

S.C. COTROCENI PARK S.A.		
B-dul. Vasile Milea Nr. 4		
INTRARE	Nr. 3749	
IEȘIRE		
Ziua ... 04	Luna ... 05	Anul ... 2016



S.C. COTROCENI PARK S.A., cu sediul in Bdul. Vasile Milea nr.4, Sector 6, București, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/15178/2004, Cod Unic de Inregistrare RO 16785112, reprezentata de Israel Vizel si Laura Croitoru, in calitate de Directori,

CATRE

AUTORITATEA NATIONALA DE REGLEMENTARE IN DOMENIUL ENERGIEI

cu sediul in Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995, ROMANIA

Prin prezenta va transmitem „Raportul privind activitatea de informare a clientilor finali pentru anul 2015”

S.C. COTROCENI PARK S.A.

Director,

Laura Croitoru



Responsabil furnizare energie electrica,

Bogdan Predeteanu

**RAPORT
PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR
PE ANUL 2015**

I.

**Domeniul și modalitățile alese
pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor**

Nr. crt.	Domeniu	Modalitate	Nr. acțiuni
1.	Drepturile și obligațiile consumatorilor	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
2.	Prețuri și tipuri de tarife reglementate practicate	Afișare la punctele de relații cu clienții / Tranmitere materiale informative catre clienti	Permanent
3.	Modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată	Tranmiterea de materiale informative către consumatori	Permanent
4.	Principalele clauze ale contractului de furnizare	Tranmiterea de materiale informative către consumatori	La cererea consumatorului
5.	Principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului	Tranmiterea de materiale informative către consumatori	La cererea consumatorului
6.	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
7.	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
8.	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
9.	Principalele acte normative care reglementează domeniul energiei, relevante pentru consumatori	Afișare la punctele de relații cu clienții	Permanent
10.	Alte informații de interes pentru consumatori	Publicarea pe pagina proprie de internet	Permanent



II.

Numărul consumatorilor care se informează

Compartimentul de informare	Pagina internet	Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor
Biroul vânzări	www.aficotroceni.ro/#!energie	20

III.

Primele 5 subiecte, cele mai des întâlnite în apelurile telefonice ale consumatorilor, primite la numărul dedicat consumatorilor și sinteza a modului de rezolvare a acestora

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Modalitatea de achitare a facturilor scadente	Discuții telefonice pentru stabilirea modalității de achitare a facturilor
2.	Solicitare oferte furnizare energie electrica	Intocmit si transmis oferta

IV.

Primele 5 subiecte, cele mai des întâlnite în petițiile scrise ale consumatorilor și sinteza modului de soluționare a acestora

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Nu au fost depuse petiții la sediul societății noastre	
2.		
3.		

