

**S.C. DESIGN PROIECT S.R.L. IASI**

str. Minervei, nr. 10, Bloc 845, sc.B, Parter, Iași

Mobil 0744501892, 0745450829

Tel/Fax 0232/221051

J 22-414/1, c.f. R13851874,

cont IBAN: RO23TREZ4065069XXX001198 - TREZORERIA IASI

cont IBAN: RO03BTRLRONCRT0V16420801 Banca Transilvania Iași



Asigurarea informării clienților finali conform Ordinului ANRE nr 96/2015:

## I. Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare

Nr. Crt.	Domeniu	Modalitate	Număr acțiuni
1	Drepturile și obligațiile clienților finali	Publicare pe pagina proprie de internet	1
2	Prețurile și tipurile de tarife practicate	Publicare pe pagina proprie de internet	2
3	Modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată	1. Publicare pe pagina proprie de internet	1
		2. Telefonice	325
4	Principalele clauze ale contractului de furnizare	Publicare pe pagina proprie de internet	1
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	1
6	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali	Publicare pe pagina proprie de internet	1
7	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	Publicare pe pagina proprie de internet	1
8	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale	Publicare pe pagina proprie de internet	1
9	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale	Publicare pe pagina proprie de internet	1
10	Principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali	Publicare pe pagina proprie de internet	1
11	Art. 11, alin. (5) lit. d) (ii) datele de contact (adresele de site-uri de internet) ale unor instituții cu atribuții în domeniul energiei, de unde consumatorii pot obține informații privind măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice, profiluri comparative ale utilizatorilor finali și specificații tehnice obiective privind echipamentele energetice;	Publicare pe pagina proprie de internet	1

## II. Numărul solicitărilor de informații

Nr. Crt.	Modalitatea de informare		Număr solicitări
1	Compartimentul de informare		280
2	Pagina proprie de internet	<a href="http://www.design-proiect.ro">www.design-proiect.ro</a>	1219
3	Telefonic		325

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

Nr. Crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	Modalități de măsurare	Raspuns imediat
2	Modalități de facturare	Raspuns imediat
3	Conținutul facturii	Raspuns imediat
4	Mijloacele de plată	Raspuns imediat
5	Preturile practicate	Raspuns imediat