

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 2024.*

Cu stimă,

Alexandru TINCĂ, adm





## Anexa nr. 2 la Regulament

### RAPORT PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR PENTRU ANUL 2024

#### 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:<br>-Sectiunea distributie  | 7            |
| 2.       | Furnizare gaze naturale  | Actualizare pagina de internet:<br>-Sectiunea furnizare  | 5            |
| 3.       | Drepturile si obligațiile consumatorilor                                 | 3.1. Actualizare pagina de internet:<br>Secțiunea<br><i>Drepturile si obligațiile consumatorilor</i><br>3.2. Afișare la punctele de lucru<br>3.4. Afișare pe factura de gaze | 2<br>1<br>12 |
| 4.       | Preturile si tarifele practicate   | 4.1. Actualizare pagina de internet:<br>Secțiunea furnizare<br>Secțiunea distributie<br>4.2. Afișare la punctele de lucru  | 2<br>2<br>6  |
| 5.       | Procedura si etapele schimbării furnizorului de gaze naturale            | Actualizare pagina de internet:<br>Secțiunea furnizare<br><i>Procedura si etapele schimbării furnizorului de gaze naturale</i>   | 2            |
| 6.       | Etapele procesului de racordare la sistemul de distribuție gaze naturale | Actualizare pagina de internet:<br>Secțiunea distributie<br><i>Etapele procesului de racordare la sistemul de distribuție gaze naturale</i>                                  | -            |
| 7.       | Avize de amplasament pentru construcții diverse                          | Actualizare pagina de internet:<br>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   | 402          |

#### II. Numărul consumatorilor care se informează

| Compartimentul de informare | Pagina internet (vizite unice) | Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor telverde |
|-----------------------------|--------------------------------|--|
| 436                         | 36453                          | 217  |

**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**

| <b>Nr. crt.</b> | <b>Subiect</b>   | <b>Sinteza modului de rezolvare</b> |
|-----------------|--|-------------------------------------|
| 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

