

RAPORT privind activitatea de informare a clienților finali

I. Domeniu și modalitățile alese pentru desfășurarea activităților de informare

Nr.crt	Domeniul	Modalitatea	Nr acțiuni
1	Datele de contact ale furnizorului	www.romgaz.ro	1
2	Adresa punctului fizic de contact/punctului de informare generală și numărul de telefon	www.romgaz.ro	1
3	Ofertele tip de furnizare a energiei electrice	www.romgaz.ro	-
4	Formulare de cerere, documentele necesare pentru incheierea contractului de furnizare a energiei electrice	www.romgaz.ro	1
5	Facilități oferite clienților vulnerabili	www.romgaz.ro	1
6	Prețurile/tarifele aplicate pentru alte servicii asigurate , asociate alimentării cu energie electrică	www.romgaz.ro	-
7	Eticheta energiei electrice furnizate, conform regulamentului de etichetare a energiei electrice	www.romgaz.ro	1
8	Informații strict necesare pe care solicitantul unei oferte de furnizare trebuie să le pună la dispoziția furnizorului, pentru întocmirea unei oferte de furnizare personalizate	www.romgaz.ro	1
9	Recomandări referitoare la utilizarea eficientă a energiei electrice	www.romgaz.ro	1
10	Răspunsurile la întrebările adresate cel mai frecvent	www.romgaz.ro	1
11	Legătura cu pagina de internet a ANRE și cu aplicația “Comparator oferte tip de furnizare a energiei electrice”	www.romgaz.ro	1
12	Condițiile generale privind contractarea	www.romgaz.ro	1
13	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	www.romgaz.ro	1
14	Modalitățile de soluționare a neînțelegerilor precontractuale și a celor apărute pe parcursul derulării contractului	www.romgaz.ro	1
15	Modalitatea de acordare a despăgubirilor și compensațiilor	www.romgaz.ro	1
16	Modalitatea de transmitere, înregistrare , investigare și soluționare a plângerilor	www.romgaz.ro	1
17	Drepturile și obligațiile clienților	www.romgaz.ro	1
18	Ghid explicativ privind conținutul facturilor și elementele din factura	www.romgaz.ro	1
19	Reglementările care vizează activitatea de furnizare a energiei electrice	www.romgaz.ro	1
20	Informare privind dreptul clienților casnici la serviciul universal	www.romgaz.ro	1
21	Contractul-cadru de serviciu universal, aprobat de ANRE	www.romgaz.ro	-

II. Numărul solicitărilor de informații primite

Nr.crt.	Modalitatea de informare		Nr.solicitări
1	Compartimentul de informare	BCAEE și BPCSP- SPEE Iernut	-
2	Pagina proprie de internet	www.romgaz.ro	-
3	Mail	furnizare.ee@romgaz.ro	1
4	Telefonic	0800800392 0755046279	11

III. Primele 5 subiecte întâlnite cel mai des în apelurile telefonice și sinteza modului de rezolvare

Nr.crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	Detalii privind factura de energie electrica	Telefonic sau răspuns e-mail
2	Modul de achitare a contravalorii energiei electrice facturate	Telefonic sau răspuns e-mail
3	Solicitare formulare de cerere, documentele necesare pentru incheierea contractului	Telefonic sau răspuns e-mail
4	Solicitare actualizari date contractuale	Telefonic sau răspuns e-mail
5	Informari cu privirea la schimbarea adresei de facturare	Telefonic sau răspuns e-mail