



ELECTRIC PLANNERS

Bucuresti, str. Ion Creanga, nr. 11-13,
camera 2, etaj 1, ap.3, sector 5,
telefon: 021/303.54.36, fax 021/303.54.09
e-mail: office@electricplanners.ro
www.electricplanners.ro
J2015006308403, CUI RO 34558843



Ref: Articolul 68 Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali
aprobat prin Ordinului ANRE nr. 29/2016

RAPORT privind activitatea de informare a clienților finali in anul 2024

I. Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare – Gaze Naturale

Nr. crt.	Domeniu (conform art. 36)	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 schimbarea furnizorului;	publicarea pe pagina proprie de internet	Permanent
4.	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționarea 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 si solutionare a plangerilor; Categorii plageri si termene de raspuns; Modalitate de anuntare a deranjamentelor si telefon de contact ; Drepturile și obligațiile clientului final de a se adresa autoritatilor competente in vederea solutionarii plagerilor si datelor de contact ale ANRE	Transmiterea de materiale informativ anexate la factura clientilor 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 – potentiali clienti	Intocmite si transmise oferte catre potentialii clienti
2.	Solicitari informatii suplimentare in legatura cu factura restanta	Verificarea situatiei financiare si transmis raspuns consumatorului
3.	Transmitere index - clienti existenti	Identificarea clientului in sistemul informatic, identificarea contrcatului/preluarea indexului autocitit si trsmiterea acestuia catre operatorul de masura in vederea facturarii
4.	Solicitari lamuriri cu privire la cantitatile facturare	Solicitat explicatii de la Distribuitor si transmis raspunsul la cosumatorul final
5.	Anuntare deranjamente in alimentarea cu gaze naturale	Preluarea sesizarii, identificarea locului de consum Pod si anuntatea deficientei la call-centerul operatorului de retea pentru interventie si realimenatre



ELECTRIC PLANNERS

Bucuresti, str. Ion Creanga, nr. 11-13,
camera 2, etaj 1, ap.3, sector 5,
telefon: 021/303.54.36, fax 021/303.54.09
e-mail: office@electricplanners.ro
www.electricplanners.ro
J2015006308403, CUI RO 34558843

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	2
3	Telefonic (apeluri primite la numărul 021/303.54.36 si 0731.610.999		5

Cu deosebita consideratie,

Sandu Mihai

Director General – Electric Planners S.R.L.



