

**Program de acțiuni privind acordarea asistenței consumatorilor finali**

<b>Nr.</b>	<b>Denumirea</b>	<b>Perioada de executare</b>
1	Informarea personalului intern despre modificările actelor normative cu tangență în activitatea de furnizare a energiei electrice	în mod regulat
2	Prezentarea amendamentelor la actele normative supuse consultărilor publice de ANRE, MEI și alte instituții relevante	în mod regulat
3	Publicarea actelor normative pe pagina web a întreprinderii.	în mod regulat
4	Acordarea asistenței consumatorilor finali cu privire la drepturilor acestora în temeiul legislației privind consumatorii	în mod regulat
5	Organizarea procesului de primire a consumatorilor pe diviziuni structurale în conformitate cu programul stabilit	în mod regulat
6	Plasarea programului de primire a clienților pe site-ul web și în centrele de deservicii clienților ale întreprinderii	în mod regulat
7	Plasarea informațiilor privind drepturile consumatorilor pe site-ul companiei și în centrele de deservicii clienților ale întreprinderii.	în mod regulat
8	Organizarea unui sondaj lunar al consumatorilor cu privire la calitatea serviciilor prestate de furnizor prin diverse mijloace.	lunar
9	Promovarea eficienței energetice în rândul consumatorilor prin intermediul diverselor materiale informative, pliante, recomandări incluse în facturi, pagina web, rețeaua de socializare Facebook.	lunar