

RAPORT

privind activitatea de informare a clienților finali

I. Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare

Nr. crt.	Domeniu (conform art. 6 din Regulament)	Modalitate	Număr acțiuni
1	drepturile și obligațiile clienților finali	publicare pe pagina proprie de internet	
2	prețurile și tipurile de tarife practicate	publicare pe pagina proprie de internet/răspunsuri în scris	36
3	modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată	publicare pe pagina proprie de internet	
4	principalele clauze ale contractului de furnizare	publicare pe pagina proprie de internet	
5	principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțarea la servicii, denunțarea unilaterală a contractului	publicare pe pagina proprie de internet	
6	procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali	publicare pe pagina proprie de internet	
7	procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	publicare pe pagina proprie de internet	
8	procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale	publicare pe pagina proprie de internet	
9	procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale	publicare pe pagina proprie de internet	
10	principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali	publicare pe pagina proprie de internet	
11	alte informații de interes pentru clienții finali, inclusiv cele privind eficiența energetică prevăzute la art. 11 alin. (5) lit. d) pct. (ii) și (iii) și lit. f) din Legea privind eficiența energetică nr. 121/2014	publicare pe pagina proprie de internet	

II. Numărul solicitărilor de informații

Nr. crt.	Modalitatea de informare	Număr solicitări	
1	Compartimentul de informare	36	
2	Pagina proprie de internet	http://www.nuclearelectrica.ro/	0
3	Telefonic		0

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

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	solicitare ofertă furnizare energie electrică	răspuns scris, în conformitate cu oferta tip publicată pe site
2		
3		