



RAPORT

privind activitatea de informare a consumatorilor pentru anul 2011

I

Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor

| Nr. Crt. | Domeniu | Modalitate | Nr. Actiuni |
|----------|---|---|-------------|
| 1 | prețurile și tipurile de tarife reglementate practicate | Afisate la punctele de lucru si pe pagina de internet | 5 |
| 2 | modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată | Afisate la punctele de lucru si pe pagina de internet | 5 |
| 3 | principalele clauze ale contractului de furnizare | Afisate la punctele de lucru si pe pagina de internet | 5 |
| 4 | principalele condiții generale de contractare | Afisate la punctele de lucru si pe pagina de internet | 5 |
| 5 | procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului | Afisate la punctele de lucru | 5 |

II

Numărul consumatorilor care se informează

| Compartimentul de informare | Pagina de internet | Numar apeluri primate la numarul telefonic dedicat consumatorilor |
|-----------------------------|--------------------|---|
| 125 abonati | 919 abonati | 32 abonati |

III

Primele 5 subiecte cele mai des întâlnite în apelurile telefonice ale consumatorilor, primite la numărul dedicat consumatorilor și sinteza modului de rezolvare a acestora

| Nr. Crt. | Subiect | Sinteza modului de rezolvare |
|----------|---|--|
| 1 | Informatii privind valoarea facturilor | serviciul financiar contabilitate - realizat |
| 2 | proceduri, etape și documente necesare pentru realizare racorduri gaze naturale | serviciul tehnic - realizat |
| 3 | proceduri, etape și documente necesare pentru modificari de natura tehnica | serviciul tehnic - realizat |
| 4 | proceduri, etape și documente necesare pentru modificari de natura administrativa | serviciul tehnic - realizat |
| 5 | Sesizari reclamatii gaze naturale | dispecerat - realizat |

IV

Primele 5 subiecte cele mai des întâlnite în petițiile scrise ale consumatorilor și sinteza modului de soluționare a acestora

| Nr. Crt. | Subiect | Sinteza modului de rezolvare |
|----------|---|------------------------------|
| 1 | proceduri, etape și documente necesare pentru realizare racorduri gaze naturale | serviciul tehnic - realizat |
| 2 | proceduri, etape și documente necesare pentru modificari de natura tehnica | serviciul tehnic - realizat |
| 3 | proceduri, etape și documente necesare pentru modificari de natura administrativa | serviciul tehnic - realizat |
| 4 | proceduri, etape și documente necesare pentru eliberare avize tehnice | serviciul tehnic - realizat |
| 5 | Sesizari reclamatii gaze naturale | dispecerat - realizat |

Director,
ing. Rotariu Liviu

