

R A P O R T
privind activitatea de informare a clientilor finali pentru anul 2024

I. Domeniul si modalitățile alese pentru desfasurarea actiunilor de informare

Nr crt	Domeniu (conform art. 6 din regulament)	Modalitate	Număr actiuni
1	Drepturile si obligatiile clientilor finali	e-mail, fax, convorbiri telefonice, posta, afisare la sediul firmei, pagina de internet	permanent
2	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a plangerilor clientilor finali	e-mail, convorbiri telefonice, afisare la sediul firmei, pagina de internet	permanent
3	Modalitățile de măsurare, facturare, continutul facturii si mijloacele de plata	e-mail, convorbiri telefonice, anexat la factura de energie electrica	permanent
4	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a plangerilor clientilor finali;	e-mail, convorbiri telefonice, anexat la factura de energie electrica	permanent
5	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului (prevederi conform Ordin nr.3/2022 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea si functionarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică)	e-mail, convorbiri telefonice, pagina de internet	permanent
6	Preaturile si tipurile de tarife practicate	e-mail, convorbiri telefonice, pagina de internet	permanent
7	Principalele clauze ale contractului de Furnizare, conditiile de reinnoire si renuntare la servicii, denuntarea unilaterală a contractului	e-mail, convorbiri telefonice, întâlniri la sediul furnizorului/clientului final, pagina de internet	permanent

II. Numărul solicitărilor de informații

Nr crt	Modalitate de informare	Număr solicitări
1	Solicitații scrise (prin poșta, la registratura PETROTEL-LUKOIL S.A. sediul din Ploiești, Str. Mihai Bravu, nr. 235, Prahova, prin poșta electronică: email - office@Petrotel.LUKoil.com)	12
2	Pagina proprie de internet https://petrotel.ro	0
3	Telefonic	28

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 calcul și elemente componente ale pretului de contract pentru energia electrică activă	Transmis informare scrisă pe emailul clienților, cu trimitere la precizările cuprinse în anexa la factura și clauzele contractuale Informări telefonice
2	Modalitatea de determinare a cantităților de energie electrică consumate în perioada contractuală	Transmis informare scrisă pe emailul clienților, cu trimitere la precizările cuprinse în anexa la factura și clauzele contractuale Informări telefonice
3	Depășirea termenului de plată, condiții de sistare a furnizării	Ordinul nr. 5/2023 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali Comunicat modalități de plată conform Condiții generale de contractare Notificări prealabile / Informări prin email/telefonice privind sistarea furnizării
4	Solicitat informații cu privire la sold	Analiză/discuții telefonice și transmis fișă de client
5	Solicitare ofertă de furnizare energie electrică	Transmis ofertă pe emailul clienților