



Member of CISO Federation

RI A SIMTEX



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 9001 - ISO 14001

BS OHSAS 18001

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 2019

Nr crt.	Domeniu	Modalitate	Nr. actiuni
1	Drepturile si obligatiile clientilor finali	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	182
2	Preturile si tipurile de tarife practicate	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	220
3	Modalitatile de masurare, facturare, continutul facturii si mijloacele de plata	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	116
4	Principalele clauze ale contractului de furnizare	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	84
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	68
6	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a plangerilor clientilor finali	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	31
7	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	120
8	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor precontractuale	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	9
9	Procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a disputelor contractuale	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	28
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	14
11	Alte informatii de interes pentru clientii finali	Telefonica, e-mail si la punctul de lucru	236

II

Numarul consumatorilor care se informeaza

Compartimentul de Informare	Pagina internet	Numar apeluri primite la numarul telefonic dedicat consumatorilor
Telefonic	www.padogroup.ro	344

III

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

Nr.crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	Modalitatea de citire a contoarelor de gaz, de catre cine se efectueaza aceasta si care este procedura.	Se efectueaza de catre Operatorul Sistemului de Distributie din zona in care se afla clientul final.
2	Informatii legate de preturi si componenta acestora	Temei legal pentru clienti eligibili
3	Obligativitatea efectuării verificării/reviziei	NTPEE/2018, Ord.5/2009, ord.179/16.12.2015
4	Modalitati de schimbare a furnizorilor de gaze	Ord. 234/2019, ord. 29/2016/, Site Pado/ANRE
5	Modalitatea de plata a facturilor, conturi	Virament bancar, la ghiseele bancilor, la punctele de lucru

Cu stimă,

Administrator

Dumitru IGNAT



A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Dumitru Ignat', written over the stamp.