



## **GHID (PROCEDURA) PENTRU INREGISTRAREA SOLICITARILOR**

Acest ghid are ca scop principal sa ajute clientii existenti precum si persoanele care nu sunt inca clienti (dar sunt angajati in procesul de contractare) sa poata inregistra solicitari sau intrebari in legatura cu statusul diferitelor servicii sau procese.

Prin solicitare se intelege orice cerere, sesizare, reclamatie, petitie, contestatie, plangere sau orice alta forma de adresare transmisa furnizorului, referitoare la activitatea desfasurata de catre acesta si/sau de catre operatorul de retea, la care se asteapta în mod explicit sau implicit un raspuns sau o rezolutie.

- A. Principala modalitate de transmitere spre furnizorul dvs. de energie electrica a solicitarilor privind divergentele precontractuale sau rezultate din derularea contractului de furnizare a energiei electrice este accesarea **Portalului Client Hidroelectrica**, sectiunea Solicitari, de pe pagina web a Hidroelectrica [www.hidroelectrica.ro](http://www.hidroelectrica.ro).

<https://client.hidroelectrica.ro/solicitari>

Principalii pasi:

1. Furnizarea **CNP**-ului titularului contractului de furnizare a energiei electrice incheiat cu Hidroelectrica sau a solicitantului reclamatiei.
2. Daca sistemul nu identifica o adresa de email asociata contractului vi se va solicita completarea unui camp cu adresa dvs de email.
3. Un link de autentificare se transmite spre adresa de email identificata care o sa redirectioneze clientul catre formularul Solicitari.
4. In formularul de Solicitari solicitantul este obligat sa furnizeze mai multe informatii printre care tipul sesizarii (se va alege dintr-o lista derulanta) si detaliile sesizarii.
5. Utilizatorul poate sa incarce pana la 5 documente referitoare la sesizarea pe care doreste sa o inregistreze. Se poate insa inregistra o sesizare si fara incarcarea unui document justificativ.
6. Dupa completarea formularului de Solicitari, se apasa butonul "Trimite" pentru a inregistra reclamatia, iar in interfata o sa fie afisat un text cu numarul si data reclamatiei. De asemenea, utilizatorul va primi pe email un mesaj de confirmare al reclamatiei inregistrate.

B. Alte metode de transmitere a solicitarilor :

- i. Telefonic, prin intermediul serviciului de Call Center la numerele de telefon **0219834, 0219861**
- ii. La punctele unice de contact prin completarea formularului de Solicitari si depunerea lui in timpul programului de lucru cu publicul  
[https://cdn.hidroelectrica.ro/cdn/furnizare/02\\_09/program\\_de\\_lucru\\_cu\\_publicul\\_modificat\\_25.08.2022.pdf](https://cdn.hidroelectrica.ro/cdn/furnizare/02_09/program_de_lucru_cu_publicul_modificat_25.08.2022.pdf)
- iii. Prin completarea formularului **FORMULAR INREGISTRARE SOLICITARI** si transmiterea lui pe email la adresa [formular.client@hidroelectrica.ro](mailto:formular.client@hidroelectrica.ro). Formularul trebuie completat cu atentie si cu responsabilitate, electronic sau cat mai lizibil posibil, iar datele consemnate acolo

vor fi folosite la identificarea situatiei semnalate si la solutionarea ei.

- iv. Pentru a numi o alta persoana de contact in contractul de furnizare, alta decat titularul de contract, se va completa si transmite pe email ul [formular.client@hidroelectrica.ro](mailto:formular.client@hidroelectrica.ro), formularul **FORMULAR NUMIRE PERSOANA DE CONTACT**.

Va aducem la cunostinta ca la prima comunicare scrisa catre persoana de contact, acestea i se va aduce la cunostinta **Nota de informare non-clienti (persoanele de contact numite de titulari – "persoane vizate"1) cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal de către S.P.E.E.H. HIDROELECTRICA S.A.**

DATE DE IDENTIFICARE	
<b>Client final</b>	<b>Furnizor de energie electrica</b>
Nume si prenumele / Denumire:	SPEEH HIDROELECTRICA SA
CNP/CUI:	CUI: RO13267213
Cod de identificare loc de consum / Cod loc de consum/ Nr contract	
Adresa de corespondență:	Adresa de corespondență:
Str.: _____	Bdul Ion Mihalache,
Nr.: _____ Bl.: _____ Sc.: _____	nr 15-17,
Et.: _____ Ap.: _____	etaj 10-15
Localitate:	Localitate:
_____	BUCUREȘTI, SECTOR 1
Cod postal:	Cod postal:
_____	011171
Telefon / Fax:	Telefon / Fax:
_____	Call Center: 0219834/0219861
_____	Fax: 021.31.11.185
Email:	E-mail transmitere solicitari/reclamatii:
_____	formular.client@hidroelectrica.ro
Reprezentant legal:	Alte detalii:
Nume: _____	_____
Calitate: _____	_____
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: <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NU	
Plângere în legătură cu:	<input type="checkbox"/> 1) Clauze contractuale furnizare energie electrică <input type="checkbox"/> 2) Modalitate de facturare energie electrică <input type="checkbox"/> 3) Conținutul și valoarea facturii energie electrică <input type="checkbox"/> 4) Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; <input type="checkbox"/> 5) Ofertarea de preturi și tarife <input type="checkbox"/> 6) Continuitatea în alimentarea cu energie electrică <input type="checkbox"/> 7) Calitatea energiei electrice <input type="checkbox"/> 8) Functionarea grupurilor de măsurare <input type="checkbox"/> 9) Schimbarea furnizorului <input type="checkbox"/> 10) Informarea clientilor finali <input type="checkbox"/> 11) Standarde de performanță furnizare energie electrică <input type="checkbox"/> 12) Altele _____
Informații suplimentare: _____	
Alte tipuri de probleme: _____	



**S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.**  
 Societate administrată în sistem dualist  
 467436/2000  
 RO 13267213  
 Capital social: 4.484.994.820 lei  
 Certificate SRAC: ISO 9001, Nr. 325/ISO 14001, Nr. 95  
 ISO 45001, Nr. 22/ISO 37500, Nr. 250



II. Detalii cu privire la plângere	
III. Cerinte client final	
Solicitare	<input type="checkbox"/> Egalizare la plata facturii energie electrică <input type="checkbox"/> Penalități conform standardelor de performanță furnizare energie electrică <input type="checkbox"/> Verificare contor energie electrică Alte tipuri de solicitări: _____
IV. Documente anexate	
Lista documentelor probatorii	1. _____ 2. _____ 3. _____
Data:	Semnătură client final
_____	_____

**Formular numire 'persoană de  
contact' în contractul de furnizare  
a energiei electrice**

DATE DE IDENTIFICARE PARTENERI	
<b>A. Client (titular contract)<sup>1</sup></b>	<b>B. Furnizor de energie electrică</b>
Nume și prenume: -----	S.P.E.E.H. HIDROELECTRICA S.A.
C.N.P.: -----	C.U.L.: R O 1 3 2 6 7 2 1 3
Nr. contract de furnizare a energiei: -----	-
RQD: -----	
Adresa de corespondență: Str.: ----- Nr.: ----- Bl.: ----- Sc.: ----- Etaj: ___ Ap.: ___ Localitate: ----- Cod poștal: -----	Adresa de corespondență: Bd. Ion Mihalache Nr.: 15-17, Etaj: 10-15 BUCUREȘTI, SECTOR 1 Cod poștal: 0 1 1 1 7 1
Telefon: -----	Telefon: Call Center: 0219834/0219861
Adresa de e-mail (adresa declarată la momentul încheierii contractului de furnizare a energiei electrice): -----	Adresă de e-mail pentru transmitere formular: <a href="mailto:formular.contactclient@hidroelectrica.ro">formular.contactclient@hidroelectrica.ro</a>
<b>C. Persoana de contact numită de titular în contract</b>	<b>D. Informații suplimentare cu privire la persoana de contact (opțional)</b>
Nume și prenume: -----	Documente anexate la formular: -----
Ultimele 3 cifre din CNP: -----	
Telefon: -----	
Adresa de e-mail: -----	

<sup>1</sup> Se completează cu datele care au fost oferite la momentul încheierii contractului de furnizare a energiei electrice, pentru certificarea identității titularului.

Divergentele privind solutionarea plangerilor pot fi rezolvate pe cale amiabila prin acordul dintre client si SPEEH HIDROELECTRICA SA.

Categoriile de plangeri si termenele legale de raspuns sunt in acord cu prevederile Ordinului ANRE 16/2015 si Ordinului ANRE 83/2021.

In cazul solicitarilor initiate de catre persoane terte este obligatorie prezentarea unei imputerniciri notariale de a reprezenta titularul contractului de furnizare a energiei electrice ori documente legalizate ale unor institutii specializate sau decizii definitive ale instanstelor de judecata care sa justifice calitatea sa de a initia o plangere in numele titularului de contract.

In situatia in care clientul final se considera nemultumit de modul de solutionare de catre furnizor a plangerii sale, se poate adresa Autoritatii Nationale de Reglementare in domeniul Energiei sau poate apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor sau instantei judecatoresti competente.

Datele de contact ale ANRE:

Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei  
Bucuresti, sector 2, str. Constantin Nacu nr.3,  
Telefon: 021-9782, 0374 554 265, fax: 0213124365,  
Email: anre@anre.ro.