



Certificat nr. 543



SR EN ISO 14001:2005

Certificat nr. 1841



SR EN ISO 9001:2008

Tel/fax 0232/722200 tel: 0232/720188 TelVerde 0800800907  
e-mail: office@gaznordest.ro / gaznordest@yahoo.co.uk  
website: www.gaznordest.ro

## RAPORT

### privind activitatea de informare a consumatorilor pentru anul 2010

#### I

#### Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor

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

#### II

#### Numărul consumatorilor care se informează

Compartimentul de informare	Pagina de internet	Numar apeluri primite la numarul telefonic dedicat consumatorilor
224 abonati	2044 abonati	2390 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**

<b>Nr. Crt.</b>	<b>Subiect</b>	<b>Sinteza modului de rezolvare</b>
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	proceduri, etape și documente necesare pentru obtinerea de avize tehnice	serviciul tehnic - realizat
6	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**

<b>Nr. Crt.</b>	<b>Subiect</b>	<b>Sinteza modului de rezolvare</b>
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 Eviu

