



Parlamentul României

Camera Deputaților

Grupul Parlamentar al Partidului Național Liberal

telefon: (021) 402 10 7

fax: (021) 402 10 72

e-mail: pnl@cdep.ro

ÎNTREBARE

Adresată: George NICULESCU, Președinte Autoritatea Națională de Reglementare în Energie

De către: Arina – Patricia - Simina MOȘ, deputat PNL, circumscripția electorală nr. 5 BIHOR

Obiectul întrebării: Hidroelectrica – Relația cu clienții

Stimate domnule președinte,

Încurajez și susțin procesele prin care s-au modernizat și optimizat serviciile și produsele pe care le oferă companiile din energie cetățenilor. Digitalizarea realizată de aceste companii, cu scopul de a îmbunătăți interacțiunea cu clienții, are însă și efecte negative.

Cetățenii mi-au semnalat o serie de probleme pe care le-au întâmpinat în interacțiunea cu robotul digitalizat al companiei Hidroelectrica. Având în vedere atribuțiile pe care le are Autoritatea pe care o conduceți vă adresez o serie de întrebări :

1. Are Hidroelectrica serviciu de relații cu clienții, la sediile din teritoriu?
2. De ce nu există opțiunea unui agent uman la serviciul call center?
3. Ați primit plângeri de la consumatori cu privire la modul în care rezolvă Hidroelectrica problemele semnalate?

Solicit răspuns în scris.

Deputat Arina – Patricia – Simina Moș