

Anexa nr. 2 la Regulament

RAPORT PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR PENTRU ANUL 2015

I. Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare al consumatorilor:

Nr. crt.	Domeniu	Modalitate	Nr. actiuni
1.	Distributie gaze naturale	1.1. Actualizare pagina de internet: www.gaznordest.ro	4
2.	Furnizare gaze naturale	1.2. Actualizare pagina de internet: www.gaznordest.ro	4
3.	Drepturile si obligatiile consumatorilor	3.1. Actualizare pagina de internet: www.gaznordest.ro Sectiunea Drepturile si obligatiile consumatorilor 3.2. Afisare la punctele de lucru 3.3. Adrese scrise catre consumatori	11
4.	Preturile si tarifele reglementate practicate	4.1. Actualizare pagina de internet: www.gaznordest.ro 4.2. Afisare la punctele de lucru	3
5	Procedura si etapele schimbarii furnizorului de gaze naturale	5.1. Actualizare pagina de internet: www.gaznordest.ro Sectiunea Informari	1
6	Etapele procesului de racordare la sistemul de distributie gaze naturale	6.1. Actualizare pagina de internet: www.gaznordest.ro Sectiunea Legislatie	1

II. Numarul consumatorilor care se informeaza:

Compartimentul de informare	Pagina internet (vizite unice)	Numar apeluri primite la numarul telefonic dedicat consumatorilor
Serviciul Tehnic	5200	21

III. Primele 5 subiecte, cele mai des intalnite in apelurile telefonice ale consumatorilor, primite la numarul dedicat consumatorilor si sinteza modului de rezolvare a acestora:

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Sesizari reclamatii gaze naturale	Dispecerat - realizat
2.	Proceduri, etape si documente necesare pentru obtinerea de avize de amplasament	Serviciul tehnic - realizat
3.	Proceduri, etape si documente necesare pentru racordarea la sistemul de distributie a gazelor naturale	Serviciul tehnic - realizat

IV. Primele 5 subiecte, cele mai des intalnite in petitiile scrise ale consumatorilor si sinteza modului de solutionare a acestora.

Nu este cazul

