

Hidroelectrica sfatuieste consumatorii sa trimita documentatia online; schimbarea furnizorului se va face în termenul legal de 21 de zile

Hidroelectrica recomanda consumatorilor sa trimita toata documentatia online daca doresc sa devina clientii companiei, pentru a evita call-center-ul, care este suprasolicitat în aceasta perioada, iar procedura de schimbare a furnizorului se va realiza în termenul legal de 21 de zile, a declarat, pentru AGERPRES, Bogdan Buciu, reprezentant al biroului de presa al companiei.

"Volumul mare al cererilor clientilor de migrare a contractelor catre Hidroelectrica fac ca numarul de call-center pus la dispozitie de companie sa fie suprasolicitat în aceste zile. Clientii au însa la dispozitie si informatiile detaliate publicate pe site, astfel încât sa poata depune documentatiile necesare on-line. Schimbarea de contract se va opera conform prevederilor legale, în termen de 21 de zile de la notificarea actualului furnizor cu privire la intentia clientului de a migra catre noul furnizor", a precizat Buciu.

Compania a postat si pe site o informare pentru clienti, precizând ca documentatia necesara poate fi trimisa online, la adresa contractare@hidroelectrica.ro, urmând ca în cel mai scurt timp sa fie contactati de un reprezentant al societatii.

Este vorba despre cererea de încheierea a contractului de furnizare si contractul-cadru, care trebuie descarcate de pe site, precum si o copie a actului de identitate, copie a actului de proprietate sau alt document privind dreptul de folosinta al spatiului si o copie a ultimei facturi.

"Pentru a usura procesul de schimbare a furnizorului si pentru a scurta timpilor necesari contractarii, rugam clientii sa se asigure ca actele transmise sunt corecte si complete. Volumul mare de cereri de schimbare a furnizorului fac ca în aceasta perioada numarul de Call Center Hidroelectrica (021 9834) sa fie suprasolicitat, cu impact asupra timpilor de asteptare pentru preluare a apelurilor. Ne cerem scuze pentru acest disconfort si va asiguram ca solicitarile trimise pe mail conform indicatiilor anterioare vor fi procesate", se precizeaza în informarea de pe site-ul companiei.

Aceasta dupa ce, anterior, tot miercuri, redactorul AGERPRES a sunat la call-center-ul Hidroelectrica, în calitate de consumator casnic si, dupa o asteptare de 50 de minute, a întrebat operatorul despre pasii pe care trebuie sa îi faca un consumator ca sa devina client al companiei.

"Trimiteti un e-mail cu documentele, primiti contractul, îl semnati si îl returnati semnat", a spus initial operatorul.

Întrebat care sunt documentele necesare, el a raspuns: "Act de identitate, act de spatiu, ultima factura, plus formularele de pe site. Contractul poate fi încheiat doar online".

De asemenea, întrebat cât dureaza procesul de schimbare, operatorul a transmis: "Aproximativ doua luni. Contractul vi-l trimitem în 3-4 saptamâni". "Exista o perioada de preaviz si, în plus, sunt foarte multi clienti care asteapta la coada", a argumentat el.

Contactati de AGERPRES, reprezentantii ANRE au aratat ca, potrivit legii, schimbarea furnizorului trebuie facuta în maximum 21 de zile de la trimiterea contractului semnat. Totodata, au precizat ca, daca un apel în asteptare dureaza mai mult de trei minute, clientul poate cere compensatii banesti de la respectiva companie.

La rândul lor, când li s-au cerut raspunsuri oficiale despre aceasta situatie, reprezentantii biroului de presa al Hidroelectrica au precizat pentru AGERPRES: "Call-center-ul nostru este un serviciu externalizat. Vom lua masuri

pentru ca operatorii sa fie mai bine instruiti si, de asemenea, vom suplimenta informatiile de pe site, astfel încât consumatorii interesati sa nu mai fie nevoiti sa sune la call-center pentru a afla detalii".

Potrivit Ordinului ANRE nr. 234 din 20 decembrie 2019 pentru aprobarea Procedurii privind schimbarea furnizorului de energie electrica/gaze naturale de catre clientul final, la articolul 5 se arata ca "în procesul de schimbare a furnizorului de catre un client final sunt implicati: clientul final, FA (furnizorul actual - n.r.), FN (furnizorul nou - n.r.), OR (operatorul de retea - n.r.) si PRE (partea responsabila cu echilibrarea - n.r.), dupa caz, care au obligatia de a actiona astfel încât schimbarea efectiva a furnizorului sa se produca în termen de maximum 21 de zile calendaristice de la data notificarii de catre clientul final, cu respectarea conditiilor contractuale".

Piata de energie electrica a fost complet liberalizata la 1 ianuarie 2021.

Începând cu aceasta data, consumatorii care erau pâna acum în regim reglementat vor plati preturi mai mari cu 13-26%, daca pastreaza actualul contract.

Autoritatile si specialistii recomanda consumatorilor casnici sa încheie contracte pe piata concurentiala, fie cu actualul furnizor, fie cu un altul, licentiat de ANRE.