

**Catre:** Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei

**In atentia:** Departamentelor de specialitate

**Subiect:** Raport privind informarea clientilor finali / 2020 GN

## **R A P O R T**

### **privind activitatea de informare a clientilor finali**

#### **I. Domeniul si modalitatile alese pentru desfasurarea activitatilor de informare**

Nr. crt.	Domeniul (cf. art. 6 din regulament)	Modalitatea	Nr. actiuni
1.	Drepturile si obligatiile clientilor finali	• pagina proprie de internet	continuu
		• afisare la punctul unic de contract prin Afis Dreptul la Informare	continuu
2.	Preturile si tipurile de tarife practicate	• publicarea pe pagina proprie de interneta ofertei tip a CYEB	continuu
			continuu
3.	Modalitatile de masurare facturare, continutul facturii	• facturile si eventualele anexe ale acestora contin toate datele relevante privind masurarea si calcularea valorilor din factura	continuu
3.	Principalele clauze ale contractului de furnizare	• contract tip pe pagina proprie de internet	continuu
4.	Principalele conditii generale de contractare	• publicarea pe pagina proprie de internet, sub denumirea de CGC - GN	continuu
5.	Procedura de schimbare a furnizorului	• publicarea pe pagina proprie de internet	continuu
6.	Informare privind verificarea tehnica a instalatiei	• prin email, inainte cu 2 luni de expirarea verificarii existente	punctual

## II. Numarul solicitarilor de informatii

Nr. crt.	Modalitatea de informare		Nr. solicitari
1.	Compartimentul de informare		0
2.	Pagina proprie de internet	www.cyeb.ro	solicitari primite: 5 Numar vizitatori pe pagina proprie de internet: 25963
3.	Telefonic		1-2 apeluri / luna

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

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Confirmarea inregistrarii platii si solduri	S-a verificat procesul inregistrarii platii in sistemul contabil/ clientii au fost informati de inregistrarea platii, respectiv instiintarea soldurilor ramase
2.	Confirmarea cantitatii facturate	S-a verificat procesul verbal cu cantitatile transmise de catre OD/clientii au fost informati de facturarea corecta a cantitatilor
3.	Informatii privind contractarea serviciului de furnizare	S-a adus la cunostinta clientului procedura privind schimbarea furnizorului ord.105/2015, respective documentatia necesara incheierii contractului de furnizare conf. ord.64
4.	Costurile aferente schimbarii furnizorului	S-a adus la cunostinta clientului faptul ca nu exista taxa perceputa in cee ace priveste schimbarea de furnizor.
5.	Efectuarea citirilor lunare	Prezentarea modului de organizare si functionare a sistemului de distributie a energiei electrice, cu atributiile fiecarui actor in parte

Cu deosebita consideratie,

**S.C. CYEB S.R.L.**



**Administrator,  
Tamas Furdek**