

SC ENERGY GAS PROVIDER SRL  
Bld Ghencea, Nr. 43B, et 3, Sector 6, Bucuresti  
( in Cladirea Ghencea Business Center )  
Tel.: 021. 9995; Fax: 021 25 21 950  
e-mail: [client@energy-gas.ro](mailto:client@energy-gas.ro)

## R A P O R T privind activitatea de informare a clienților finali an 2020

### 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	permanent
2.	- procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali	e-mail, convorbiri telefonice, pagina de internet	permanent
3.	- modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plata	e-mail, convorbiri telefonice, anexat la factura de gaze	permanent
4.	- procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	e-mail, convorbiri telefonice, pagina de internet	permanent
5.	- principalele clauze ale contractului de furnizare	e-mail, convorbiri telefonice, întâlniri la sediul furnizorului/clientului final, pagina de internet	permanent
6.	- prețurile și tipurile de tarife practicate	pagina de internet , e-mail, convorbiri telefonice	permanent

### II. Numărul solicitărilor de informații

Nr crt	Modalitate de informare	Număr solicitari
1.	- pagina de internet <a href="https://energy-gas.ro/">https://energy-gas.ro/</a>	permanet
2.	- call center 021.9995	1460
3.	- dep. relatii clienti	400

### III. Primele 5 subiecte întâlnite cel mai des în apelurile telefonice și sinteza modului de rezolvare

Nr crt	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	- solicitare oferta furnizare gaze naturale	Transmis oferta pe emailul clientilor
2.	- solicitat informatii cu privire la sold	Discutii telefonice si transmis fisa de client
3.	- modalitate de achitare facturi	Comunicat ca modalitatile de plata se regasesc atasate la facturile de gaze
4.	- solicitat lamuriri cu privire la consumul facturat	Transmis catre clienti raspunsul OSD
5.	- solicitat info pentru acces portal clienti	Comunicat clientilor care este modalitate de accesare a contului de client din portal