

**RAPORT
PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR
PE ANUL 2016**

I.

**Domeniul și modalitățile alese
pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor**

Nr. crt.	Domeniu	Modalitate	Nr. acțiuni
1.	Drepturile și obligațiile consumatorilor	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
2.	Prețuri și tipuri de tarife reglementate practicate	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
3.	Modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată	Transmiterea de materiale informative către consumatori	Permanent
4.	Principalele clauze ale contractului de furnizare	Transmiterea de materiale informative către consumatori	La cererea consumatorului
5.	Principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului	Transmiterea de materiale informative către consumatori	La cererea consumatorului
6.	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
7.	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
8.	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
9.	Principalele acte normative care reglementează domeniul gazelor naturale, relevante pentru consumatori	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
10.	Alte informații de interes pentru consumatori	Publicarea pe pagina proprie de internet	Permanent

II.

Numărul consumatorilor care se informează

Compartimentul de informare	Pagina internet	Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor
Biroul vânzări gaze naturale	http://www.cisgaz.com/ro/	87

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.	Stabilirea și rezervarea cantităților de gaze naturale ce urmează a fi consumate	Discuții telefonice cu reprezentanții societății consumatoare
2.	Modalitatea de achitare a facturilor scadente	Discuții telefonice pentru stabilirea modalității de achitare a facturilor
3.	Solicitare oferte furnizare gaze naturale	Intocmit și transmis oferta

IV.

Primele 5 subiecte, cele mai des întâlnite în petițiile scrise ale consumatorilor și sinteza modului de soluționare a acestora

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Nu au fost depuse petiții la sediul societății noastre	
2.		
3.		

Semnatura,
Calugar Horatiu Sebastian

