

**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.....	10
5. Formularul de contact.....	11

1. Considerente generale:

Manualul este dedicat consumatorilor care doresc înregistrarea unei cereri de racordare 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

Daca 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**

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 caveri, 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

Nume

Email Solicitant

Confirm E-Mail

Telefon

+40

Sunt de acord cu termenii și condițiile referitoare la [procurarea de date cu caracter personal](#)

Sunt de acord cu [Termenii și condițiile referitoare la utilizarea site-ului](#)

INREGISTREAZĂ-TE

• Persoană juridică

Completați câmpurile și accesați portalul.

Este important să știți că, pentru viitoarele solicitări efectuate în contul tău, vom utiliza datele introduse de tine acum. Sunți însă cereti, precum cele de racordare (unde datele personale solicitate aparțin titularului de contract pentru locul de consum în cauză), care va fi nevoite 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

Nume reprezentant legal

Email Solicitant

Confirm E-Mail

Telefon

+40

Nume societate

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

Sunt de acord cu termenii și condițiile referitoare la **procurarea 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 0700000000 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.

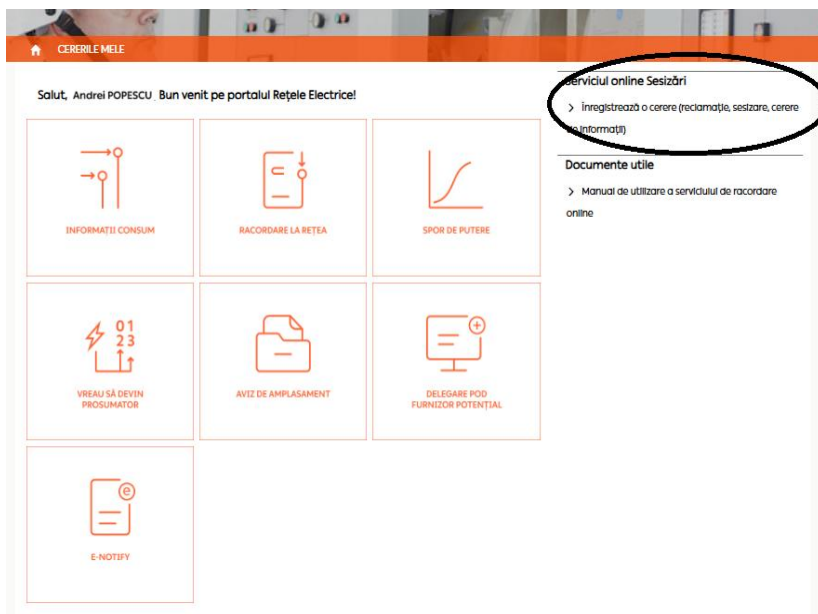
După activarea contului, vă puteți loga în cont utilizând adresa de e-mail și parola aleasă.

[AUTENTIFICĂ-TE](#)

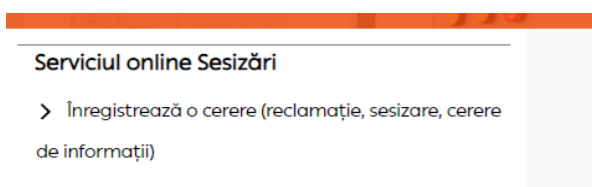
3. Serviciul online Sesizări

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.



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.



Se vor completa câmpurile marcate cu roșu, astfel: se va selecta Societatea 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, va scrie adresa de e-mail în tab-ul „email de corespondență” apoi se va apăsa butonul „următorul”.

A screenshot of a web form titled 'INFORMAȚII GENERALE'. The form contains several fields: 'Zona de Distribuție' (dropdown menu with red border and '-- Selectează --'), 'Adresant' (dropdown menu with 'CLIENT'), 'Canal de Ințrare', 'Număr Protocol leșire al adresantului', 'Dată Protocol leșire al adresantului' (calendar icon and date '28.01.2025'), 'Dată protocol Ințrare OD' (date '28.01.2025'), 'Tipologie' (dropdown menu with red border and '-- Selectează --'), 'Tipar' (dropdown menu with red border and '-- Selectează --'), and 'Email de corespondență' (text input with 'popescuandrei@emailcom'). A red 'Următorul' button is located at the bottom right. A legend in the top right corner indicates that red borders denote 'Informații Obligatorii'.

Următorul pas este de a se completa câmpurile obligatorii marcate cu roșu (Tip: POD/Adresă precum și Subiectul cererii).

Legendă
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

Subiectant
CONT CLIENT _____

Subiectul cererii
Tip: **POD** ▼
POD Subject: _____ 🔍

Detalii
Subiectul cererii: _____
Descriere: _____
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.

Informații cerere

Subiectant
CONT CLIENT **Andrei POPESCU**

Subiectul cererii
Tip: **POD** ▼
POD Subject: _____ 🔍

Subiectul cererii

Tip: ADRESĂ

Adresă subiect

INTRODUCERE ADRESĂ

Județ	<input type="text"/>	Bloc	<input type="text"/>
Localitate	<input type="text"/>	Scară	<input type="text"/>
Tip arteră	<input type="text"/>	Etaj	<input type="text"/>
Denumire arteră	<input type="text"/>	Apartament	<input type="text"/>
Număr	<input type="text"/>	Cod poștal	<input type="text"/>

Detalii

Subiectul cererii:

Descriere:

Cerere asociată:

Nr. 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:

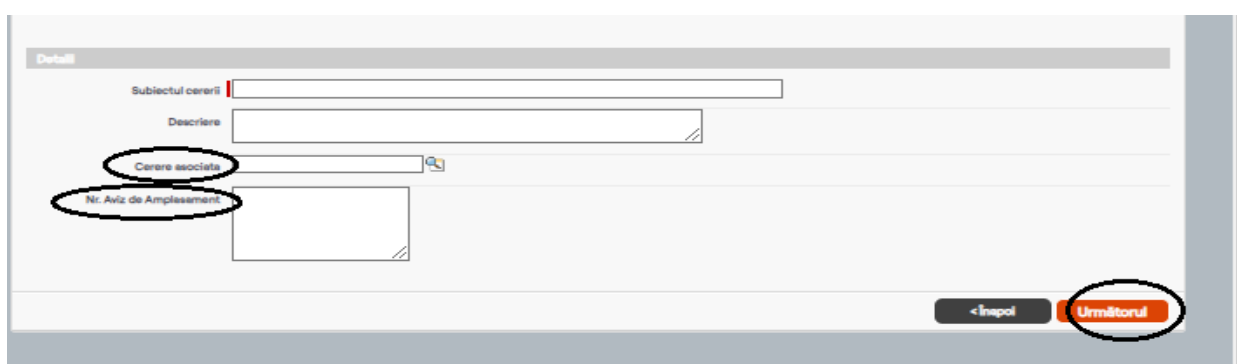
Descriere:

Cerere asociată:

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.



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).

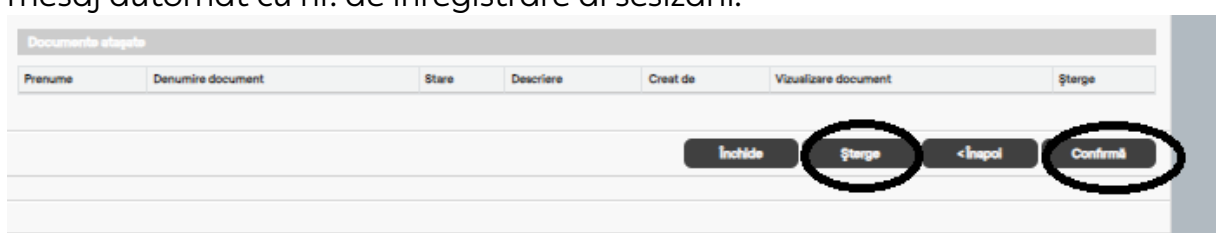
Se va folosi butonul „Selectează fișierul” pentru alegerea documentului și se va da click pe butonul „Încarcă document” pentru finalizarea procesului.

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



Prenume	Denumire document	Stare	Descriere	Creat de	Vizualizare document	Șterge
---------	-------------------	-------	-----------	----------	----------------------	--------

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 necesară reluarea pașilor pentru înregistrare.

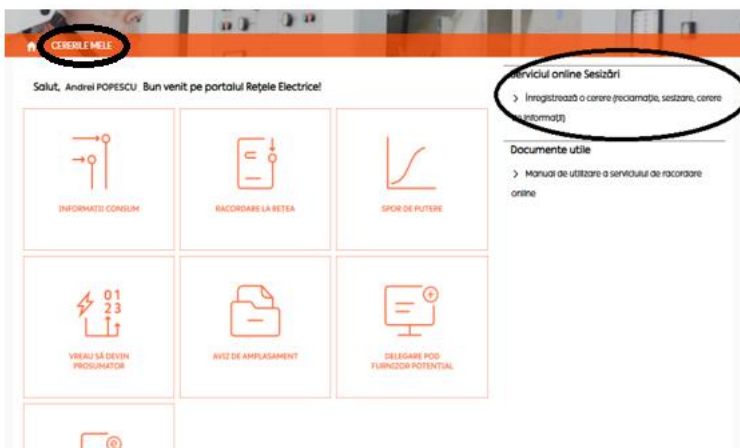
Apăsând butonul „**Închide**”, cererea se va găsi în stadiul de draft.



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, intreruperi 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	Intreruperi	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 (dacă 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” și 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 imi cunosc codul POD” și 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

Orăș

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

Stradă

Număr stradă

Textul cererii se introduce în secțiunea *Mesaj*.

Mesaj

+

Adaugă documentele (drag & drop)
sau

Incarcă 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](#)

Pasul anterior **Trimite**

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 5 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 vei primi și pe adresa de e-mail de contact specificată în formular.