

RAPORT
privind activitatea de informare a clienților finali în anul 2020

I. Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare

Nr. crt.	Domeniu (conform art. 6)	Modalitate	Număr acțiuni
1.	drepturile și obligațiile clienților finali; procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului; principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali;	publicarea pe pagina proprie de internet	Permanent
2.	procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali; mijloacele de plată; prețurile și tipurile de tarife practicate;	publicarea pe pagina proprie de internet; afișarea la punctele unice de contact; transmiterea de materiale informative către clienții finali	Permanent Informare lunara prin anexa la factura Materiale promotionale- Flyere
3	Programul de audiente; Modul de înregistrare și soluționare a plângerilor; Categorii de plângeri și termenele de răspuns; Modalitatea de anunțare a deranjamentelor și tel. de contact; Drepturile clientului final de a se adresa autorităților competente în vederea soluționării plângerilor și datele de contact ale ANRE	transmiterea de materiale informative către clienții finali anexate la factura	lunar
4	drepturile și obligațiile clienților finali; principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali; Dreptul de a primi compensații în cazul nerespectării indicatorilor de performanță care reflectă calitatea serviciului de distribuție a energiei electrice;	transmiterea de materiale informative către clienții finali anexate la factura	trimestrial

II. Primele 5 subiecte cele mai des întâlnite în apelurile telefonice și sinteza modului de rezolvare

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Solicitari informatii oferte furnizare energie electrica/gaze naturale - clienti potentiali	Oferire informatii oferte existente / efectuarea unei estimari de cost bazat pe consumul inregistrat / in cazul in care solicitantul este interesat de incheierea unui contract se transmit documentele necesare via e-mail/posta
2.	Transmitere index - clienti existenti	Identificarea clientului in sistemul informatic, identificarea contractului/ preluarea indexului autocitit si transmiterea acestuia catre operatorul de masura in vederea facturarii
3.	Solicitari informatii facturi emise/ sold existent-clienti existenti	Identificarea clientului in sistemul informatic, identificarea contractului/facturii la care se face referire, informatii sold, consum facturat, tip factura etc.
4.	Solicitari referitoare la contractul in derulare - clienti existenti	Identificarea clientului in sistemul informatic, oferi de informatii referitoare la schimbarea adresei de corespondenta, adresei de e-mail, creare cont online - MyAccount etc
5.	Anuntare deranjamente in alimentarea cu energie electrica	Preluarea sesizarii, identificarea locului de consum/POD-Cod LC si anuntarea deficientei la call-centerul operatorului de retea pentru interventie si realimentare.

II. Numărul solicitărilor de informații

Nr. crt.	Modalitate informare		Număr solicitări
1.	Compartimentul de informare		Permanent
2.	Pagina proprie de internet	(www.tinmar.ro)	610
3.	Telefonic		85

