

Prin Ordinul ANRE nr. 16/23.03.2015 a fost aprobată Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică de soluționare a plângerilor clienților finali

Procedura-cadru se aplică de către furnizorii de energie electrică în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătură cu:

1. Contractarea energiei – la data depunerii unei cereri de asigurare a furnizării, furnizorul va transmite solicitantului o listă cu documentele necesare în vederea întocmirii ofertei și a contractului; dacă cererea este transmisă prin fax, poșta sau e-mail, lista cu documentele va fi transmisă în maximum 3 zile lucrătoare; după primirea documentelor necesare, furnizorul va transmite oferta de contract de racordare în termen de 10 zile calendaristice
2. Facturarea contravalorii energiei furnizate - termen de depunere a plângerii – 15 zile calendaristice de la data primirii facturii/ termen de transmitere a răspunsului din partea furnizorului – 10 zile calendaristice de la data înregistrării plângerii
3. Ofertarea de preturi și tarife – termen de răspuns 30 de zile calendaristice de la data înregistrării solicitării
4. Continuitatea în alimentarea cu energie – termen de răspuns 3 zile lucrătoare de la data primirii răspunsului de la operatorul de distribuție
5. Asigurarea calității energiei furnizate – termen de răspuns 3 zile lucrătoare de la data primirii răspunsului de la operatorul de distribuție
6. Funcționarea gupurilor de măsurare – termen de răspuns 3 zile lucrătoare de la data primirii răspunsului de la operatorul de rețea
7. Schimbarea furnizorului – termen 21 de zile lucrătoare
8. Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare – la sediul furnizorului, prin intermediul paginii de internet a furnizorului, prin intermediul facturii sau a documentelor anexate acestora
9. Modul de rezolvare a plângerilor adresate furnizorului, formulate de clienții finali

Pentru depunerea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare a energiei electrice va puteți adresa Serviciului Clienti al Sema Parc S.A. – București, Splaiul Independenței nr. 319, Sector 6, Obiectiv 5, parter

Program de lucru: L-V – 08.00 – 17.00 Telefon/Fax: 021.318.91.77/021.316.91.78
L-V – 17.00 – 08.00 și S-D Telefon: 021.316.91.72

Adresa de e-mail: office@semaparc.ro

Program audiențe: Mircea DINU – Șef Serviciu Energetic – V orele 13.00 – 15.00
Lucian GROSARU – Șef Departament Exploatare – Mi orele 09.00 – 11.00

Clientul final are următoarele drepturi:

- a). de a se adresa ANRE (București, Str. Constantin Nacu nr. 3, Sector 2, 020995, România; tel/fax 021.327.81.74/021.312.43.65; anre@anre.ro)
- b). de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor
- c). de a se adresa instanțelor judecătorești competente

SEMA PARC S.A. Societate de administrare

Adresa: București, Sector 6, Splaiul Independenței 319, Tel: 021.316.91.78/ 021.318.91.77, Fax: 021.318.91.77
C.I.F. RO 14703086, N.O.R.C.B. sub nr. J40/5123/2002, Capital Social 2.100.000 RON
LIBRA INTERNET BANK S.A. Cont IBAN: RO 95 BREL 0002 0005 5523 0100
PIRAEUS BANK – SUCURSALA CAROL Cont IBAN: RO 39 PIRB 4201 7033 7009 0000