

**RAPORT**  
**PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CLIENȚILOR FINALI**  
**Anul de raportare: 2016**

**I. Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare**

Nr. crt.	Domeniu (conform art. 6 din regulament)	Modalitate	Nr. acțiuni
1	Principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice, relevante pentru clienții finali	Notificări scrise transmise prin poștă, fax, e-mail, postări pe site-ul propriu	min.4/an
2	Prețurile și tipurile de tarife practicate	Notificări scrise transmise prin poștă, fax, e-mail, postări pe site-ul propriu	min.2/an

**II. Numărul solicitărilor de informații**

Nr. crt.	Modalitatea de informare		Nr. solicitări
1	Compartimentul de informare		cca. 4 solicitari/săptămână
2	Pagina proprie de internet	<a href="http://www.enol.ro">http://www.enol.ro</a>	cca. 10 accesări/zi
3	Telefonic		cca. 4 apeluri/zi

**III. Primele 5 subiecte, întâlnite cel mai des în apelurile telefonice și sinteza modului de rezolvare**

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 Certificate de Racordare/Avize Tehnice de Racordare	Convorbiri telefonice, adrese fax/e-mail, consiliere tehnico-economică, deplasări la clienți - Grad de îndeplinire 100%

**Director Departament Furnizare Energie Electrică,**  
 Niculae CĂLIN

