

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

R A P O R T privind activitatea de informare a clienților finali pentru anul 2024

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
7.	- principalele conditii generale de contractare, inclusiv durata contractului, conditiile de renoire si renuntare la servicii, denuntarea unilaterala a contractului	pagina de internet , e-mail, convorbiri telefonice	permanent
8.	- procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor precontractuale	pagina de internet , e-mail, convorbiri telefonice	permanent
9.	- procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a disputelor contractuale	pagina de internet , e-mail, convorbiri telefonice	permanent
10.	- principalele acte normative care reglementeaza domeniul gazelor naturale, relevante pentru clientii finali	pagina de internet , e-mail, convorbiri telefonice	permanent
11.	- alte informatii de interes pentru clientii finali, inclusiv cele privind eficienta energetica prevazute la art.11 alin (5) lit.d) pct. (ii) si (iii) si lit. (f) din Legea privind eficienta energetica nr.121/2014	pagina de internet , e-mail, convorbiri telefonice	permanent

II. Numărul solicitărilor de informații

Nr crt	Modalitate de informare	Număr solicitari
1.	- pagina de internet https://energy-gas.ro/	permanet
2.	- call center 021.9995	326
3.	- dep. relatii clienti	25

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.	- modalitati de achitare a facturilor	Comunicat ca modalitatile de plata se regasesc atasate la facturile de gaze
4.	- solicitari lamuriri cu privire la consumul facturat	Transmis catre clienti raspunsul OSD
5.	- solicitat info pentru acces portal clienti si schimbare adresa de email pentru acces	Comunicat clientilor care este modalitate de accesare a contului de client din portal si acolo unde a fost cazul schimbarea/ actualizarea adresei de email