

**RAPORT
PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CLIENTILOR FINALI SC
AMARAD DISTRIBUTIE SRL 2017**

I. Domeniul si modalitatile alese pentru desfasurarea actiunilor de informare

Nr. crt.	Domeniu	Modalitate	Nr.actiuni
1.	a) drepturile si obligatiile clientilor finali	a) publicarea pe pagina proprie de internet b) afisarea la punctele de relatii cu clientii	a) permanent b) permanent
2.	b) preturile si tipurile de tarife practicate	a) publicarea pe pagina proprie de internet b) afisarea la punctele de relatii cu clientii c) publicarea mass-media scrisa locala d) transmiterea de materiale informative catre consumatori e) raspunsuri telefonice	a) permanent, reactualizat b) permanent, reactualizat c) 3 d) la cererea clientului final e) permanent
3.	c) modalitatile de masurare, facturare, continutul facturii si mijloacele de plata	a) publicarea pe pagina de internet b) afisarea la punctele de relatii cu clientii e) raspunsuri telefonice	a) permanent b) permanent e) permanent



4.	d) principalele clauze ale contractului de furnizare	a) publicarea pe pagina de internet b) afisarea la punctele de relatii cu clientii c) transmiterea de materiale informative catre clientii finali	a) permanent b) permanent c) la cererea noului client final, odata cu semnarea contractului de furnizare
5.	e) principalele conditii generale de contractare, inclusiv durata contractului, conditiile de reinnoire si renuntare la servicii, denuntarea unilaterala a contractului	a) publicarea pe pagina de internet b) afisarea la punctele de relatii cu clientii c) transmiterea de materiale informative catre clientii finali	a) permanent b) permanent c) la cererea clientului final, inainte de semnarea contractului de furnizare
6.	f) procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a plangerilor clientilor finali	a) publicarea pe pagina de internet b) afisarea la punctele de relatii cu clientii c) transmiterea de materiale informative catre clientii finali	a) permanent b) permanent c) la cererea clientului final
7.	g) procedura, etapele si documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	b) afisarea la punctele de relatii cu clientii d) transmiterea de materiale informative catre clientii finali	b) permanent d) oferirea in mod gratuit, la cerere, a unui exemplar
8.	h) procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor precontract.	b) afisarea la punctele de relatii cu clientii d) transmiterea de materiale informative catre clientii finali	b) permanent d) oferirea in mod gratuit, la cerere, a unui exemplar
9.	i) procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a disputelor contractuale	b) afisarea la punctele de relatii cu clientii	b) permanent d) oferirea in mod gratuit, la cerere, a unui exemplar
10.	j) principalele acte normative care reglementeaza domeniul	a) publicarea pe pagina proprie de internet	a) permanent b) permanent





	gazelor naturale, relevante pentru clientii finali	b) afisarea la punctele de relatii cu clientii	
11.	<p>k) alte informatii de interes pentru consumatori inclusiv cele privind eficienta energetic prevazute la art. 11 alin. (5) lit. d) pct. (ii) si (iii) precum si lit. f) din Legea privind eficienta energetica nr. 121/2014; Standard de Performanta Furnizare, precum si indicatorii realizati; Valori energetic (PCS) (reactualizare lunara); Procedura administrativa a reclamatiiilor; Tarife reglementate activitati conexe celei de distributie ; Tarife si prestari servicii nereglementate; Buletin de analiza cromatografica (reactualizare lunara); Obligatiile clientilor finali de a asigura si efectua, la intervale corespunzatoare de timp, verificarea si revizia instalatiilor de utilizare gaze naturale, cu orice firma autorizata ANRE, pe cheltuiala proprie, conform Ord. 5/2009, emis de ANRE;</p>	<p>a) publicarea pe pagina proprie de internet b) afisarea la punctele de relatii cu clientii d) transmiterea de materiale informative catre clientii finali e) raspunsuri telefonice</p>	<p>a) permanent, reactualizat b) permanent, reactualizat d) oferirea in mod gratuit la cerere, a unui exemplar din procedura administrativa a reclamatiiilor si/sau unui extras din Ord.5/2009, in vigoare , cu privire la verificarile obligatorii ale instal. de utilizare., central.termica, etc e) 5</p>



II. Numarul solicitarilor de informatii

Nr. crt.	Modalitatea de informare	Numar solicitari
1.	Compartimentul de informare (Relatii cu publicul)	10
2.	Accesari pagina proprie de internet www.amarad-distributie.ro	11.641
3.	Numar apeluri primite la numarul telefonic dedicat clientilor finali 0800800132	7

III. Primele 5 subiecte, cele mai des intalnite in apelurile telefonice si sinteza modului de rezolvare a acestora

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Care este valoarea facturii pe luna precedenta pentru consumul gazelor naturale la adresa consumatorului final	S-a comunicat ca urmeaza sa primeasca factura in perioada imediat urmatoare, iar la insistenta si/s-au sub motivatia plecarii din localitate a clientului final, sa comunicat suma de plata.
2.	De ce si / s-au cu cine, se poate face verificarea obligatorie a instalatiei de utilizare la max. 2 ani, aceeasi intrebare in cazul aparatelor de consum aflate sub incidenta ISCIR (centrala termica, a.c.m., convector,etc).	S-a comunicat ca in conformitate cu NTPEE/2008, cu modificarile si completarile ulterioare, cap. Exploatarea instalatiilor de utilizare, art.14.36 – 14.51, clientii finali care au pus intrebarea, li s-a raspuns, punctual, corespunzator, incadrarii raspunsului in unul s-au a mai multor articole din intervalul mai sus mentionat.





AMARAD DISTRIBUTIE

SC AMARAD DISTRIBUTIE SRL
455300, Str. Partizanilor, Bl. A5, Ap. 3-4
Simleu Silvaniei, jud. Salaj
Telefon/Fax: 0260.67.93.61
amarad.simleu@yahoo.com
CIF: RO24913735
J31/1007/2008
Cont RO69BRDE320SV09182073200
BRD Simleu Silvaniei

3.	Persoane fizice au solicitat informatii cu privire la diferite oferte de furnizare a gazelor naturale, adresate lor de reprezentatii unor firme.	S-a comunicat tipul contractului de furnizare a gazelor naturale pe care il detin in sensul de contract de furnizare reglementat pe care il au persoanele fizice, precum si componenta acestuia S-a comunicat totodata dreptul lor de a schimba furnizorul de gaze naturale schimbare, reglementata de ANRE prin Ordinul nr 1396/2007 si odata cu schimbarea, dreptul de negociere a conditiilor prevazute in contractul cadru. Totodata li sa atras atentia in sensul de a citi cu foarte mare atentie contractul, conditiile contractuale si nu in ultimul rand pretul contractului, componenta acestuia.
4.	Ce documente trebuie sa se depuna pentru incheierea unui contract de furnizare a gazelor naturale cu firma noastra.	S-au enumerat documentele necesare: copie dupa actul de identitate; copie dupa un document care sa ateste calitatea de proprietar asupra imobilului ce urmeaza sa fie racordat la gaze naturale, sau dupa caz contractul de inchiriere impreuna cu acordul proprietarului imobilului; precum si o cerere tipizata in care se solicita incheierea unui contract de furnizare a gazelor naturale cu firma noastra..
5.	De ce pentru acelasi consum aproximativ(mc), valoarea facturii este uneori diferita in conditiile nemodificarii preturilor la gaze naturale.	S-a comunicat ca, ANRE, a emis Ordinul 62/2008, privind Regulamentul de masurare a cantitatilor de gaze tranzactionate. Conform acestui regulament sa trecut la masurarea cantitatilor de gaze naturale in unitati energetice. Energia consumata se obtine inmultind volumul de g.n. consumat cu puterea calorifica superioara a g.n. si cu pretul unitar aferent categoriei de consum in care este incadrat clientul final.

Reprezentant legal,
Vergil Popa



www.amarad-distributie.ro