

RAPORT privind activitatea de informare a clienților finali

I. Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea activităților de informare

Nr.crt	Domeniul (conform art.6 din regulament)	Modalitatea	Nr acțiuni
1	Drepturile și obligațiile clienților finali	www.romgaz.ro	1
2	Prețurile și tipurile de tarife practicate	BPCSP-SPEE Iernut	2
3	Modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată	www.romgaz.ro BPCSP-SPEE Iernut	1
4	Principalele clauze ale contractului de furnizare	BPCSP-SPEE Iernut	1
5	Principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului	BPCSP-SPEE Iernut	1
6	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali	www.romgaz.ro	1
7	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	BPCSP-SPEE Iernut	1
8	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare /mediere a neînțelegerilor precontractuale	-	-
9	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale	-	-
10	Principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali	-	-
11	Alte informații de interes pentru clienții finali, inclusiv cele privind eficiența energetică prevăzute la art.11 alin. (5) lit.d) pct.(ii) și (iii) și lit. F) din Legea privind eficiența energetică nr.121/2014.	-	-
12	Procedura internă privind înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori	www.romgaz.ro	1

II. Numărul solicitărilor de informații

Nr.crt	Modalitate de informare		Nr solicitări
1	Compartimentul de informare	BPCSP- SPEE Iernut	-
2	Pagina proprie de internet	www.romgaz.ro	-
3	Telefonic	265471334	-

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

Nr.crt	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	-	-
2	-	-
3	-	-
4	-	-
5	-	-

Director Comercial

Sef Birou ANRE DEN, Sinteza