



S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.

Societate administrată în sistem dualist

J40/7426/2000

RO 13267213

Capital social: 4.484.594.820 lei

Certificate SRAC ISO 9001, Nr. 325/ISO 14001, Nr. 95

ISO 45001, Nr. 22/ISO 37001, Nr. 250

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.

<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%20de%20lucru%20cu%20publicul%20modificat%2025.08.2022.pdf)
 - iii. Prin completarea formularului de Solicitari si transmiterea lui pe email la adresa

formular.client@hidroelectrica.ro. Formularul trebuie completat cu atenție și cu responsabilitate, electronic sau cât mai lizibil posibil, iar datele consemnate acolo vor fi folosite la identificarea situației semnalate și la soluționarea ei.

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.: R O 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: Bdul Ion Mihalache, nr 15-17, etaj 10-15
Localitate: -----	Localitate: BUCUREȘTI, SECTOR 1
Cod postal: -----	Cod postal: 0 1 1 1 7 1
Telefon / Fax: -----	Telefon / Fax: Call Center: 0219834/0219861 Fax: 021.31.11.183
E-mail: -----	E-mail transmitere solicitari/ reclamații: formular.client@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: <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NU	
Plângere în legătură cu:	1 <input type="checkbox"/> Clauze contractuale furnizare energie electrică
	2 <input type="checkbox"/> Modalitate de facturare energie electrică
	3 <input type="checkbox"/> Consumul și valoarea facturii energie electrică
	4 <input type="checkbox"/> Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat;
	5 <input type="checkbox"/> Ofertarea de prețuri și tarife
	6 <input type="checkbox"/> Continuitatea în alimentarea cu energie electrică
	7 <input type="checkbox"/> Calitatea energiei electrice
	8 <input type="checkbox"/> Funcționarea grupurilor de măsurare
	9 <input type="checkbox"/> Schimbarea furnizorului
	10 <input type="checkbox"/> Informarea clienților finali
	11 <input type="checkbox"/> Standarde de performanță furnizare energie electrică
	12 <input type="checkbox"/> Altele
Informații suplimentare:	
Alte tipuri de probleme:	

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 6/2017.

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 instantelor 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.