

**RAPORT
PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CLIENTILOR FINALI
PE ANUL 2020**

I. Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare

Nr. crt.	Domeniu (conform art.8 din regulament)	Modalitate	Nr. acțiuni
1.	Drepturile și obligațiile consumatorilor	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
2.	Prețuri și tipuri de tarife reglementate practicate	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
3.	Modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată	Transmiterea de materiale informative către consumatori	Permanent
4.	Principalele clauze ale contractului de furnizare	Transmiterea de materiale informative către consumatori	La cererea consumatorului
5.	Principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului	Transmiterea de materiale informative către consumatori	La cererea consumatorului
6.	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
7.	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
8.	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
9.	Principalele acte normative care reglementează domeniul gazelor naturale, relevante pentru consumatori	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
10.	Alte informații de interes pentru consumatori	Publicarea pe pagina proprie de internet	Permanent

II. Numărul solicitărilor de informații

Nr. Crt.	Modalitatea de informare		Numar solicitari
1	Compartimentul de informare		
2	Pagina proprie de internet	www.cisgaz.ro	
3	Telefonic		31

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

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	Modalitatea de achitare a facturilor scadente	Discuții telefonice pentru stabilirea modalității de achitare a facturilor
2	Solicitare oferte furnizare gaze naturale	Intocmit și transmis oferta
3	Solicitat lamuriri cu privire la cantitățile facturate	Solicitat explicații de la distribuitor și transmis răspunsul la consumatorul final
4	Solicitat informații cu privire la facturile restante	Verificat situația financiară și transmis răspuns la consumator
5	Solicitat informații suplimentare cu privire la campaniile CIS GAZ	Explicat în detaliu conținutul produselor din campaniile CIS GAZ

Semnatura,
Calugar Horatiu Sebastian

SC CIS GAZ SA

