

GHID (PROCEDURĂ) PENTRU ÎNREGISTRAREA SOLICITĂRILOR

Acest ghid are ca scop principal să ajute clienții existenți precum și clienții potențiali (care sunt angajați în procesul de contractare) să poată înregistra solicitări sau întrebări în legătură cu statusul diferitelor servicii sau procese.

Prin solicitare se înțelege orice cerere, sesizare, reclamație, petiție, contestație, plângere sau orice altă formă de adresare transmisă furnizorului, referitoare la activitatea desfășurată de către acesta și/sau de către operatorul de rețea, la care se așteaptă în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Modalitățile de transmitere a solicitărilor privind divergențele pre-contractuale sau rezultate din derularea contractului de furnizare a energiei electrice sunt:

- a) Prin intermediul Formularului Unic de Contact, <https://formularunic.hidroelectrica.ro>.
- b) Prin intermediul adreselor dedicate de e-mail:
 - clienți casnici - clienti@hidroelectrica.ro
 - clienți business – contractare.business@hidroelectrica.ro.
- c) Prin intermediul Call Center-ului, la numerele **021.9834, 021.9861**, disponibil luni-vineri 08:00 - 20:00, cu excepția zilelor de sărbătoare legală (apel cu tarif normal).
- d) Prin intermediul punctelor de prezență, lista acestora fiind disponibilă accesând www.hidroelectrica.ro – secțiunea **Furnizare energie**.
- e) Prin intermediul poștei la adresa București, Sector 1, B-dul Ion Mihalache, Nr. 15-17, Clădirea Tower Center, Et. 10 – 15, Cod poștal 011171.
- f) Prin intermediul faxului, disponibil la numărul 021.31.11.183.

În vederea gestionării corecte a solicitării dumneavoastră, vă rugăm să completați Formularul de înregistrare a plângerii, să îl completați cu atenție, datele completate în cadrul acestuia urmând a fi utilizate în vederea identificării situației semnalate și a soluționării acesteia. **Formularul de înregistrare a unei plângeri este disponibil accesând www.hidroelectrica.ro – secțiunea Furnizare energie.**

Divergențele privind soluționarea plângerilor pot fi rezolvate pe cale amiabilă prin acordul dintre client și SPEEH HIDROELECTRICA SA.

Categoriile de plângeri și termenele legale de răspuns sunt în acord cu prevederile:

- **Ordinului ANRE nr. 16 din 18 martie 2015** pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali
- **Ordinului ANRE nr. 83 din 30 iunie 2021** privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale



În cazul solicitărilor inițiate de către persoane terțe este obligatorie prezentarea unei împuterniciri notariale de a reprezenta titularul contractului de furnizare a energiei electrice ori documente legalizate ale unor instituții specializate sau decizii definitive ale instanțelor de judecată care să justifice calitatea sa de a iniția o plângere în numele titularului de contract.

În situația în care clientul final se considera nemulțumit de modul de soluționare de către furnizor a plângerii sale, se poate adresa Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei sau poate apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor sau instanței judecătorești competente.

Datele de contact ale Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei

- Adresă: București, Sector 2, Str. Constantin Nacu, Nr.3,
- Telefon: 021-9782, 0374 554 265,
- Fax: 0213124365,
- E-mail: anre@anre.ro.

Formular de înregistrare a plângerii

Nr. _____ / _____

DATE DE IDENTIFICARE	
Client final	Furnizor de energie electrică
Nume și prenumele / Denumire:	SPEEH HIDROELECTRICA SA
C.N.P./C.U.I.:	C.U.I.: RO 1 3 2 6 7 2 1 3
Cod de identificare loc de consum / Cod loc de consum/ Nr contract	
Adresa de corespondență: Str.: _____ Nr.: _____ Bl.: _____ Sc.: _____ Et.: _____ Ap.: _____	Adresa de corespondență: B-dul Ion Mihalache, nr 15-17, etaj 10-15
Localitate:	Localitate: București, Sector 1
Cod poștal:	Cod poștal: 0 1 1 1 7 1
Telefon / Fax:	Telefon / Fax: 021 9834 / 021 9861 / +40213032564
E-mail:	E-mail: clienti@hidroelectrica.ro contractare.business@hidroelectrica.ro
Reprezentant legal: Nume: _____ Calitate: _____	Alte detalii:
RECLAMAȚIE CLIENT FINAL	
I. Probleme reclamate	
Data la care a apărut problema: ____ / ____ / ____ (zi/lună/an)	
Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu: ☐ DA ☐ NU	
Plângere în legătură cu:	☐ 1 Clauze contractuale furnizare energie electrică
	☐ 2 Modalitate de facturare energie electrică
	☐ 3 Consumul și valoarea facturii energie electrică
	☐ 4 Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat;
	☐ 5 Ofertarea de prețuri și tarife
	☐ 6 Continuitatea în alimentarea cu energie electrică
	☐ 7 Calitatea energiei electrice
	☐ 8 Funcționarea grupurilor de măsurare
	☐ 9 Schimbarea furnizorului
	☐ 10 Informarea clienților finali
	☐ 11 Standarde de performanță furnizare energie electrică
	☐ 12 Altele
Informații suplimentare: _____	
Alte tipuri de probleme: _____	

II. Detalii cu privire la plângere	
III. Cerințe client final	
Solicitare	☐ Eșalonare la plata facturi energie electrică ☐ Compensații/Penalități conform standardelor de performanță furnizare energie electrică ☐ Verificare contor energie electrică ☐ _____ ☐ _____
	Alte tipuri de solicitări:
	_____ _____
IV. Documente anexate	
Lista documentelor probatorii	1. _____ 2. _____ 3. _____
Dată: ____ / ____ / ____	Semnătura client final _____