

**Manual pentru înregistrarea petițiilor
pe portalul Rețele Electrice
<https://www.reteleelectrice.ro/>
Serviciul online Sesizări**



Rețele Electrice România S.A.

B-dul. Mircea Vodă 30, et. 3, Sector 3, București

Nr. de ordine în Registrul Comerțului J2002001859405, Cod Unic de înregistrare 14507322,

Capital social subscris și vărsat 580.355.660 lei

www.reteleelectrice.ro

CUPRINS

1. Considerente generale.....	3
2. Crearea contului Rețele Electrice.....	3
3. Serviciul online Sesizări.....	6
4. Vizualizarea cererilor.....	12
5. Formularul de contact.....	12

1. Considerente generale:

Manualul este dedicat consumatorilor care doresc înregistrarea unei cereri de informații/sesizări prin intermediul contului online.

Informația este structurată în mod prietenos și transparent, pentru ca utilizatorii site-ului să poată naviga ușor prin serviciile și informațiile relevante pentru ei.

Pentru înregistrarea reclamațiilor, petițiilor și cererilor de informații, consumatorii ne pot contacta prin următoarele canale:

- **Contul Rețele Electrice**
- **Formularul de contact**

2. Crearea contului Rețele Electrice

Dacă doriți înregistrarea petițiilor prin **Cont**, va trebui să urmați pașii de mai jos:

Se va crea un cont accesând <https://contulmeu.reteleelectrice.ro/s/registration-page?language=ro> și se vor completa pașii pentru crearea contului.

- **Persoană fizică**

ÎNREGISTREAZĂ-TE

Completati câmpurile și accesați portalul.

Este important să știți că, pentru viitoarele solicitări efectuate în contul tău, vom utiliza datele introduse de tine acum. Sunt însă cereri, precum cele de racordare (unde datele personale solicitate aparțin titularului de contract pentru locul de consum în cauză), care va fi nevoie să fie introduse în sistemul nostru de către titularul locului de consum.

☒ Persoană fizică ☐ Persoană juridică

Prenume

XXX

Nume

XXX

Email Solicitant

exemplu@exemplu

Confirm E-Mail

exemplu@exemplu

Telefon

+407XXXXXXX

☒ Sunt de acord cu termenii și condițiile referitoare la prelucrarea de date cu caracter personal

☒ Sunt de acord cu Termenii și condițiile referitoare la utilizarea site-ului

ÎNREGISTREAZĂ-TE

UZ PUBLIC
Pagina 3 din 16

www.reteleelectrice.ro

- **Persoană juridică**

ÎNREGISTREAZĂ-TE

Completați câmpurile și accesați portalul.

Este important să știți că, pentru viitoarele solicitări efectuate în contul tău, vom utiliza datele introduse de tine acum. Sunt însă cereri, precum cele de racordare (unde datele personale solicitate aparțin titularului de contract pentru locul de consum în cauză), care va fi nevoie să fie introduse în sistemul nostru de către titularul locului de consum.

☐ Persoană fizică
 ☒ Persoană juridică

☒ Client / Producător / Client cu contract direct
 ☐ Furnizor

Prenumele reprezentantului legal

xxx

Nume reprezentant legal

xxx

Email Solicitant

exemplu@exemplu

Confirm E-Mail

exemplu@exemplu

Telefon

+407xxxxxxx

Nume societate

S.C. XXX S.R.L.

Certificat Înregistrare Fiscală* (dacă societatea este plătitoare de TVA, introdu numărul de înregistrare, precedat de RO)

RO xxx

☒ Sunt de acord cu termenii și condițiile referitoare la prelucrarea de date cu caracter personal

☒ Sunt de acord cu Termenii și condițiile referitoare la utilizarea site-ului

ÎNREGISTREAZĂ-TE

Atenție! Pentru inserarea numărului de telefon, este necesară păstrarea prefixului +40.

După completarea datelor, veți primi pe numărul de telefon utilizat la crearea contului un cod OTP (cod de verificare) pe care îl veți insera în câmpul menționat:



ÎNREGISTREAZĂ-TE

Introduceți codul de verificare pe care vi l-am trimis la numărul +407xxxxxxx pentru a finaliza înregistrarea.

Confirma
Retrimite codul
Înapoi

După inserarea codului OTP, veți primi pe adresa de e-mail un link pe care îl veți accesa pentru validarea contului.

ÎNREGISTREAZĂ-TE

Contul tău a fost creat.



Pentru a vă activa contul, faceți clic pe linkul pe care l-am trimis la adresa dvs. de e-mail

Introduceți o parolă nouă

Parola trebuie să conțină minimum 8 caractere, din care cel puțin o literă mare, o literă mică, o cifră și un caracter special dintre următoarele: ! # \$ % - _ = + < >

Nu uitați: nu puteți reutiliza ultimele 5 parole pe care le-ați folosit deja în trecut și le puteți schimba o singură dată în 24 de ore.

Parolă nouă

Confirmați noua parolă

Nivel de securitate cu parolă

Confirmare

*

☒ Sunt de acord

Pentru a accesa serviciile online Rețele Electrice, sunt de acord cu prelucrarea datelor mele cu caracter personal.

Introdu CNP

VERIFICĂ CNP

Cancel

Dacă e-mailul cu link-ul de acces pentru validare nu se regăsește în Inbox, vă rugăm să verificați în Spam.

După activarea contului, vă puteți loga în cont utilizând adresa de e-mail și parola aleasă.

ion.popescu@com

●●●●●●●●

AUTENTIFICĂ-TE

3. Serviciul online Sesizări

După logarea în cont și inserarea codului POD pe prima pagină (pentru locurile de consum deja racordare la energie electrică), veți avea acces la următoarele servicii:

- istoric consum (curbe de sarcină, istoric citiri);
- racordare la rețea;
- schimbare furnizor etc.

Servicii online la dispoziția ta

Dacă ești proprietarul unui obiectiv racordat la rețeaua electrică operată de Rețele Electrice, introdu codul tău POD în câmpul de mai jos și vei beneficia de mai multe servicii online. Găsești POD-ul pe factura de energie electrică, începe cu RO00. Ignoră acest câmp dacă vrei să ai acces doar la serviciile de mai jos și la cele de pe coloana din dreapta.

RO000E000000000

VERIFICĂ



RACORDARE LA REȚEA



AVIZ DE AMPLASAMENT



SPOR DE PUTERE



VREAU SĂ DEVIN
PROSUMATOR

CERERILE MELE

Salut, , Bun venit pe portalul Rețele Electrice!

Vă informăm că în acest moment, nu sunt incidente în rețeaua de energie electrică. Apelează Callcenter-ul la numărul verde 800070888 pentru a raporta o defecțiune, după ce ai verificat dacă comutatorul sau întrerupătorul de sistem nu s-a declanșat.

❶

▼ Codul tău POD

POD

RO00

ADRESA LOCULUI DE CONSUM

PUTERE APROBATA (kW)

6

OPERATOR DE DISTRIBUȚIE

REȚELE ELECTRICE ROMANIA S.A.

Serviciul online Sesizări

> Înregistrează o cerere (reclamație, sesizare, cerere de informații)

Documente utile

> Manual de utilizare a serviciului de racordare online

Pentru înregistrarea unei petiții, este necesar să se acceseze tab-ul **Serviciul online Sesizări - Înregistrează o cerere (reclamație, sesizare, cerere de informații)**, disponibil în partea dreaptă a ecranului.

Serviciul online Sesizări

> Înregistrează o cerere (reclamație, sesizare, cerere de informații)

Se vor completa câmpurile marcate cu roșu, astfel: se va selecta Zona de Distribuție, se va alege tipologia (GDPR, Reclamație, Sesizare sau Informație), se va alege tiparul.

În situația în care se dorește transmiterea răspunsului la o altă adresă de e-mail decât cea care a fost utilizată la crearea contului, se va scrie adresa de e-mail în tab-ul „email de corespondență”, apoi se va apăsa butonul „următorul”.

CERERILE MELE

INFORMAȚII GENERALE I = Informații Obligatorii

Zona de Distribuție	-- Selectează --	Tipologie	-- Selectează --
Adresant	CLIENT	Tipar	-- Selectează --
Canal de Intrare		Email de corespondență	Trimite mail la alta adresa
Număr Protocol ieșire al adresantului			
Data Protocol ieșire al adresantului	[15.07.2025]		
Data protocol intrare OD	15.07.2025		

Următorul

În următorul pas se vor completa câmpurile obligatorii, marcate cu roșu (Tip: POD/ Adresă, precum și Subiectul cererii).

Vă rugăm să completați câmpurile obligatorii marcate cu roșu (Tip: POD/Adresă precum și Subiectul cererii).
Pentru completarea codului POD se va da click pe lupă (Pod Subject) iar dacă se alege ca și tip „Adresă” se va completa cu adresa pentru care se dorește verificarea aspectelor semnalate.

Informații cerere

Solicitant

CONT CLIENT

Subiectul cererii

Tip: POD

POD Subject: 🔍

Detalii

Subiectul cererii: Sesizare

Descriere: XXXXXXXX

Cerere asociată: 🔍

Nr. Aviz de Amplasament:

< Înapoi
Următorul

Pentru completarea codului POD, se va insera POD-ul, iar dacă se alege ca tip „Adresă” se va completa cu adresa pentru care se dorește verificarea aspectelor semnalate.

Legendă
Vă rugăm să completați câmpurile obligatorii marcate cu roșu (Tip: POD/Adresă pre...
Pentru completarea codului POD se va da click pe lupă (Pod Subject) iar dacă se aleg
semnalate.

Informații cerere

Solicitant

CONT CLIENT

Subiectul cererii

Tip: **POD**

POD Subject

Detalii

Subiectul cererii: **Sesizare**

Descriere: **XXXXXX**

Cerere asociată

Nr. Aviz de Amplasament:

Search - Work - Microsoft Edge
https://contulmeu.retelelectrice.ro/apex/CustomLookup?tx...
Căutare **Go**
POD filtru: **
POD Stare contract de furnizare Numar loc de consum Localitate

CONT CLIENT

cereri

Tip: **ADRESĂ**

Adresă subiect

INTRODUCERE ADRESĂ Județ: **-- Selectează --** Localitate: **-- Selectează --** Denumire arteră: **Caută adresa**

Județ: Bloc:
Localitate: Scara:
Tip arteră: Etaj:
Denumire arteră: Apartament:
Număr: Cod poștal:

Subiectul cererii:

Descriere:

Cerere asociată:

: Aviz de Amplasament:

< Înapoi **Următorul**

Următorul pas constă în completarea câmpului „Subiectul cererii”, care reprezintă ce anume dorește petentul (ex.: verificare contor, lipsă tensiune, nivelul tensiunii etc.), iar la descriere se va menționa ce anume reclamă clientul, descrierea pe scurt a situației.

Detalii

Subiectul cererii

Descriere

Cerere asociata

Nr. Aviz de Amplasament

< Înapoi

Următorul

La cerere asociată, se va completa (daca există și se face referire la o cerere de racordare) numărul cererii de racordare.

Detalii

Subiectul cererii

Descriere

Cerere asociata

Nr. Aviz de Amplasament

< Înapoi

Următorul

În situația în care doriți să atașați documente, vă rugăm să alegeți tipul atașamentului din lista predefinită „Tip atașament” și completarea denumirii acestuia în câmpul „Descriere” (opțional).

Se va folosi butonul „Selectează fișierul” pentru alegerea documentului și se va da click pe butonul „Încarcă document” pentru finalizarea procesului.

Încărcarea mai multor documente presupune efectuarea aceleiași operațiuni descrise mai sus pentru fiecare document în parte.

Legendă

În situația în care doriți să atașați documente, vă rugăm să alegeți tipul atașamentului din lista predefinită „Tip atașament” și completarea denumirii acestuia în câmpul „Descriere” (opțional). Se va folosi butonul „Selectează fișierul” pentru alegerea documentului și se va da click pe butonul „Încarcă document” pentru finalizarea procesului. Încărcarea mai multor documente presupune efectuarea aceleiași operațiuni descrise mai sus pentru fiecare document în parte. Pentru ca cererea să fie înregistrată și să ajungă la operatorul de distribuție, se va apăsa butonul „Confirmă”. După confirmare, veți primi pe adresa de e-mail un mesaj automat cu nr. de înregistrare al sesizării. Apăsând butonul „Șterge”, cererea nu va ajunge la operatorul de distribuție și nici nu o veți regăsi în „Cererile mele” fiind necesar reluarea pașilor pentru înregistrare.

Atașamente

Tip atașament: Generic

Descriere:

Documente atașate

Prenume	Denumire document	Stare	Descriere	Creat de	Vizualizare document	Șterge
Închide Șterge < Înapoi Confirmă						

Pentru ca cererea să fie înregistrată și să ajungă la operatorul de distribuție, se va apăsa butonul „**Confirmă**”. După confirmare, veți primi pe adresa de e-mail un mesaj automat cu nr. de înregistrare al sesizării.

Tip atașament: Generic

Descriere:

Documente atașate

Prenume	Denumire document	Stare	Descriere	Creat de	Vizualizare document	Șterge
Închide Șterge < Înapoi Confirmă						

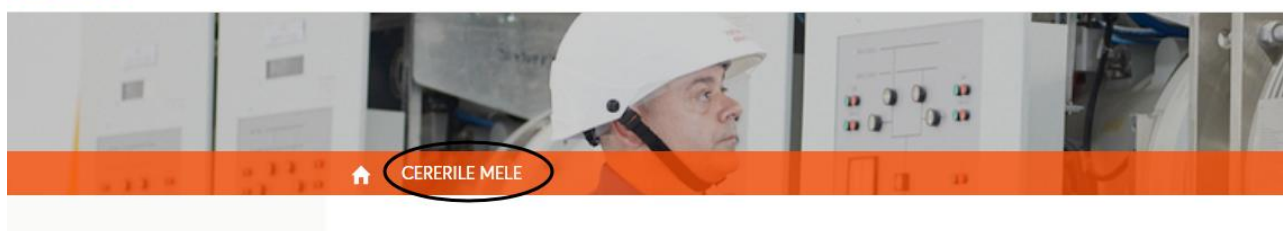
Apăsând butonul „**Șterge**”, cererea nu va ajunge la operatorul de distribuție și nici nu o veți regăsi în „**Cererile mele**”, fiind necesară reluarea pașilor pentru înregistrare.

Apăsând butonul „**Închide**”, cererea se va găsi în stadiul de draft (schită), nu va fi transmisă spre gestionare.

După apăsarea butonului „**Confirmă**”, cererea este înregistrată și veți primi un e-mail cu numărul de înregistrare pe adresa de e-mail cu care a fost efectuată logarea în cont.

4. Vizualizarea cererilor

Cererile înregistrate se pot vizualiza accesând „Cereri mele” din prima pagină.



5. Formularul de contact

În situația în care nu doriți crearea unui cont, ne puteți contacta accesând <https://www.reteleelectrice.ro/contact/#formular> unde veți găsi formularul de contact pentru informații, sesizări legate de întreruperi în alimentarea cu energie electrică (deranjamente) sau alte aspecte legate de serviciile noastre (racordare, măsură, citiri etc.).

Formular de contact Deranjamente 24/7 Info racordare Harta centrelor de relații cu clienții

Completează formularul de contact de mai jos și vom prelua în cel mai scurt timp posibil întrebările și sesizările tale referitoare la serviciile noastre. De asemenea, din contul tău online, poți să faci sesizări sau să depui diverse cereri. Creează-ți un cont online [aici!](#)

Dacă ai observat o activitate frauduloasă care implică energia electrică, ne poți transmite detaliile prin formularul de mai jos, selectând categoria **Sesizare** și tipul interacțiunii **Sustrageri**. Află mai mult despre cum poți raporta situații de nerespectare a normelor legale de consum [aici](#).

Formular de contact

1 Categorie — 2 Subiect — 3 Date personale — 4 Date loc de consum

Primul pas pentru înregistrarea cererii, este selectarea categoriei (Informații, Reclamații, Sesizări și GDPR), după care se va selecta butonul „pasul următor”.

Formular de contact

1 Categorie — 2 Subiect — 3 Date personale — 4 Date loc de consum

Selectează categoria



Informații

Scrie-ne pentru a solicita o informație și îți vom răspunde în cel mai scurt timp posibil!



Reclamații

Comunică-ne ce nu funcționează, fie că te confrunți cu o întrerupere de curent, fie cu o eroare la transmiterea indexului.



Sesizări

Contactează-ne dacă vrei să ne sesizezi o sustragere de energie sau starea necorespunzătoare a unei instalații.



GDPR

Ai întrebări legate de siguranța datelor cu caracter personal pe site-ul nostru? Scrie-ne!

Pasul următor

După selectarea *categoriei* se va selecta *subiectul* în funcție de ce anume se solicita (citiri, execuție lucrări, întreruperi etc) și se va apăsa butonul „pasul următor”. Dacă se dorește să se revină înapoi la categorie se va selecta butonul „pasul anterior”.

Formular de contact

1 Categorie — 2 Subiect — 3 Date personale — 4 Date loc de consum

Informație

Selectează Subiectul

Citiri

Execuție lucrări

Întreruperi

Nivelul tensiunii

Racordare

Recuperarea energiei

Starea necorespunzătoare a instalațiilor

Sustrageri

Verificare grup de măsură

Alte subiecte

Pasul anterior **Pasul următor**

Ulterior, se vor completa *numele* și *prenumele*, *adresa de e-mail* și *numărul de telefon* de contact și se va apăsa butonul „pasul următor”.

În secțiunea *Număr Cerere*, poate fi introdus numărul unei cereri aflate în lucru sau la care se face referire (daca există).

Formular de contact

1 Categorie — 2 Subiect — 3 Date personale — 4 Date loc de consum

Informație -

Completează datele tale personale

Nume și prenume

ex: Popescu Andrei

Adresă de email

ex: popescuandrei@email.com

Număr de telefon

ex: 07xxxxxxx

Dacă ai depus recent o altă cerere de același tip, pentru o identificare rapidă a situației în cauză, completează numărul mai jos:

Număr cerere

Pasul anterior Pasul următor

Urmează a fi completat POD-ul (POD-ul este un cod de identificare a locului de consum de energie electrică, așa cum apare el în evidențele distribuitorului. Formatul acestuia diferă în funcție de distribuitorul de electricitate și se regăsește pe factura de energie electrică.

- dacă se cunoaște POD-ul acesta se va alege tab-ul „cod pod” si se va insera POD-ul.

☒ Îmi cunosc codul POD ☐ Nu îmi cunosc codul POD

Cu ajutorul codului POD, putem să identificăm datele locului de consum, fără a mai fi nevoie de alte detalii. Completează mai jos:

Cod POD ⓘ

ex. RO000E000000000

- dacă POD-ul nu există sau nu se cunoaște, se va alege „nu îmi cunosc codul POD” si se va selecta adresa locului de consum.

☐ Îmi cunosc codul POD
 ☒ Nu îmi cunosc codul POD

Apasă **aici** și vezi cum afli codul POD sau completează datele cerute mai jos:

Județ

Oraș

Tip de arteră
ex: bulevard, stradă, alei, intrare, etc.

Stradă

Număr stradă

Textul cererii se introduce în secțiunea *Mesaj*.

Mesaj

Adaugă documentele (drag & drop)
sau

Încarcă fișiere

Fișiere acceptate: .doc, .pdf, .xls, .tif, .rar, .zip, .jpg, .docx, .7z, .jpeg, .bmp, .xlsx. Poți 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 website-ului**

În secțiunea *Încarcă fișiere*, pot fi anexate unei cereri până la 5 documente, fișierele acceptate fiind de tip: doc, .pdf, .xls, .tif, .rar, .zip, .jpg, .docx, .7z, .jpeg, .bmp, .xlsx.

Se pot anexa maximum 5 documente la o cerere, cu o dimensiune totală de cel mult 4 MB."

Pentru înregistrarea cererii, este necesară bifarea celor două acorduri.

După apăsarea butonului *TRIMITE*, confirmarea înregistrării cererii este de tipul:

Mesajul tău a fost trimis

Îți mulțumim că ne-ai contactat, solicitarea ta cu numărul **1122233** a fost înregistrată cu succes și ai primit un e-mail de confirmare. Dacă dorești să trimiți alt mesaj, folosește din nou formularul de contact.

[Trimite altă cerere](#)

Nr. de înregistrare al cererii îl veți primi și pe adresa de e-mail de contact specificată în formular.