

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: [alina.energygas@gmail.com](mailto:alina.energygas@gmail.com)

## R A P O R T privind activitatea de informare a clienților finali pentru anul 2023

### 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   | 2480             |
| 3.     | - dep. relatii clienti   | 20               |

### 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 |