

Soluționarea eventualelor neînțelegeri contractuale între furnizor și consumator se face:

- a) pe cale amiabilă, prin conciliere între părți, în termen de 30 zile lucrătoare de la semnarea cu divergențe sau cu obiecțiuni;
- b) de către instituțiile abilitate (ANRE) prin reglementările în vigoare după expirarea termenului de soluționare amiabilă.

Înștiințarea se poate face prin următoarele modalități:

a) verbal sau telefonic

În aceasta situație se solicită de la clienți să prezinte suficiente elemente privind obiectul disputei cum ar fi:

- identificarea precisă a neconformității semnalate;
- date detaliate privind localizarea neconformității în teren;
- descrierea amănunțită a neconformității,
- persoanele contactate din Serviciul G.E.E.C.;
- persoanele contactate din partea furnizorului, implicate în procesul de tratare a reclamațiilor;
- cerințele și măsurile propuse de client pentru tratarea reclamațiilor;
- informații suplimentare după caz;

La primirea înștiințării verbale sau telefonice, se solicită clientului să prezinte ulterior în scris, elementele de mai sus, amănunțit, privind obiectul reclamațiilor.

b) în scris

În această situație pot fi folosite două variante astfel:

- clientul formulează de la început înștiințarea în scris;

În acest caz se verifică dacă documentul scris cuprinde toate elementele necesare privind obiectul solicitării sau reclamației, iar dacă este necesar se solicită informații suplimentare;

Dacă clientul a făcut deja înștiințarea verbal sau telefonic și în etapa imediat următoare face înștiințarea scrisă, care se supune aceleasi proceduri ca cea menționată mai sus.