

1. Soluționarea neînțelegerilor precontractuale

Aceste neînțelegeri pot viza:

- Refuzul nejustificat de a încheia un contract;
- Condiții comerciale abuzive;
- Lipsa de informare sau informare incompletă a clientului.

Modalități de soluționare:

- **Negociere directă cu furnizorul:** Părțile pot clarifica aspectele neînțelese înainte de semnare.
 - **Plângere către furnizor:** Furnizorul are obligația legală de a răspunde reclamațiilor consumatorilor într-un termen specificat (de regulă, 15-30 zile lucrătoare).
 - **Sesizarea ANRE:** Consumatorul poate depune o sesizare dacă furnizorul refuză nejustificat încheierea contractului sau încalcă obligațiile legale.
 - **Sesizarea ANPC:** Pentru consumatorii casnici, ANPC poate interveni în cazurile de practici comerciale incorecte.
 - **Mediere:** Voluntară, printr-un mediator autorizat.
-

2. Soluționarea neînțelegerilor apărute în timpul derulării contractului

Acestea sunt cele mai frecvente și pot include:

- Facturare incorectă;
- Neasigurarea continuității furnizării;
- Modificări unilaterale ale condițiilor contractuale;
- Încălcarea termenelor de notificare;
- Deconectări nejustificate.

Modalități de soluționare:

1. Plângere directă către furnizor

- Se face în scris sau prin canalele dedicate (email, portal online);
- Furnizorul trebuie să ofere un răspuns motivat într-un termen stabilit prin lege.

2. Reclamație la ANRE

- Dacă furnizorul nu răspunde sau nu soluționează problema satisfăcător;
- ANRE poate interveni ca **autoritate de reglementare și control**, dar nu are atribuții judiciare;
- ANRE poate aplica sancțiuni sau dispune măsuri corective.

3. Reclamație la ANPC (pentru clienții casnici)

- Dacă se constată practici comerciale incorecte sau clauze abuzive.

4. Soluționare alternativă a litigiilor (SAL)

- Prin platforma SAL-Energie (<https://www.anre.ro/ro/info-consumatori/sal-energie>);
- Gratuită, neutră și rapidă;

- Este voluntară și are caracter necontencios.

5. Acțiune în instanță

- Când celelalte căi au fost epuizate;
- Se pot cere daune-interese, rezilierea contractului sau obligarea la respectarea obligațiilor contractuale.

Recomandare practică pentru consumatori:

- Păstrarea tuturor documentelor (contracte, notificări, facturi, răspunsuri de la furnizor);
- Sesizarea în scris, cu termen de răspuns clar;
- Folosirea etapizată a căilor de soluționare: **furnizor → ANRE/ANPC → SAL → instanță.**