



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

str. Carpati, nr 7, Bloc 656, sc.C, ap. 3,
Mobil 0744501892
Tel/Fax 0232/221051
J 22-414/2001, c.f. R13851874,
cont Trezorerie: RO23TREZ4065069XXX001198 Trezoreria Iasi
cont IBAN: RO69CRDZ005A107730476001 NEXTE BANK Iasi



Catre,

A.N.R.E. Bucuresti

Va transmitem urmatoarele date si informatii , in ceea ce priveste , Raportul privind activitatea de informare a consumatorilor de gaze naturale, aferent anului 2015:

In atentia Departamentului Control si Protectia Consumatorilor
Raport privind activitatea de informare a consumatorilor

I.

Domeniul si modalitatile alese pentru desfasurarea actiunilor de informare a consumatorilor

Nr. crt.	Domeniu	Modalitate	Nr. actiuni
0	1	2	3
1.	Drepturile si obligatiile consumatorilor	- Transmiterea de materiale informative catre consumatori	- Cind se pune in functiune punctele de ardere de la consumatori sau ori de cite ori este nevoie
2.	Preturile si tipurile de tarife reglementate practicate	- Prin contractul de furnizare catre consumatorii noi si Acte aditionale pentru consumatorii vechi	- De cate ori se modifica contractual de furnizare sau de cite ori se modifica preturile si tarifele reglementate de A.N.R.E.
3.	Modalitati de masurare , facturare, continutul facturii si mijloacele de plata	- Citirea decadala a contorilor Facturarea la sfirsitul lunii pentru consumul de gaze naturale Factura cuprinde toate elementele de care consumatorul are nevoie Plata facturii se face casch sau prin OP Banca	- Citirea decadala - Facturarea lunara - Plata lunar

0	1	2	3
4.	Principalele clauze ale contractului ,inclusiv durata contractului , conditiile de reinnoire si renuntare la servicii, denuntarea unilaterala a contractului	<ul style="list-style-type: none"> - Pentru consumatorii noi, cind se incheie contractual de furnizare , iar pentru consumatorii vechi ,cind se modifica conditiile generale de contractare - Contractul se incheie pe o perioada nedeterminata 	<ul style="list-style-type: none"> - De cite ori se impune - In anul 2015 am avut 3 cazuri de renuntare la serviciile de furnizare si denuntarea unilaterala a contractului
5.	Procedura , etapele si documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	- Nu avem cazuri de consumatori care doresc schimbarea furnizorului	-
6.	Procedura , etapele si documentele necesare procesului de solutionare a disputelor contractuale	- Nu avem cazuri privind solutionarea disputelor contractuale	-

II.

Numarul consumatorilor care se informeaza

Compartimentul de informare	Pagina internet	Nr. apeluri primite la nr. telephonic dedicate consumatorilor
Compartimentul tehnic	www.design-proiect.ro	0800822105
Ing. Tabac Zina Ing. Tabac Gheorghe Ing. Savin Cezarina Ing. Ciocan Vasilica Ing. Tabac Andrei	Nu avem apeluri telefonice primite din partea consumatorilor , decit cele legate de racordarea la sistemul de distributie gaze naturale sau cele legate de blocarea detectorilor de gaze naturale	-

III.

Primele 5 subiecte , cele mai des intilnite in apelurile telefonice ale consumatorilor primate la numarul dedicate consumatorilor si sinteza modului de solutionare a acestora

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Racordarea la sistemul de distributie gaze naturale	Cererile sunt rezolvate in cel mai scurt timp
Nota:	Nu avem nemultumiri din partea consumatorilor deoarece SC DESIGN PROIECT SRL , le sta la dispozitia consumatorilor si viitorilor consumatori , cu toate informatiile de care consumatorii au nevoie.Sistemul de distributie gaze naturale este nou, din PE 100, SDR11 , presiunea de gaze exista si nu sunt probleme din acest punct de vedere, deci consumatorii nu au motive de nemultumire din partea furnizorului de gaze naturale.	

IV.

Primele 5 subiecte , cele mai des intilnite in petitiile scrise ale consumatorilor si sinteza modului de solutionare a acestora

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
Nota:	Nu avem petitii scrise din partea consumatorilor , deoarece suntem operativi in a le rezolva toate problemele legate de distributia si furnizarea gazelor naturale, iar consumatorii nu au motive de a scrie petitii.	

Director ,
Ing. Tabac Zina