

Nr. 2054 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 clientilor finali de energie electrica si gaze naturale pentru anul 2018*.

Cu stimă,

Alexandru TINCĂ, adm



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	8
2.	Furnizare gaze naturale	Actualizare pagina de internet: -Secțiunea furnizare	8
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	3 8 12
4.	Preturile și tarifele reglementate practicate	4.1. Actualizare pagina de internet: Secțiunea furnizare Secțiunea distribuție 4.2. Afișare la punctele de lucru	5 4
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>	3
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>	10
7.	Avize de amplasament pentru construcții diverse	Actualizare pagina de internet: Secțiunea avize	
8.	Informații privind pericolul scăpărilor de gaze naturale	Lipire autocolante în localitățile în care societatea deține rețele de distribuție a gazelor naturale la consumatori	100

II. Numărul consumatorilor care se informează

Compartimentul de informare	Pagina internet (vizite unice)	Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor telverde
299	10719	172

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

Alexandru TINCĂ, adm

