

RAPORT
privind activitatea de informare a clienților finali in anul 2021

I. Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare –
Energie Electrica

Nr. crt.	Domeniu (conform art. 6)	Modalitate	Număr acțiuni
1.	Drepturile și obligațiile clienților finali;	publicarea pe pagina proprie de internet	Permanent
2.	Principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali;	publicarea pe pagina proprie de internet	Permanent
3.	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului;	publicarea pe pagina proprie de internet	Permanent
4.	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali; mijloacele de plată; prețurile și tipurile de tarife practicate;	publicarea pe pagina proprie de internet;	Permanent
5.	Facturare, conținutul facturii și mijloacele de plata	Raspunsuri telefonic/e-mail/scriș	continuu
6.	Drepturile și obligațiile clienților finali; principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali;	publicarea pe pagina proprie de internet;	Permanent



II. Primele 5 subiecte cele mai des întâlnite în apelurile telefonice și sinteza modului de rezolvare

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Solicitare oferte furnizare energie electrica – potentialii clienti	Intocmite si transmise oferte catre potentialii clienti
2.	Solicitari informatii suplimentare in legatura cu factura	Explicatii suplimentare privind factura – detalierea fiecarui tarif
3.	Transmitere index - clienti existenti	preluarea indexului autocitit si transmiterea acestuia catre operatorul de distributie in vederea regularizarii
4.	Solicitari informatii suplimentare schimbare furnizor	Explicatii suplimentare privind procedura de schimbare a furnizorului de energie electrica
5.	Explicatii privind metoda de calcul a energiei reactive	Adrese catre distribuitori, cerere verificare punct de masura pentru inregistrarea energiei electrice si a energiei reactive.

III. Numărul solicitărilor de informații

Nr.crt.	Modalitatea de informare		Numar solicitari
1.	Compartimentul de informare SERVICIUL CLIENTI		Permanent
2.	Pagina proprie de internet	www.electricplanners.ro	16
3	Telefonic (apeluri primite la numărul 021/303.54.36 si 0731.610.999		21

Cu deosebita consideratie,

Sandu Mihai
Director General – Electric Planners S.R.L.

