



## RAPORT

### privind activitatea de informare a consumatorilor pentru anul 2013

#### 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 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
147 abonati	1929 abonati	56 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

