



RAPORT PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR

Anul de raportare: 2020

I. Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor

nr. crt	Domeniu	Modalitate	Nr. acțiuni
1	Principalele modificari normative in vigoare care reglementeaza domeniul energiei electrice	Notificări scrise, atasate facturii transmise prin poștă, e-mail, postări pe site-ul propriu	permanent
2	Procedura, etapele și actele necesare procesului de schimbare a furnizorului de energie electrică	Notificări transmise prin poștă, e-mail, postări pe site-ul propriu	permanent
3	Contractare si conditii de furnizare a energie electrica,	e-mail; site: egfurnizare.ro;	permanent

II Numarul solicitarilor de informatii

Nr. Crt.	Compartimentul de informare	Pagina internet	Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor
1	Informatii consumatori, personal gestionare contract, facturare	www.https://egfurnizare.ro	10- 20 apeluri lunar

III Subiecte intalnite mai des in apelurile telefonice si sinteza modului de rezolvare

Nr. Crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	Conditii pentru schimbarea furnizorului de energie electrică	Convorbiri telefonice, adrese fax/e-mail, consiliere tehnico economică- Grad de îndeplinire
2	Ofertare furnizarea de energie electrica	deplasări la clienți, negocieri, e-mail, convorbiri telefonice, consiliere transmitere oferte
3	Intreruperi accidentale repetate și fluctuații de tensiune	Colaborare si reprezentare catre Operatorii de Distribuție (Conv. telefonice, adrese , e-mail)
4	Renegocierea prețului de contract	Negocieri directe cu delasări la clienți, telefon, e-mail, poștă, initiere si transmitere acte adiționale la contracte
5	Recalcularea energiei de recuperat pentru contor defect	Consiliere, intermediere documente Distribuitor-client final, e-mail, telefon

ENERGY GRID SRL

