

Soluționarea contestațiilor privind facturile emise de furnizor

Art. 1.(1) În cazul în care un client final contestă valoarea unei facturi, furnizorul este obligat să analizeze temeinicia contestației și să comunice clientului final rezultatul analizei efectuate, în termenele prevăzute de Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare/ în contractul de furnizare/de prestare a serviciului de rețea..

(2) Dacă furnizorul comunică clientului final că factura inițială este corect emisă, cuantumul și termenul de scadență specificate pe factură nu se modifică.

(3) Dacă furnizorul constată că factura inițială a fost greșit calculată, anulează factura respectivă și emite o nouă factură, cu decalarea corespunzătoare a termenului de plata.

(4) Dacă în situația prevăzută la alin. (2) clientul final achită factura, dar se dovedește, ulterior efectuării plății de către clientul final, că suma facturată a fost mai mare decât cea corect calculată, contestația fiind justificată, furnizorul plătește clientului final diferența dintre suma încasată și cea corect calculată, inclusiv penalități calculate pentru suma încasată necuvenit, egale cu nivelul majorărilor/penalităților de întârziere prevăzute în contract pentru neplata la termen, de către clientul final, a facturilor de energie electrică.

(5) Penalitățile prevăzute la alin. (4) se calculează pentru perioada dintre data plății efectuate de clientul final și data la care se regularizează/restituie suma încasată nejustificat.

(6) Pentru toate cazurile de recalculare se va respecta legislația civilă în vigoare privind prescripția obligațiilor de plată.

(7) În cazul în care părțile nu ajung la o înțelegere cu privire la valoarea facturii, acestea pot apela, de comun acord, la una dintre modalități de soluționare extrajudiciară a disputelor