

Către: Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei - ANRE

Referitor: Raport privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale conform Ord. ANRE nr. 96/2015

Conform Ordinului ANRE 96/2015 privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale pentru anul 2016, vă transmitem atașat acestei adrese raportul solicitat conform prevederilor Regulamentului.

SC ELECTRICOM SA

Departament Energie
Ing. Luiza Bobeică

R A P O R T

privind activitatea de informare a clienților finali

I. Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare

Nr. crt.	Domeniu (conform art. 6 din regulament)	Modalitate	Număr acțiuni
1.	- drepturile și obligațiile clienților finali	e-mail, fax, convorbiri telefonice, posta, pagina de internet	200
2.	Prețurile și tipurile de tarife practicate	pagina de internet a furnizorului, e-mai, convorbiri telefonice	250
3.	Modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plata	e-mail, convorbiri telefonice,	200
4.	Principalele clauze ale contractului de furnizare	e-mail, convorbiri telefonice, întâlniri la sediul furnizorului/clientului final, pagina de internet a furnizorului	111
5.	Principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului	e-mail, convorbiri telefonice, pagina de internet a furnizorului	55
6.	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali	e-mail, convorbiri telefonice, pagina de internet a furnizorului	10
7.	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	e-mail, convorbiri telefonice, pagina de internet a furnizorului	250

II. Numărul solicitărilor de informații

Nr. crt.	Modalitatea de informare	Numar solicitări
1.	Compartimentul de relații cu clienții finali	200
2.	Pagina proprie de internet	www.electricom.ro
3.	Telefonic	400

III. Primele 5 subiecte întâlnite cele mai des in apelurile telefonice și sinteza modului de rezolvare

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Informare asupra taxelor și tarifelor pentru furnizare energie electrică	Adresa scrisă cu explicațiile necesare, convorbiri telefonice și/sau la sediul consumatorului/furnizorului, fotocopii ale documentelor
2.	Solicitări de oferte pentru furnizare energie electrică	Întocmirea și transmiterea ofertelor pe fax și e-mail, discuții cu solicitanții de oferte
3.	Solicitații privind procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	Correspondență pe e-mail, poștă, convorbiri telefonice
4.	Solicitații ale clienților finali la apariția de întreruperi în alimentarea cu energie electrică	Sesizare la OD pentru remedierea situației, informarea clientului final cu privire la reluarea alimentării cu energie electrică
5.	Solicitări privind condițiile de reînnoire a contractului de furnizare energie electrică	Adresa scrisă cu explicațiile necesare, convorbiri telefonice și/sau la sediul consumatorului/furnizorului, dacă este cazul

S.C. ELECTRICOM S.A.