședința, Tulcea Gaz SA, va analiza și va soluționa cererea în baza documentelor depuse.

În cazul în care minută încheiată în ședința nu este însoțită, sau este însoțită parțial de către una ori ambele părți implicate, se va întocmi un Proces Verbal pentru puncte rămase nesoluționate, care se vor transmite împreună cu documentația depusă inițial către ANRE, în termen de 30 de zile de la data depunerii cererii inițiale a solicitantului.

7 Anexe

Anexele 1 și 2 fac parte integrantă din prezenta procedură.

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	


	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-01-07	
	SOLUTIONAREA / MEDIEREA NEINTELEGERILOR APARUTE LA INCHIEIEREA CONTRACTELOR	Ed. 1 Ex:1	Pg: 7/8

Anexa 1

Proces - Verbal

**pentru punctele ramase divergente dupa parcurgerea etapei de solutionare la
nivelul Tulcea Gaz SA,
la incheierea contractului / actului aditional**

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-01-07	
	SOLUTIONAREA / MEDIEREA NEINTELEGERILOR APARUTE LA INCHIEIEREA CONTRACTELOR	Ed. 1 Ex:1	Pg: 8/8

Anexa 2

CERERE DE MEDIERE A NEINTELEGEROLOR

Solicitantul _____

Adresa : _____

Nr. Telefon : _____

Obiectul discutiei _____

Data programare sedinta _____

Persoane participante _____

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	