



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**
 - iii. Prin completarea formularului **FORMULAR INREGISTRARE SOLICITARI** si transmiterea lui pe email la adresa 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, 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	
Client final	Furnizor de energie electrică
Nume și prenumele / Denumire:	SPEEH HIDROELECTRICA SA
CNP / C.U.I.:	S.U.I.:
Cod de identificare loc de consum / Cod loc. de consum / Nr contract	RO 1 3 2 6 7 2 1 3
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 poștal:	Cod poștal:
_____	03 117 1
Telefon fix:	Telefon fix:
_____	Call Center: 0219834/0219861
_____	Fax: 021.31.11.183
E-mail:	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) Consumul și valoarea facturii energie electrică
	<input type="checkbox"/> 4) Plăți nelregistrate, plăți alocate eronat
	<input type="checkbox"/> 5) Oferirea de preturi și tarife
	<input type="checkbox"/> 6) Continutatea în alimentarea cu energie electrică
	<input type="checkbox"/> 7) Calitatea energiei electrice
	<input type="checkbox"/> 8) Funcționarea grupurilor de măsurare
	<input type="checkbox"/> 9) Schimbarea furnizorului
	<input type="checkbox"/> 10) Informarea clienților 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 interes public
 J40/742/2000
 RO 138/2713
 Capital social: 4.484.534.820 lei
 Certificate SRAC ISO 9001, Nr. 325/ISO 14001, Nr. 95
 ISO 45001, Nr. 22/ISO 39001, Nr. 250



II. Detalii cu privire la plângere	
III. Cerințe client final	
Solicitare	<input type="checkbox"/> Egalizare la plata facturii energie electrică <input type="checkbox"/> Penalități conform standardelor de performanță furnizare energie electrice <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	
A. Client (titular contract)¹	B. Furnizor de energie electrică
Nume și prenume: -----	S.P.E.E.H. HIDROELECTRICA S.A.
C.N.P.: -----	C.U.I.: R O 1 3 2 6 7 2 1 3
Nr. contract de furnizare a energiei: -----	-
POD: -----	
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: formular.contactclient@hidroelectrica.ro
C. Persoana de contact numită de titular în contract	D. Informații suplimentare cu privire la persoana de contact (opțional)
Nume și prenume: -----	Documente anexate la formular: -----
Ultimele 3 cifre din CNP: -----	
Telefon: -----	
Adresa de e-mail: -----	

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

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 6/2017.

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 consideră 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 ANRE:

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