

Manual pentru înregistrarea petițiilor
pe portalul Rețele Electrice

<https://www.reteleelectrice.ro/>

Serviciul online Sesizări



1. Introducere	3
Scopul manualului	3
Canalele de înregistrare a sesizărilor.....	3
2. Cum să accesezi canalele de înregistrare a sesizărilor	4
Formularul de Contact Online.....	4
Contul Personal Rețele Electrice.....	4
3. Înregistrarea unei sesizări prin formularul online.....	4
Pasul 1: Accesarea formularului	4
Pasul 2: Completarea formularului.....	4
Pasul 3: Trimiterea formularului.....	6
Pasul 4: Confirmarea primirii sesizării	7
4. Înregistrarea unei sesizări prin contul personal	7
Pasul 1: Logarea în cont.....	7
Pasul 2: Accesarea secțiunii de sesizări.....	9
Pasul 3: Crearea unei noi sesizări.....	9
Informatii generale	9
Informații cerere.....	10
Pasul 4 - Trimiterea și urmărirea statusului sesizării.....	11
5. Întrebări frecvente	12-13

1. Introducere

Scopul manualului

Acest manual este elaborat pentru a vă ghida pas cu pas prin procesul de înregistrare a unei sesizări, utilizând canalele noastre online. Aceste canale sunt proiectate pentru a oferi o metodă eficientă și intuitivă de a exprima solicitările, întrebările sau nemulțumirile dumneavoastră.

Acest ghid include informații detaliate despre:

- Cum să accesați și să navigați prin canalele noastre de înregistrare a sesizărilor;
- Instrucțiuni pas cu pas pentru completarea și trimiterea formularului online;
- Modalități de utilizare a contului personal pentru înregistrarea și urmărirea sesizărilor;
- Răspunsuri la întrebările frecvente și modalități de contactare a suportului pentru asistență suplimentară;

Vă încurajăm să parcurgeți fiecare secțiune a acestui manual pentru a vă asigura că procesul de înregistrare a sesizărilor se desfășoară cât mai ușor.

Canalele de înregistrare a sesizărilor

Pentru a asigura o înregistrare cât mai eficientă și rapidă a reclamațiilor, petițiilor și cererilor de informare, punem la dispoziție două canale online principale prin intermediul cărora puteți să vă transmiteți sesizările:

- **Formularul de Contact Online**
- **Contul personal Rețele Electrice**

2. Cum să accesezi canalele de înregistrare a sesizărilor

Formularul de Contact Online

Pentru a înregistra sesizări sau a solicita informații, puteți folosi formularul nostru accesibil direct prin link-ul <https://www.reteleelctrice.ro/ro/contact#formular-de-contact> sau navigând pe pagina de contact a site-ului Rețele Electrice.

Contul Personal Rețele Electrice

Pentru a înregistra petiții utilizând contul personal, este necesar să vă autentificați într-un cont existent sau să creați unul nou:

1. **Conectarea la un cont existent:** Dacă aveți deja un cont, accesați [pagina de autentificare](#) și introduceți detaliile de logare pentru a accesa serviciile disponibile.
2. **Crearea unui cont nou:** Dacă nu aveți un cont, vă puteți crea unul nou accesând [pagina de înregistrare](#).

Prin utilizarea contului personal, veți putea nu doar să înregistrați petiții într-un mod organizat și eficient, dar și să aveți acces la istoricul sesizărilor și la alte funcționalități utile oferite de platformă.

3. Înregistrarea unei sesizări prin formularul online

Pasul 1: Accesarea formularului

Așa cum a fost descris în capitolul 2, formularul pentru înregistrarea sesizării poate fi accesat direct utilizând link-ul <https://www.reteleelctrice.com/ro/contact.html#formular-de-contact>.

Pasul 2: Completarea formularului

Pentru a înregistra o sesizare corectă prin formularul online, este esențial să completați toate câmpurile obligatorii, marcate cu asterisc (*). În funcție de tipul de sesizare selectat, anumite câmpuri pot deveni obligatorii.

Vom detalia fiecare câmp în secțiunile următoare:

Selectează zona geografică - Alegeți din lista derulantă regiunea geografică în care se situează locul evenimentului sau sesizării dvs. Aceasta informație este importantă pentru a direcționa sesizarea către echipa regională corespunzătoare.

Categoria și Tipul interacțiunii - Selectați categoria care descrie cel mai bine natura sesizării dumneavoastră și ulterior tipul interacțiunii pentru mai multe detalii. Alegerea corectă a categoriei ne ajută să procesăm cererea în mod eficient:

- **GDPR:** Selectați pentru orice solicitări sau întrebări legate de protecția datelor personale.
- **Informație:** Alegeți această opțiune dacă căutați informații generale, cum ar fi detalii despre procesul de racordare.
- **Sesizare:** Utilizați această categorie dacă raportați un eveniment care ar putea afecta negativ rețeaua operatorului de distribuție, de exemplu, starea necorespunzătoare a instalațiilor.
- **Reclamație:** Optați pentru aceasta dacă aveți nemulțumiri specifice care necesită atenția noastră.

Nume, Prenume - Introduceți numele dvs. de familie și prenumele.


Adresa de Email - O adresă de email validă este necesară pentru a confirma primirea sesizării. Acesta va fi canalul prin care vă vom informa despre rezoluția sesizării.

Număr de telefon - Un număr de telefon de contact este important pentru situațiile în care avem nevoie de clarificări suplimentare sau pentru a vă oferi informații rapide. Asigurați-vă că numărul introdus este unul la care puteți fi contactat ușor.

Data Evenimentului - Specificați data la care a avut loc evenimentul sau sesizarea dvs.

Formular de contact

The screenshot shows a contact form with the following fields and elements:

- Selectați zona geografică (*)**: A dropdown menu.
- POD (*)**: A text input field containing "RO000972000001".
- Categoria (*)**: A dropdown menu.
- Numar Cerere**: A text input field.
- Tipul interacțiunii (*)**: A dropdown menu.
- Județ loc de consum**: A dropdown menu.
- Nume (*)**: A text input field containing "Ion Alina".
- Localitate loc de consum**: A dropdown menu.
- Prenume (*)**: A text input field containing "Ion Georgescu".
- Tip Artera**: A dropdown menu.
- Adresă de e-mail (*)**: A text input field containing "ion.numa@camp.ro".
- Denumire stradă loc de consum**: A dropdown menu.
- Număr de telefon (*)**: A text input field containing "0755 00 00 00".
- Număr stradă loc de consum**: A dropdown menu.
- Data evenimentului**: A text input field containing "22/04/2024".
- Mesaj**: A large text area for the user's message.
- Alăturează documentul**: A button for uploading documents.
- Fișiere acceptate:** doc, pdf, xls, tif, rar, zip, jpg, docx, 7z, jpeg, bmp, xlsx. Poti anexa maxim 5 documente la o cerere. Dimensiunea maximă admisă este de 20 MB / document.
- Sunt de acord cu termenii și condițiile referitoare la prelucrarea de date personale (*)
- Sunt de acord cu termenii și condițiile referitoare la utilizarea site-ului (*)
- Câmpurile marcate cu (*) sunt obligatorii**
- Imi mai e răbdat 
- Trimite**: A button to submit the form.

POD - Introduceți codul unic POD, prin care identificăm locul dvs. de consum în sistemele noastre informatice. Codul POD se găsește pe factura de energie electrică și este format dintr-o serie de litere și cifre ce începe cu "RO" urmat de un șir numeric.

Pentru a facilita o procesare cât mai rapidă și eficientă a solicitării dvs., vă încurajăm să furnizați acest cod ori de câte ori este posibil.

Pentru cereri specifice, precum cele legate de „Racordare” sau solicitări generale de informare, completarea câmpului POD nu este obligatorie. În aceste situații, lăsați câmpul necompletat dacă informația nu este aplicabilă sau dacă nu aveți codul POD la îndemână.

Mesaj - În acest spațiu, vă rugăm să oferiți detalii despre solicitarea dvs. sau orice informație pe care o considerați relevantă.

Atașează Documentul - Aici puteți încărca documente care susțin cererea dvs. sau oferă informații suplimentare necesare evaluării.

Fișierele pot fi în format .doc, .pdf, .xls, .tif, .rar, .zip, .jpg, .docx, .7z, .jpeg, .bmp, .xlsx. Este permisă atașarea a maxim 5 documente la o cerere, iar dimensiunea maximă admisă pentru fiecare document este de 20 MB.

Următoarele câmpuri din formular devin active atunci când selectați categoria "Informație" și optați pentru "Racordare" ca tip de interacțiune. Mai jos, veți găsi o descriere a fiecărui câmp activat în această situație, menită să vă ghideze în completarea corectă a informațiilor necesare:

Județ loc de consum: Specificați județul în care se află proprietatea sau locul dorit pentru racordare.

Localitate loc de consum: Introduceți numele localității unde doriți să fie efectuată racordarea.

Tip Artera: Alegeți tipul de arteră (de exemplu, stradă, alee, bulevard) pe care se află locul de consum.

Denumire stradă loc de consum: Furnizați denumirea străzii pentru locul de consum.

Număr stradă loc de consum: Introduceți numărul la care se află proprietatea pe strada respectivă.


Pasul 3: Trimiterea formularului

După completarea tuturor secțiunilor necesare, trimiteți formularul utilizând butonul dedicat, asigurându-vă astfel că sesizarea dvs. a fost înregistrată în sistemul nostru.

Sunt de acord cu termenii și condițiile referitoare la prelucrarea de date personale (*)

Sunt de acord cu termenii și condițiile referitoare la utilizarea site-ului (*)

Câmpurile marcate cu (*) sunt obligatorii

I'm not a robot  reCAPTCHA
Privacy - Terms

Pasul 4: Confirmarea primirii sesizării

Imediat după trimiterea formularului, în pagina web va apărea un mesaj care confirmă primirea sesizării dvs. **Totodată, veți primi un mesaj de confirmare și pe e-mail.**

Felicitări



Mesajul a fost trimis și te vom contacta în cel mai scurt timp. Dacă dorești să trimiți alt mesaj folosește din nou formularul de contact

4. Înregistrarea unei sesizări prin contul personal

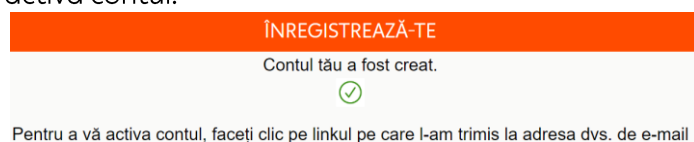
Pasul 1: Logarea în cont

Accesați direct [pagina de autentificare](#) și introduceți credențialele pentru a vă loga în contul existent.

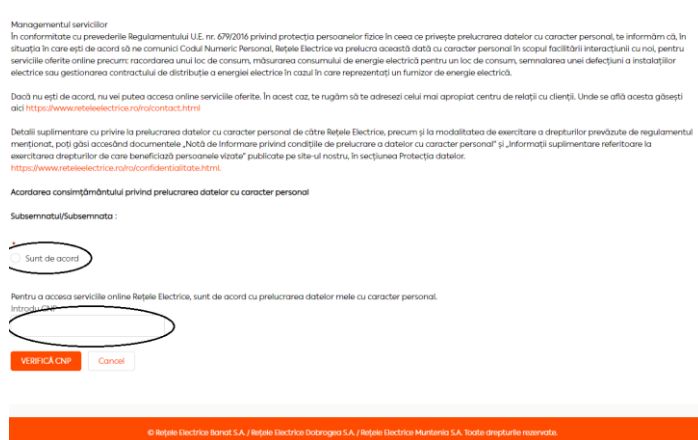
Dacă nu aveți un cont, urmați procedura de înregistrare pentru a crea unul nou prin accesarea [paginii de înregistrare](#), având în vedere următoarele mențiuni:

- **Tipul de cont:** Asigurați-vă că alegeți tipul de cont corect - fie pe **persoană fizică**, fie pe **persoană juridică**, în funcție de natura interacțiunii dvs. cu serviciile noastre.
- **Numărul de telefon:** Când introduceți numărul de telefon, este esențial să includeți prefixul țării (de exemplu, **+40** pentru România). Aceasta asigură că numărul este recunoscut corect de sistem.

- **Cod OTP:** După introducerea datelor de autentificare, veți primi un cod OTP (One Time Password) pe numărul de telefon utilizat la crearea contului. Introduceți acest cod în câmpul dedicat pentru a continua procesul de verificare.
- **Validarea contului:** După introducerea codului OTP, veți primi pe adresa de e-mail un link de validare. Accesați linkul pentru a valida adresa de e-mail, iar apoi introduceți Codul Numeric Personal (CNP) pentru persoane fizice sau Codul unic de Înregistrare (CUI) pentru persoane juridice pentru a activa contul.



- **Verificarea folderului SPAM:** Dacă e-mailul de validare nu se regăsește în Inbox, este recomandat să verificați și folderul SPAM.

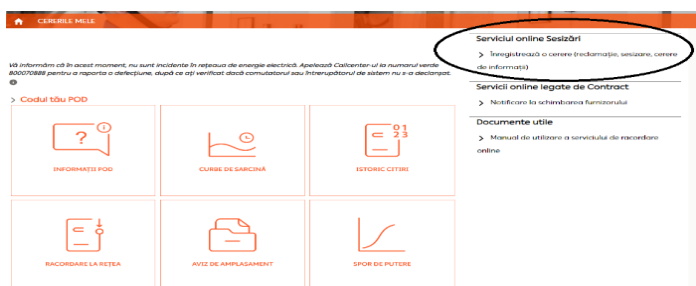


- **Accesarea contului:** Odată ce contul a fost activat, vă puteți loga folosind adresa de e-mail și parola aleasă în pasul de înregistrare.



Pasul 2: Accesarea secțiunii de sesizări

După logarea în cont și inserarea codului POD pe prima pagină (pentru locurile de consum deja racordate la energia electrică), veți obține acces la o varietate de servicii. Printre acestea se numără



serviciul special online de înregistrare a sesizărilor, pe care îl veți găsi în partea dreaptă a ecranului.

Pasul 3: Crearea unei noi sesizări

După ce accesați serviciul de sesizări online, veți fi ghidat către un formular detaliat, structurat pe mai multe etape, pentru a furniza toate informațiile necesare:

Informații generale:

Societate de Distribuție: Alegeți din lista derulantă societatea de distribuție a energiei electrice responsabile pentru zona dvs.

Tipologie: Specificați natura generală a sesizării dvs. alegând din opțiunile disponibile:

- **GDPR:** Selectați pentru orice solicitări sau întrebări legate de protecția datelor personale.
- **Informație:** Alegeți această opțiune dacă căutați informații generale, cum ar fi detalii despre procesul de racordare.
- **Sesizare:** Utilizați această categorie dacă raportați un eveniment care ar putea afecta negativ rețeaua operatorului de distribuție, de exemplu, starea necorespunzătoare a instalațiilor.

- **Reclamație:** Optați pentru aceasta dacă aveți nemulțumiri specifice care necesită atenția noastră.

Tipar: Selectați tipul de sesizare pe care doriți să îl înregistrați, în funcție de tipologia aleasă inițial.

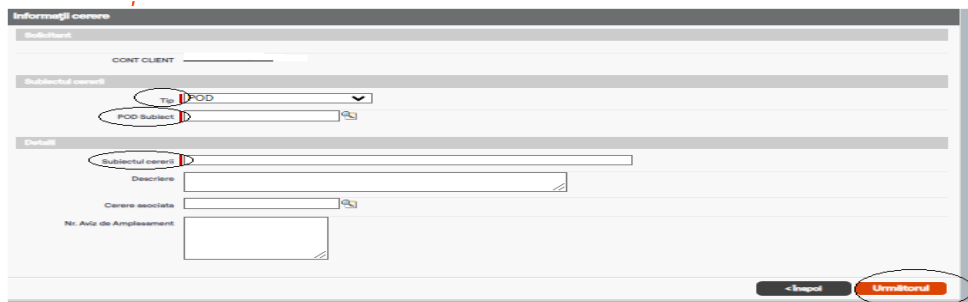
Număr Protocol ieșire al adresantului: Dacă aveți deja un număr de protocol asociat cu o comunicare anterioară legată de aceeași problemă, introduceți-l aici pentru referință.

Data Protocol ieșire al adresantului: Indicați data când a fost emis protocolul de ieșire menționat mai sus, pentru a ajuta la identificarea și urmărirea antecedentelor cererii dvs.

Data protocol Intrare: Acest câmp este completat automat cu data curentă pentru a înregistra când sesizarea dvs. a fost primită oficial de către companie.

După ce ați finalizat completarea tuturor câmpurilor obligatorii, puteți trece la următorul pas.

Informații cerere:



Cont Client: Afișat automat

Tip: Selectați din opțiunile disponibile, fie „POD” pentru a specifica codul unic de identificare a punctului de livrare, fie „Adresă” pentru a indica locația fizică asociată cererii dvs.

POD: Introduceți codul unic de identificare a punctului de livrare (POD) pentru locul de consum relevant cererii.

Subiectul cererii: Reiterați sau clarificați tema cererii dvs. pentru precizie suplimentară.

Detalii: Oferiți informații suplimentare care să ajute la înțelegerea și soluționarea cererii dvs.

Cerere asociată: Dacă cererea dvs. este legată de o altă cerere anterioară de racordare (dacă există), menționați numărul de referință aici.

Nr. Aviz de Amplasament: Introduceți numărul avizului de amplasament dacă cererea dvs. este legată de aspecte de amplasare sau autorizații de construcție.

După finalizarea completării câmpurilor prezentate, prin apăsarea butonului „Următorul”, veți avea acces la secțiunea „**Atașamente**”, unde puteți selecta și încărca fișierul dorit pentru a furniza informații suplimentare care să susțină sesizarea ce urmează să fie înregistrată.

Prenume	Denumire document	Stare	Descriere	Creat de	Vizualizare document	Șterge

Pentru ca cererea dumneavoastră să fie înregistrată și să ajungă la operatorul de distribuție, este necesar să apăsați butonul „Confirmă”. După confirmare, veți primi automat pe e-mail un mesaj cu numărul de înregistrare al sesizării.

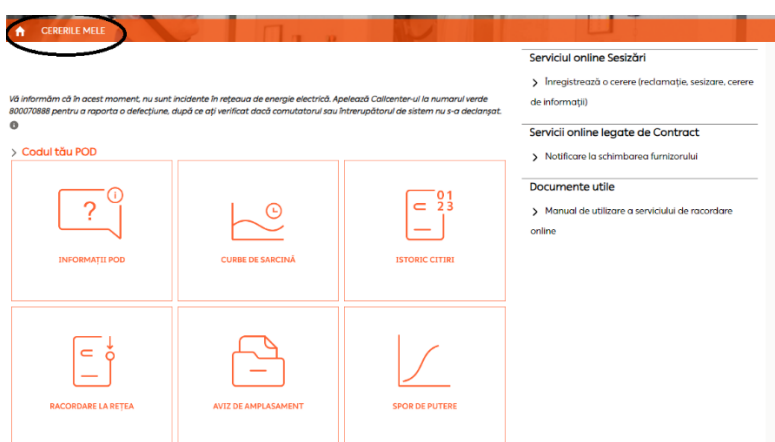
În cazul în care alegeți să apăsați butonul „Șterge”, cererea nu va fi transmisă și nu va apărea în categoria „Cererile mele”, fiind necesară reluarea pașilor pentru înregistrarea unei noi sesizări. Dacă butonul „Închide” este apăsat, cererea dvs. va rămâne în stadiul de draft, permițându-vă să reveniți și să finalizați înregistrarea la un moment ulterior.

Prenume	Denumire document	Stare	Descriere	Creat de	Vizualizare document	Șterge

Pasul 4 - Trimiterea și urmărirea statusului sesizării

Odată ce ați finalizat și confirmat cererea, aceasta va fi transmisă către operatorul de distribuție pentru procesare. Pentru a vizualiza toate cererile înregistrate, accesați secțiunea „Cererile mele” direct de pe prima pagină a contului dumneavoastră personal.

În această secțiune, veți avea posibilitatea de a urmări progresul și statusul fiecărei sesizări, permițându-vă să obțineți detalii despre pașii urmați în gestionarea solicitării dumneavoastră.



5. Întrebări frecvente

Cât timp durează procesarea unei sesizări?

Timpul necesar pentru procesarea unei sesizări variază în funcție de complexitatea și tipul acesteia (între 15-30 zile calendaristice). Ne străduim să răspundem și să soluționăm toate sesizările în cel mai scurt timp posibil, respectând termenele legale și cele mai bune practici în domeniu.

Ce fac dacă nu primesc niciun răspuns?

Dacă nu ați primit niciun răspuns într-un interval rezonabil, vă încurajăm să verificați secțiunea „Cererile mele” din contul personal pentru a vedea statusul sesizării.

Cum pot să vă contactez pentru întrebări sau asistență suplimentară?

Pentru a obține informații suplimentare despre statusul cererii dumneavoastră de racordare, ne puteți contacta telefonic, în intervalul orar 08:00 - 16:00, de luni până vineri, la numerele cu tarif normal:

Banat:

0372.436.285

Dobrogea:

0372.436.286

Muntenia:

0372.436.287