

RAPORT

PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR

Anul de raportare: 2015

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

Nr. crt.	Domeniu	Modalitate	Nr. acțiuni
1	Principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice	Notificări scrise transmise prin poștă, fax, e-mail, postări pe site-ul propriu	2/an
2	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de energie electrică	Notificări scrise transmise prin poștă, fax, e-mail, postări pe site-ul propriu	2/an

II. Numărul consumatorilor care se informează

Compartimentul de informare	Pagina internet	Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor
Informatii consumatori/Secretariat/Dispecerat	http://www.enol.ro	cca. 4 apeluri/zi

III. Primele 5 subiecte, cele mai des întâlnite în apelurile telefonice ale consumatorilor, primite la numărul dedicat consumatorilor și sinteza a modului de rezolvare a acestora

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	Schimbarea furnizorului de energie electrică pentru consumatori casnici	Convorbiri telefonice, adrese fax/e-mail, consiliere tehnico-economică, transmitere oferte, deplasări la clienți - Grad de îndeplinire 100%
2	Oferte pentru furnizarea de energie electrică	Adrese fax/poștă/e-mail, convorbiri telefonice, consiliere tehnico-economică, transmitere oferte, deplasări la clienți, negocieri - Grad de îndeplinire 100%
3	Etape de parcurs pentru schimbarea furnizorului de energie electrică	Adrese fax/poștă/e-mail, convorbiri telefonice, consiliere tehnico-economică, deplasări la clienți - Grad de îndeplinire 100%
4	Informații legate de contractele de furnizare energie electrică	Adrese fax/poștă/e-mail, convorbiri telefonice, consiliere tehnico-economică, deplasări la clienți - Grad de îndeplinire 100%
5	Reînnoire sau modificare Avize Tehnice de Racordare	Convorbiri telefonice, adrese fax/e-mail, consiliere tehnico-economică, deplasări la clienți - Grad de îndeplinire 100%

IV.
**Primele 5 subiecte, cele mai des întâlnite în petițiile scrise ale consumatorilor și
sinteza modului de soluționare a acestora**

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	Intreruperi și fluctuații de tensiune	Demersuri către Operatorii de Distribuție (Convorbiri telefonice, adrese fax/poștă/e-mail, consiliere tehnico-economică, deplasări) - Grad de îndeplinire 100%
2	Adiționare de noi locuri de consum	Demersuri către Operatorii de Distribuție (Convorbiri telefonice, adrese fax/poștă/e-mail, consiliere tehnico-economică, deplasări) - Grad de îndeplinire 100%
3	Renegocierea prețului de contract	Negocieri directe, telefon/fax/e-mail/poștă, delasări la clienți, perfectare acte adiționale contracte de furnizare energie electrică - Grad de îndeplinire 100%
4	Prelungire durată de valabilitate contract de furnizare energie electrică	Negocieri directe, telefon/fax/e-mail/poștă, delasări la clienți, perfectare acte adiționale contracte de furnizare energie electrică - Grad de îndeplinire 100%
5	Reeșalonare plată facturi energie electrică	Negocieri directe, telefon/fax/e-mail/poștă, delasări la clienți, perfectare acte adiționale contracte de furnizare energie electrică - Grad de îndeplinire 100%

Director General Adj.,

Dorina DAIA