

**RAPORT PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CLIENTILOR FINALI PENTRU ANUL
2020**

**I DOMENIUL SI MODALITATILE ALESE PENTRU DESFASURAREA ACTIUNILOR DE
INFORMARE**

Nr.Crt.	DOMENIU	MODALITATE	Numar actiuni
1	Drepturile si obligatiile clientilor finali	AFISARE LA PUNCTELE DE LUCRU	PERMANENT
2	Preturile si tipurile de tarife practicate	AFISARE LA PUNCTELE DE LUCRU, publicarea pe pagina proprie de internet	PERMANENT SI ORI DE CATE ORI SE SCHIMBA ACESTEA
3	Modalitatile de masurare, facturare,, continutul facturii si mijloacele de plata	AFISARE LA PUNCTELE DE LUCRU, publicarea pe pagina proprie de internet	PERMANENT
4	Principalele clauze ale contractelor de furnizare	Rapunsuri in scris, pe format hartie sau e-mai, ori telefonic la intrebarile clientilor	PERMANENT
5	Principalele conditii generale de contractare, inclusiv durata contractului, conditiile de reinnoire si renuntarea la servicii, denuntarea unilaterala a contractului	AFISARE LA PUNCTELE DE LUCRU, publicarea pe pagina proprie de internet	PERMANENT SI ORI DE CATE ORI SE SCHIMBA ACESTEA
6	Procedura , etapele si documentele necesare procesului de solutionare a plangerilor clientilor finali	AFISARE LA PUNCTELE DE LUCRU	PERMANENT
7	Procedura etapele si documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	AFISARE LA PUNCTELE DE LUCRU	PERMANENT
8	Procedura etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor precontractuale	AFISARE LA PUNCTELE DE LUCRU	PERMANENT
9	Procedura etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor contractuale	AFISARE LA PUNCTELE DE LUCRU	PERMANENT
10	Principalele acte normative care reglementeaza domeniul gazelor naturale relevante pentru clientii finali	AFISARE LA PUNCTELE DE LUCRU	PERMANENT
11	Alte informatii de interes pentru clientii finali inclusiv vcele pentru eficienta energetica	AFISARE LA PUNCTELE DE LUCRU	PERMANENT

II NUMARUL SOLICITARILOR DE INFORMATII

Nr. Crt.	MODALITATEA DE INFORMARE	Numar solicitari
1	Compartimentul de informare	186
2	Pagina de internet www.euro7.ro	
3	Telefonic	250

III PRIMELE 5 SUBIECTE INTANITE CEL MAI DES IN APELURILE TELEFONICE SI SINTEZA MODULUI DE REZOLVARE

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	Masurarea cantitatilor de gaze consumate	Legislatia in vigoare Expertiza la un laborator metrologic autorizat
2	Obligativitatea efectuarii verificarilor si reviziilor tehnice periodice	Ordinul 42/2012 –Regulamentul privind furnizarea gazelor natural la clientii finali Notificari prealabile / Sistarea furnizarii
3	Obligativitate autorizarii aparatelor consumatoare de gaze naturale	Legislatia in vigoare NTPEEGN 2008 si PT A1/10 Notificari prealabile Sigilarea punctului de ardere
4	Sistarea furnizarii ptr depasirea termenului de plata	Ordinul 42/2012 –Regulamentul privind furnizarea gazelor natural la clientii finali Conditii generale de contractare Notificari pralabile / Sistarea furnizarii