

RAPORT

privind activitatea de informare a clienților finali in anul 2021

I. Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare

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.	Programul de audiente; Modul de inregistrare și soluționare a plângerilor; Categoriile de plângeri și termenii de răspuns; Modalitatea de anunțare a deranjamentelor și tel. de contact; Drepturile clientului final de a se adresa autoritatilor competente în vederea soluționării plângerilor și datele de contact ale ANRE	transmiterea de materiale informative anexate la factura clienților finali	lunar
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 gaze naturale – potențialii clienți	Intocmite și transmise oferte către potențialii clienți
2.	Transmitere index - clienți existenți	Identificarea clientului în sistemul informatic, identificarea contractului/ preluarea indexului autocitit și transmiterea acestuia către operatorul de măsură în vederea facturării
3.	Solicitat informații cu privire la facturile restante	Verificat situația financiară și transmis răspuns la consumator
4.	Solicitat lamuriri cu privire la cantitățile facturate	Solicitat explicații de la distribuitor și transmis răspunsul la consumatorul final
5.	Anunțare deranjamente în alimentarea cu energie electrică	Preluarea sesizării, identificarea locului de consum/POD-Cod LC și anunțarea deficienței la call-centerul operatorului de rețea pentru intervenție și realimentare.

## II. Numărul solicitărilor de informații

Nr. crt.	Modalitate informare	Număr solicitări	
1.	Compartimentul de informare	Permanent	
2.	Pagina proprie de internet	( <a href="http://www.electricplanners.ro">www.electricplanners.ro</a> )	7
3.	Telefonic		12

Cu deosebită considerație,

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

