



Către: Autoritatea Națională de
Reglementare în Domeniul Energiei
Dir. Comunicare, Cooperare și Relația cu
Parlamentul Cod poștal 020995
Str.Constantin Nacu nr.3 sector 2
București
anre@anre.ro , rapinfocons@anre.ro

Daniela Botezan
Comerciala
Raportari ANRE DEN Sinteza
0265-471333
0265-471388
daniela.botezan@romgaz.ro

Persoana de contact
Direcția
Biroul
Telefon
Fax
E-mail
Înregistrare

Subiectul comunicării: Activitatea de informare a clienților finali de energie electrică

Vă transmitem alăturat în conformitate cu Ordinul ANRE 96/2015 Raportarea privind activitatea de informare a clienților finali ai SNGN ROMGAZ SA pentru anul 2019.

Pe parcursul anului 2019 societatea noastră a încheiat contracte de furnizare energie electrică cu 10 clienți noncasnici racordați direct la barele centralei, în baza licenței de producere a energiei electrice, care au avut un consum total 1140,978 MWh.

Acești clienți sunt informați pe site-ul romgaz www.romgaz.ro în ceea ce privește *Oferta tip vânzare energie electrică* care conține prețurile și tarifele practicate și condițiile standard ofertă. De asemenea sunt informați cu privire la *Procedura cadru privind obligația furnizorilor de soluționare a plângerilor clienților finali, Procedura interna privind înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori* și Legislația care reglementează domeniul furnizării energiei electrice.

DIRECTOR
Balazs Bela Atila



DIRECTOR COMERCIAL
Maria Oprea

SEF Birou Raportări ANRE-DEN Sinteză
Daniela Botezan

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	www.romgaz.ro	2
3	Modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată	www.romgaz.ro	1
4	Principalele clauze ale contractului de furnizare	www.romgaz.ro	1
5	Principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului	www.romgaz.ro	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	-	-
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 petitiilor 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	10
2	Pagina proprie de internet	www.romgaz.ro	-
3	Telefonic	265471334	-

III. Primele 5 subiecte des 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
Maria Oprea

Sef B.Rap ANRE DEN Sinteza
Daniela Botezan
