

S.C. GAZ NORD-EST S.A., CUI RO14773987, J22/786/2002,

α: str. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 8A, bl. 21, parter, 705100, Hârlău, Iași, România,
t/f: 0232 722 200, e: office@gaznordest.ro, w: www.gaznordest.ro



Gaz
Nord-Est

Nr. 606 din 01.04.2019

Către ANRE București,

Prin prezenta vă transmitem, conform Ordin nr. 96 din 25/06/2015, *Anexa 2 la Regulament privind activitatea de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale pentru anul 2018*.

Director General,

Teodor TINCĂ







RAPORT PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR PENTRU ANUL 2018

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

Nr. crt.	Domeniu	Modalitate	Nr. acțiuni
1.	Distribuție gaze naturale	Actualizare pagina de internet: -Secțiunea distribuție	11
2.	Furnizare gaze naturale	Actualizare pagina de internet: -Secțiunea furnizare	2
3.	Drepturile și obligațiile consumatorilor	3.1. Actualizare pagina de internet: Secțiunea <i>Drepturile și obligațiile consumatorilor</i> 3.2. Afișare la punctele de lucru 3.4. Afișare pe factura de gaze	1 12
4.	Preturile și tarifele reglementate practicate	4.1. Actualizare pagina de internet: Secțiunea furnizare Secțiunea distribuție 4.2. Afișare la punctele de lucru	1 1
5.	Procedura și etapele schimbării furnizorului de gaze naturale	Actualizare pagina de internet: Secțiunea furnizare <i>Procedura și etapele schimbării furnizorului de gaze naturale</i>	1
6.	Etapele procesului de racordare la sistemul de distribuție gaze naturale	Actualizare pagina de internet: Secțiunea distribuție <i>Etapele procesului de racordare la sistemul de distribuție gaze naturale</i>	9
7.	Avize de amplasament pentru construcții diverse	Actualizare pagina de internet: Secțiunea avize	1
8.	Informații privind pericolul scăpărilor de gaze naturale	Lipire autocolante în localitățile în care societatea deține rețele de distribuție a gazelor naturale	300

II. Numărul consumatorilor care se informează

Compartimentul de informare	Pagina internet (vizite unice)	Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor telverde
141	1694	36

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

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Proceduri, etape si documente necesare pentru racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale	Serviciul tehnic - realizat
2.	Prețurile și modalitatea de transformare în energie a gazelor naturale	Serviciul tehnic - realizat

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

Nu este cazul

Director General,

Ing. Teodor TINCĂ

