

RAPORT

privind activitatea de informare a consumatorilor 2014

I

Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor
de informare a consumatorilor

Nr. crt.	Domeniu	Modalitate	Nr. acțiuni
1.	Furnizare energie electrica permanent	Publicarea pe pagina de internet http://www.getica95.ro/index.php/domenii-de-activitate/energie-electrica	
2.	Schimbare furnizor energie electrica	Publicarea in mass-media locala (Viata Buzaului nr. 2081/19-25.07.14 si Opinia nr.6850/28.08.14)	2
3.	Schimbare furnizor energie electrica	Banner stradal, bannere Stadion Ceahlaul Piatra Neamt	permanent

II

Numărul consumatorilor care se informează

Compartimentul de informare	Pagina de internet	Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor
0	312446	5

III

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

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Reclamatii privind intreruperile in livrarea energiei electrice	Preluare reclamație consumator Transmitere telefonic la societatile de distributie a reclamatiiilor Comunicarea catre consumator a timp de remediere a deranjamentului

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.	Cereri de ofertă preț energie electrica	1.Trimis chestionar spre completare celor care au inaintat cereri de ofertă; 2.După primirea chestionarelor completate, trimiterea ofertelor pe e-mail sau fax;

Administrator,

