

Raport privind activitatea de informare a clientilor finali in anul 2021

I. Domeniul si modalitatile alese pentru desfasurarea actiunilor de informare

Nr.crt	Domeniu (conform art.6 din regulamentul)	Modalitatea	Numar actiuni
1	a) drepturile si obligatiile clientilor finali	* publicarea pe pagina proprie de internet * transmiterea de materiale informative catre clientii finali * discutii directe (in cadrul intalnirilor sau la telefon) inainte de inceperea perioadei contractuale	Permanent
2	b) preturile si tipurile de tarife practicate	* publicarea pe pagina proprie de internet (oferta tip, contract tip) * transmiterea de materiale informative catre clientii finali (schimbari legislative, modificari preturi reglementate etc.) pe mail si fax * discutii directe (in cadrul intalnirilor sau la telefon) inainte de inceperea perioadei contractuale * in cadrul ofertelor transmise	Ori de cate ori exista modificari legislative (tarife reglementate), neclaritati pentru clienti, reducere pret contractual etc.
3	c) modalitatile de masurare, facturare, continutul facturii si mijloace de plata	* publicarea pe pagina proprie de internet (in cadrul contractului tip) * raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic la intrebarile clientilor * discutii directe (in cadrul intalnirilor sau la telefon) inainte de inceperea perioadei contractuale	* Permanent pe pagina de internet * Ori de cate ori a fost cazul in cadrul discutiilor cu clientii
4	d) principalele clauze ale contractului de furnizare	* publicarea pe pagina proprie de internet (in cadrul contractului tip) * raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic la intrebarile clientilor * discutii directe (in cadrul intalnirilor sau la telefon) inainte de inceperea perioadei contractuale	* Permanent pe pagina de internet * Ori de cate ori a fost cazul in cadrul discutiilor cu clientii
5	e) principale conditii generale de contractare, inclusiv durata contractului, conditiile de reintoare si renuntare la servicii, denuntarea unilaterala a contractului	* publicarea pe pagina proprie de internet (in cadrul contractului tip) * raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic la intrebarile clientilor	* Permanent pe pagina de internet * Ori de cate ori a fost cazul in cadrul discutiilor cu clientii
6	f) procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a plangerilor clientilor finali	* publicarea pe pagina proprie de internet * raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic la intrebarile clientilor (nu a fost cazul)	* Permanent pe pagina de internet * Nu a existat nicio plangere din partea clientilor finali
7	g) procedura, etapele si documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	* publicarea pe pagina proprie de internet * raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic la intrebarile clientilor * discutii directe (in cadrul intalnirilor sau la telefon) inainte de inceperea perioadei contractuale	* Permanent pe pagina de internet * Ori de cate ori a fost cazul in cadrul discutiilor cu clientii
8	h) procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor precontractuale	* discutii directe (in cadrul intalnirilor) inainte de inceperea perioadei contractuale * raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic la intrebarile clientilor	* Permanent pe pagina de internet * Nu a fost cazul
9	i) procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a disputelor contractuale	* publicarea pe pagina proprie de internet (in cadrul contractului tip) * raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic la intrebarile clientilor	* Permanent pe pagina de internet * Nu a fost cazul
10	j) principalele acte normative care reglementeaza domeniul energiei electrice si al gazelor naturale, relevante pentru clientii finali	* publicarea pe pagina proprie de internet * transmiterea de materiale informative catre clientii finali * raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic la intrebarile clientilor	* Permanent pe pagina de internet * Ori de cate ori a fost cazul in cadrul discutiilor cu clientii
11	k) alte informatii de interes pentru clientii finali, inclusiv cele privind eficienta energetica prevazute la art.11 alin (5) lit.d) pct. (ii) si (iii) si lit. (f) din Legea privind eficienta energetica nr.121/2014	* publicarea pe pagina proprie de internet * transmiterea de materiale informative catre clientii finali * raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic la intrebarile clientilor	* Permanent pe pagina de internet * Ori de cate ori a fost cazul in cadrul discutiilor cu clientii

II. Numarul solicitarilor de informatii

Nr.crt	Modalitatea de informare	Numar solicitari
1	Compartimentul de informare	0
2	Pagina proprie de internet (www.premierenergytrading.ro) / (office@premierenergytrading.ro)	78
3	Telefonic	412

III. Primele 5 subiecte intalnite cel mai des in apelurile telefonice si sinteza modului de rezolvare

Nr.crt	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	adaugarea unui nou loc de consum	intocmirea actelor necesare adaugarii noului punct de consum atat pentru furnizor cat si pentru distribuitor, conform legislatiei in vigoare
2	schimbarea adresei de e-mail/schimbarea contului bancar	actualizarea vechiului cont/adresa cu cea noua
3	solicitare factura	transmiterea facturilor in maximum 2-3 zile de la primirea proceselor verbale de la distribuitor
4	eroare citire index	informare catre distribuitor asupra problemei ivite, verificare si transmiterea rezultatului clientului in maximum 24 h
5	soicitare completare documente licitatii	transmiterea / retransmiterea documentelor la termenul solicitat