


**Gaz**  
Nord-Est

2

**Anexa nr. 2 la Regulament**
**RAPORT PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR PENTRU  
ANUL 2020**
**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	3
2.	Furnizare gaze naturale	Actualizare pagina de internet: -Secțiunea furnizare	4
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 5 12
4.	Prețurile și tarifele reglementate practicate	4.1. Actualizare pagina de internet: Secțiunea furnizare Secțiunea distribuție 4.2. Afișare la punctele de lucru	14 1 5
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>	2
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>	4
7.	Avize de amplasament	Actualizare pagina de internet:	-

	pentru construcții diverse	Secțiunea avize	
8.	Informații privind pericolul scăpărilor de gaze naturale	Lipire autocolante în localitățile în care societatea deține rețele de distribuție a gazelor naturale	556

**II. Numărul consumatorilor care se informează**

Compartimentul de informare	Pagina internet (vizite unice)	Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor telverde
142	6992	466

**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 și 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. Feodor TINCĂ

