

RAPORT PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR

Anul de raportare: 2016

I.

Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor

Nr. crt.	Domeniu	Modalitate	Nr. acțiuni
1	Principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice	Notificări scrise transmise prin poștă, fax, e-mail, postări pe site-ul propriu	permanent
2	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de energie electrică	Notificări scrise transmise prin poștă, fax, e-mail, postări pe site-ul propriu	permanent
3	Furnizare energie electrica	http://getica95.ro/energie-electrica/dreptul-la-informare-al-consumatorilor/	permanent

II.

Numărul consumatorilor care se informează

Compartimentul de informare	Pagina internet	Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor
Informatii consumatori/Secretariat	http://www.getica95.ro	cca. 60 apeluri/luna

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	Condiții de îndeplinit pentru schimbarea furnizorului de energie electrică	Convorbiri telefonice, adrese fax/e-mail, consiliere tehnico-economică- Grad de îndeplinire 100%

2	Oferte pentru furnizarea de energie electrică	Adrese fax/poștă/e-mail, convorbiri telefonice, consiliere tehnico-economică, transmitere oferte, deplasări la clienți, negocieri - Grad de îndeplinire 100%
3	Etapele procesului de schimbare a furnizorului de energie electrică	Convorbiri directe/ telefonice, adrese fax/poștă/e-mail, consiliere tehnico-economică, deplasări la clienți - Grad de îndeplinire 100%
4	Reeșalonare plată facturi energie electrică	Negocieri directe, telefon/fax/e-mail/poștă, delasări la clienți, perfectare acte adiționale contracte de furnzare energie electrică - Grad de îndeplinire 100%
5	Intreruperi și fluctuații de tensiune	Demersuri către Operatorii de Distribuție (Convorbiri telefonice, adrese fax/e-mail) - Grad de îndeplinire 100%

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	Conectarea la rețea a unor noi locuri de consum	Demersuri către Operatorii de Distribuție (Convorbiri telefonice, adrese fax/poștă/e-mail, consiliere tehnico-economică, deplasări) - Grad de îndeplinire 100%
2	Adaugare sau eliminare la/din contractul de furnizare a unor locuri de consum	Intocmire acte adiționale și transmitere către Operatorii de Distribuție (Convorbiri telefonice, adrese fax/poștă/e-mail) a cererilor de contractare a serviciului de distribuție pentru noi locuri de consum sau de eliminare din contractul de distribuție a unor locuri - Grad de îndeplinire 100%
3	Renegocierea prețului de contract	Negocieri directe, telefon/fax/e-mail/poștă, delasări la clienți, perfectare acte adiționale contracte de furnzare energie electrică - Grad de îndeplinire 100%
4	Prelungire durată de valabilitate contract de furnizare energie electrică	Negocieri directe, telefon/fax/e-mail/poștă, delasări la clienți, perfectare acte adiționale contracte de furnzare energie electrică - Grad de îndeplinire 100%
5	Emiterea și transmiterea facturilor de energie (clienții solicită emiterea facturilor în primele 10 zile ale lunii următoare ale lunii de consum)	Convorbiri telefonice, adrese fax/e-mail, convorbiri telefonice, consiliere tehnico-economică, deplasări la clienți - Grad de îndeplinire 100%

Administrator

TUDOSE Sandel Viorel

CUI: RO7562758

Nr. de ordine Reg.Comertului: J10/689/1995

Jud. Buzau, loc.Ramnicu Sarat,

Str. Dorobanti, nr. 20

Tel: 0742145145; fax: 0213211118

e-mail: office@getica95.ro

www.getica95.ro