

Anexa nr. 2 la Regulament

RAPORT
PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR

I.

**Domeniul și modalitățile alese
pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor**

Nr. crt.	Domeniu	Modalitate	Nr. acțiuni
1	MEDIA	PRESA SCRISA	4
2	AFISARE	LA AVIZIER	12
3	ONLINE	PUBLICAREA PE PAGINA WEB	12

II.

Numărul consumatorilor care se informează

Compartimentul de informare	Pagina internet	Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor
419	260	378

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.	LIPSA GAZE	DEPLASARE ECHIPA IN TEREN, VERIFICARE SI SOLUTIONARE
2.	MIROS GAZ	DEPLASARE ECHIPA IN TEREN, VERIFICARE SI SOLUTIONARE
3.	PRESIUNE MICA	DEPLASARE ECHIPA IN TEREN, VERIFICARE SI SOLUTIONARE
4.	ZGOMOT	DEPLASARE ECHIPA IN TEREN, VERIFICARE SI SOLUTIONARE

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.	PRETUL GAZELOR	TRANSMIS RAPSUNS CONFORM BAZEI LEGALE A PRETULUI
2.	CONSUM RIDICAT DE GAZE	VERIFICAT APARATE DE MASURA SI INSTALATII DE UTILIZARE
3.	DEFECTIUNI ALE APARATELOR DE MASURA	VERIFICAREA VIZUALA SI METROLOGICA A APARATELOR DE MASURARE
4.	CALITATEA GAZELOR	RASPUNS IN BAZA CERTIFICATULUI DE CALITATE DE LA OPERATORUL DE TRANSPORT
5.	COPII DOCUMENTE ARHIVA	ELIBERAT DOCUMENTE CERTIFICATE DIN ARHIVA