



**SEMA  
PARC**

Procedura de lucru:  
Solutionarea plangerilor clientilor finali de energie electrica si gaze naturale  
Cod PL 46  
Editia 1 Revizia 0

**PROCEDURA DE SOLUTIONARE A PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI DE ENERGIE  
ELECTRICA SI GAZE NATURALE**

Elaborat  
Sef Departament Exploatare  
Lucian Grosaru

Avizat,  
Sef Serviciul Managementul Calitatii si Mediului  
Florentina Dragomir

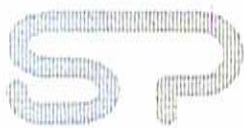
Verificat  
Sef Serviciul Resurse Umane  
Andreea Voicu

Avizat  
Serviciul Juridic  
Cornelia Niculescu

Aprobat,  
Administrator Unic,  
Adrian Coralevici

Data aprobarii: 30.04.2015  
Data intrarii in vigoare: 30.04.2015

**S.C. SEMA PARC S.A.**  
Şef Departament Managementul  
Calităţii şi Mediului



**SEMA  
PARC**

Procedura de lucru:  
Solutionarea plangerilor clientilor finali de energie electrica si gaze naturale  
Cod PL 46  
Editia 1 Revizia 0

## 1. SCOP

Procedura are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu si transparent, precum si un standard ridicat de solutionare a plangerilor.

Procedura reglementeaza etapele privind preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice si gazelor naturale.

Intra sub incidenta prezentei proceduri orice plangere adresata printr-o sesizare, reclamatie, petitie sau orice alta forma, definita ca exprimare a insatisfactiei clientilor finali, adresata Sema Parc, in calitatea sa de furnizor de energie electrica si gaze naturale, referitor la activitatile prestate in aceasta calitate, la care clientul final asteapta un raspuns sau o rezolutie.

## 2. DOMENIU

Procedura se aplica pentru solutionarea plangerilor primite de la clientii finali de energie electrica si gaze naturale, in legatura cu:

- Contractarea energiei
- Facturarea contravalorii energiei furnizate
- Ofertarea de preturi si tarife
- Continuitatea in alimentarea cu energie
- Asigurarea calitatii energiei furnizate
- Functionarea grupurilor de masurare
- Schimbarea furnizorului
- Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare
- Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare.

Prevederile procedurii se aplica de catre Serviciul Clienti, Asistent Manager, Seful Departamentului Exploatare, Serviciul Facturare, Sefii de Serviciu si de catre angajatii serviciilor din componenta Departamentului Exploatare.

## 3. DEFINITII, PRESCURTARI

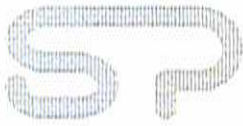
AU - Administrator Unic  
AM - Asistent Manager  
SDEX - Sef Departament Exploatare  
SC - Serviciul Clienti  
SF - Serviciul Facturare  
SS - Sef Serviciu

## 4. DESCRIERE SI RESPONSABILITATI

Preluarea plangerilor de la clientii finali se face de catre AM dupa cum urmeaza:

- la sediul Sema Parc din Splaiul Independentei nr. 319, Sector 6, Bucuresti, la depunerea in scris, de luni pana vineri in intervalul orar 08.00 - 17.00;
- prin intermediul telefonului/faxului la numerele 021.318.91.77/021.316.91.78, de luni pana vineri in intervalul orar 08.00 - 17.00 sau la numarul de telefon 021.316.91.72, de vineri orele 17.00, pana luni orele 08.00;

**S.C. SEMA PARC S.A.**  
Şef Departament Managementul  
Calităţii şi Mediului



**SEMA  
PARC**

Procedura de lucru:  
Solutionarea plangerilor clientilor finali de energie electrica si gaze naturale  
Cod PL 46  
Editia 1 Revizia 0

- prin intermediul e-mailului la adresa [office@semaparc.ro](mailto:office@semaparc.ro);
- prin intermediul formularului online aflat pe site-ul [www.semaparc.ro](http://www.semaparc.ro), conform modelului prezentat in Anexa 1 la prezenta procedura; clientul final va completa cel putin datele indicate la sectiunea A, punctele A1-A6, anexand si documentele probatorii, dupa caz;
- prin posta la adresa de corespondenta SEMA PARC S.A., Splaiul Independentei nr. 319, Sector 6, Bucuresti.

La momentul receptionarii plangerilor AM le va transmite catre SC.

SC va inregistra imediat plangerea in "Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali", conform modelului prezentat in Anexa 2 la prezenta procedura, si va directiona prin e-mail sesizarea spre stiinta SDEX si AU si pentru rezolvare catre SS din Departamentul Exploatare astfel:

- cele care se refera la retele de furnizare/distributie gaze naturale sunt transmise SS Rețele Utilitati;
- cele care se refera la furnizare/distributie energie electrica se transmit SS Energetic.

SC este obligat sa transmita clientului final, imediat dupa inregistrare, dar nu mai tarziu de a doua zi lucratoare de la data primirii formularului completat (in cazul depunerii in scris sau prin utilizarea formularului online), numarul si data de inregistrare a plangerii.

Analizarea plangerilor se va face avand la baza documentele probatorii puse la dispozitie de clientul final si se realizeaza cu respectarea confidentialitatii datelor de identificare sau datelor cu caracter personal ale clientilor finali.

In situatia in care analizarea plangerii nu se poate face din cauze obiective, SC, in urma raspunsului primit de la SS, va inscrie in "Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali", la rubrica "Concluzii" din sectiunea C a "Formularului de inregistrare a plangerii" ca aceasta este o "Plangere nesolutionabila" si va informa clientul final in legatura cu cauzele acestei stari de fapt.

SC va informa in scris clientul final cu privire la concluzia analizei plangerii sale, comunicata de SS, despre modul de solutionare si temeiul legal. SC va completa sectiunea C din "Formularul de inregistrare a plangerii" si "Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali".

In functie de rezultatul analizei plangerii primit de la SS, SDEX sau AU, SC va intreprinde urmatoarele actiuni:

- in situatia in care plangerea este intemeiata (in favoarea clientului final) sau nesolutionabila, SC va intocmi raspuns catre clientul final in acest sens
- in situatia in care plangerea este neintemeiata (in defavoarea clientului final), SC va intocmi raspuns catre clientul final in acest sens

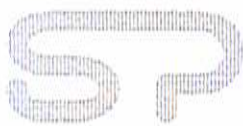
Raspunsul transmis in scris clientului final va fi intocmit de SC, semnat de SS responsabil, avizat de SDEX si aprobat de AU.

SC va inscrie in "Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali" concluzia analizei plangerii, modul de solutionare, masurile stabilite, dupa caz, numarul si data la care s-a transmis raspunsul catre clientul final.

## 5. DISPOZITII FINALE

SF are obligatia de a comunica clientilor finali, prin inscrierea pe factura sau pe documentele anexate acesteia, urmatoarele:

**S.C. SEMA PARC S.A.**  
Șef Departament Managementul  
Calității și Mediului



- Denumirea, adresa si programul de lucru ale SC
- Numerele de telefon/fax, adresa de e-mail dedicata primirii plangerilor
- Programul audientelor prezentat sub forma: nume, prenume, functie, zi si interval orar
- Categoriile de plangeri care intra sub incidenta prezentei proceduri, cu indicarea pentru fiecare categorie a termenului legal pentru depunere si a termenului de solutionare
- Dreptul clientului final de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE
- Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor
- Dreptul clientului final de a se adresa instantei judecatoresti competente.

La data intrarii in vigoare a prezentei proceduri se vor face publice pe pagina de internet a Sema Parc ([www.semaparc.ro](http://www.semaparc.ro)) si la sediul societatii datele mentionate in aliniatul precedent, la care se adauga:

- Procedura-cadru elaborata de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei (ANRE) pentru solutionarea plangerilor clientilor finali
- Prezenta procedura interna a Sema Parc de solutionare a plangerilor clientilor finali

SC va intocmi rapoarte semestriale si anuale privind activitatea de solutionare a plangerilor, care vor contine cel putin urmatoarele informatii: numarul de plangeri primite, total si defalcat dupa modalitatile de preluare a acestora, conform Anexelor 3-5 atasate prezentei proceduri.

Rapoartele vor fi prezentate SDEX si AU.

SDEX are obligatia de a transmite aceste rapoarte catre ANRE in termen de 30 de zile de la finalizarea perioadei de referinta (semestru sau an).

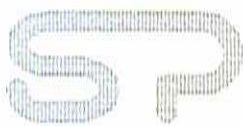
Aceste rapoarte vor fi publicate si pe pagina de internet a Sema Parc.

Semestrial, SDEX analizeaza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali si propune AU masurile corective care se impun.

Evidenta plangerilor primite de la clientii finali, inregistrate si solutionate, va fi pastrata de Sema Parc in conformitate cu prevederile legale in vigoare aferente arhivarii, mai exact 10 ani de la data efectuarii inregistrarilor, conform Nomenclatorului arhivistic aprobat la nivelul societatii.

## 6. ANEXE

- ANEXA 1 – Formular de inregistrare a plangerii
- ANEXA 2 – Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali
- ANEXA 3 – Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final
- ANEXA 4 – Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal
- ANEXA 5 – Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri



**SEMA  
PARC**

Procedura de lucru:  
Solutionarea plangerilor clientilor finali de energie electrica si gaze naturale  
Cod PL 46  
Editia 1 Revizia 0

ANEXA 1

**FORMULAR DE INREGISTRARE A PLANGERII**

Nr. .... / Data .....

**A. DATE DE IDENTIFICARE**

Nr. crt.	Client final	Furnizor energie electrica/gaze naturale
1.	Nume/Denumirea	Nume/Denumirea
2.a	Cod client final/Nr. contract:	
2.b	Cod identificare a punctului de masurare:	
3.	Adresa de corespondenta:	Adresa:
4.	Localitate:	Localitate:
5.	Cod postal:	Cod postal:
6.	Tel./Fax:	Tel./Fax:
7.	E-mail:	E-mail:
Reprezentant legal		Alte detalii

**B. PLANGERE CLIENT FINAL**

**I. Probleme reclamate**

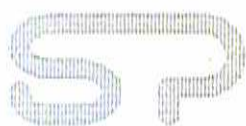
Data la care a aparut problema: ..... / ..... / ..... (zi/luna/an)

Indicati daca problema a aparut pentru prima data sau nu: DA / NU

FURNIZARE ENERGIE ELECTRICA	
1.	Clauze contractuale furnizare energie electrica
2.	Modalitate de facturare energie electrica
3.	Consumul si valoarea facturii de energie electrica
4.	Plati neinregistrate, plati alocate eronat
5.	Ofertarea de preturi si tarife
6.	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica
7.	Calitatea energiei electrice furnizate
8.	Functionarea grupurilor de masurare
9.	Schimbarea furnizorului
10.	Informarea clientilor finali
11.	Standarde de performanta furnizare energie electrica
12.	Altele:
FURNIZARE GAZE NATURALE	
1.	Clauze contractuale furnizare gaze naturale
2.	Modalitati de facturare gaze naturale
3.	Consumul si valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale
4.	Plati neinregistrate, plati alocate eronat, facturarea reviziilor si verificarilor instalatiilor de utilizare gaze naturale
5.	Ofertarea de preturi si tarife
6.	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale
7.	Calitatea gazelor furnizate
8.	Functionarea grupurilor de masurare
9.	Schimbarea furnizorului

Plangere in legatura cu

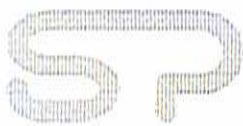
**S.C. SEMA PARC S.A.**  
Şef Departament Managementul  
Calităţii şi Mediului



**SEMA  
PARC**

Procedura de lucru:  
Solutionarea plangerilor clientilor finali de energie electrica si gaze naturale  
Cod PL 46  
Editia 1 Revizia 0

	10.	Informarea clientilor finali	
	11.	Standarde de performanta furnizare gaze naturale	
	12.	Altele	
	Informatii suplimentare:		
	Alte tipuri de probleme:		
<b>II. Detalii cu privire la plangere</b>			
<b>III. Cerinte client final</b>			
Solicitare:	1.	Esalonare la plata facturilor de energie electrica	
	2.	Compensatii conform standardelor de performanta furnizare energie electrica	
	3.	Verificare contor energie electrica	
	4.		
	5.		
	Alte tipuri de solicitari:		
<b>IV. Documente anexate</b>			
Lista documentelor probatorii	1.		
	2.		
	3.		
Data:	Semnatura client final		
<b>C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE</b>			
Nr. inregistrare raspuns:			
Raspuns la plangerea nr.:			
Sunt de acord cu cerintele clientului final si voi lua urmatoarele masuri:			
Sunt partial de acord si propun urmatoarele:			
Nu sunt de acord, insa propun urmatoarele:			
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind neintemeiata:	Justificare legala:		
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind nesolutionabila:	Cauza:		
Responsabil furnizor:			
Data:	Semnatura:		



**SEMA  
PARC**

Procedura de lucru:  
Solutionarea plangerilor clientilor finali de energie electrica si gaze naturale  
Cod PL 46  
Editia 1 Revizia 0

**ANEXA 2**

**REGISTRUL UNIC DE EVIDENTA A PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI**

Nr. Crt.	Nr si data inregistrarii plangerii	Modul de preluare: Sediu/Tel/ E-mail/ Formular online/ Fax/Posta	Client final	Tip client final casnic/ noncasnic	Categorie plangere	Obiectul plangerii	Persoane desemnate pentru raspuns	Termen legal pentru raspuns	Concluziile analizei plangerii Intemeziata/ Neintemeziata/ Nesolutionabila	Masurile stabilite	Nr. si data raspuns	Raspuns in termen Da/Nu
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

PL 46/F02/aprilie 2015

**ANEXA 3**

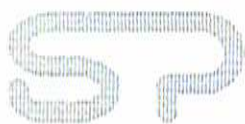
**Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final**

Perioada .....

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Numar plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor			
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4.	Prin intermediul formularului online			
5.	Prin fax			
6.	Prin posta			
<b>TOTAL:</b>				

PL 46/F03/aprilie 2015

**S.C. SEMA PARC S.A.**  
Șel Departament Managementul  
Calității și Mediului



**SEMA  
PARC**

Procedura de lucru:  
Solutionarea plangerilor clientilor finali de energie electrica si gaze naturale  
Cod PL 46  
Editia 1 Revizia 0

**ANEXA 4**

**Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal**

Perioada .....

Nr. crt.	Categorie plangeri	Numar plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1.	Contractarea energiei				
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3.	Ofertarea de preturi si tarife				
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie				
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate				
6.	Functionarea grupurilor de masurare				
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8.	Informarea clientilor finali in conormitate cu cerintele legislatiei in vigoare				
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare				
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali				
TOTAL:					
Din care: intemeiate					
neintemeiate					
nesolutionabile					

PL 46/F04/aprilie 2015

**S.C. SEMA PARC S.A.**  
Șef Departament Managementul  
Calității și Mediului





**SEMA  
PARC**

Procedura de lucru:  
Solutionarea plangerilor clientilor finali de energie electrica si gaze naturale  
Cod PL 46  
Editia 1 Revizia 0

**ANEXA 5**

**Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri**

Perioada .....

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3.	Ofertarea de preturi si tarife		
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie		
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate		
6.	Functionarea grupurilor de masurare		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare		
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali		

PL 46/F05/aprilie 2015

**S.C. SEMA PARC S.A.**  
Şef Departament Managementul  
Calităţii şi Mediului