



## S.C. PADO GROUP INFRASTRUCTURES S.R.L.

CUI: RO 18604832  
J/26/654/2006

Târgu Mureș, B-dul Pandurilor, nr.54/8  
Cont IBAN: RO02RZBR0000060007901007  
RAIFFEISEN BANK – Sucursala Târgu Mureș

Punct de lucru Târgu Mureș, Str. Koos Ferenc, nr. 6, ap. 1  
Telefon: 0740126328; Telefon fix: 0365882880  
Fax: 0365445973  
E-mail: office@padogroup.ro  
Punct de lucru Târnăveni, Str.Partizanilor, nr.18  
Telefon: 0745088983; Tel fix: 0365882961  
Fax: 0365882979  
E-mail: office@padogroup.ro

### Anexa nr.2 la Regulament

#### Raport Privind Activitatea de Informare a clientilor finali In anul 2016

Nr crt.	Domeniu	Modalitate	Nr. actiuni
1	Drepturile si obligatiile clientilor finali	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	127
2	Preturile si tipurile de tarife practicate	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	212
3	Modalitatile de masurare,facturare,continutul facturii si mijloacele de plata	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	97
4	Principalele clauze ale contractului de furnizare	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	67
5	Principalele conditii generale de contractare, inclusiv durata contractului, conditiile de reinoire si renuntare la servicii, denuntarea unilaterala a contractului	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	34
6	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a plangerilor clientilor finali	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	0
7	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	3
8	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor precontractuale	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	0
9	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a disputelor contractuale	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	0
10	Principalele acte normative care reglementeaza domeniul energiei electrice si al gazelor naturale, relevante pentru clientii finali	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	1
11	Alte informatii de interes pentru clientii finali	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	17

## II

### Numarul consumatorilor care se informeaza

<b>Compartimentul de Informare</b>	<b>Pagina internet</b>	<b>Numar apeluri primite la numarul telefonic dedicat consumatorilor</b>
Telefonic	www.padogroup.ro	321

## III

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

<b>Nr.crt.</b>	<b>Subiect</b>	<b>Sinteza modului de rezolvare</b>
1	Informatii legate de index nou/ vechi de pe factura	Indexul real al contorului
2	Informatii legate de preturi	Temei legal pentru clienti eligibili
3	Modalitati de schimbare a furnizorilor de gaze	Ord.47/2007 Site Pado/ANRE
4	Obligativitatea efectuării verificării/reviziei	NTPE/2008 - Ord.5/2009
5	Modalitatea de plata a facturilor, conturi	Virament bancar, la ghiseele bancilor, la punctul de lucru

Cu stimă,

Administrator

Ignat Anica