

Denumire agent economic:.....

## CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACTIEI CLIENTILOR

*Prin intermediul acestui chestionar vă oferim posibilitatea de a evalua calitatea serviciilor prestate către dumneavoastră. În acest mod înțelegem să acordăm atenție maximă necesităților dumneavoastră actuale și viitoare. Percepția dumneavoastră în ceea ce privește prestația instituției ne va fi de un ajutor deosebit, întrucât suntem permanent preocupați de îmbunătățirea calității serviciilor. Vă mulțumim pentru sprijinul constant și continuu pe care ni-l acordați.*

Vă rugăm să completați chestionarul următor prin bifarea căsuței corespunzătoare unei note și completarea rubricilor aferente, acolo unde este necesar.

1. Față de așteptările dumneavoastră, cum apreciați calitatea serviciilor prestate de către Operatorul Pieței de Energie Electrică și de Gaze Naturale "Opcom" S.A. pentru administrarea piețelor/instrumentelor puse la dispoziția participanților?

5     4     3     2     1    (5 – maxim; 1 - minim)

2. Cum apreciați gradul de profesionalism al angajaților Operatorului Pieței de Energie Electrică și de Gaze Naturale "Opcom" S.A.?

5     4     3     2     1    (5 – maxim; 1 - minim)

3. În care din piețele centralizate administrate/activitățile desfășurate de către Operatorul Pieței de Energie Electrică și de Gaze Naturale "Opcom" S.A. v-ați confruntat cu probleme datorate modului în care își desfășoară activitatea societatea noastră în condițiile reglementărilor în vigoare:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> activitatea de înregistrare a participanților la piețele administrate   | <input type="checkbox"/> piața centralizată anonimă spot de certificate verzi - PCSCV                  |
| <input type="checkbox"/> piața pentru ziua următoare de energie electrică - PZU  | <input type="checkbox"/> piața centralizată anonimă la termen de certificate verzi - PCTCV             |
| <input type="checkbox"/> piața intra-zilnică de energie electrică - PI   | <input type="checkbox"/> piața pentru ziua următoare de gaze naturale - PZU-GN                         |
| <input type="checkbox"/> piața centralizată cu negociere dublă continuă a contractelor bilaterale de energie electrică - PC-OTC            | <input type="checkbox"/> piața intra-zilnică de gaze naturale - PI-GN                                  |
| <input type="checkbox"/> piața centralizată a contractelor bilaterale de energie electrică - modalitatea PCCB-LE-Flex                      | <input type="checkbox"/> piața centralizată de gaze naturale - modalitatea PCGN-LN                     |
| <input type="checkbox"/> piața centralizată a contractelor bilaterale de energie electrică - modalitatea PCCB-NC                           | <input type="checkbox"/> piața centralizată de gaze naturale - modalitatea PCGN-LP                     |
| <input type="checkbox"/> piața centralizată pentru serviciul universal - PCSU  | <input type="checkbox"/> piața centralizată de gaze naturale - modalitatea PCGN-OTC                    |
| <input type="checkbox"/> piața centralizată pentru clienții finali mari - PMC  | <input type="checkbox"/> piața produselor flexibile pe termen mediu și lung de gaze naturale PPF-TL-GN |
| <input type="checkbox"/> piața centralizată destinată atribuirii contractelor de energie electrică pentru perioade lungi de livrare - PCTL | <input type="checkbox"/> activitatea de decontare  |
| <input type="checkbox"/> piața centralizată pentru energia electrică din surse regenerabile susținută prin certificate verzi - PCE-ESRE-CV | <input type="checkbox"/> activitatea de raportare conform REMIT  |
|  | <input type="checkbox"/> mecanismul de achiziție centralizată de energie electrică MACEE               |

Descrierea problemei întâmpinate:

4. Ați notificat problema întâmpinată către Operatorul Pieței de Energie Electrică și de Gaze Naturale "Opcom" S.A.?

DA     NU     Nu am întâmpinat probleme

5. Cum apreciați modul de comunicare cu Operatorul Pieței de Energie Electrică și de Gaze Naturale "Opcom" S.A. (prin telefon, e-mail)

a. prin telefon

5     4     3     2     1    (5 – excelent; 1 – nesatisfăcător)

b. prin e-mail

5     4     3     2     1

NOTA: Acest formular poate fi descărcat de pe website-ul [www.opcom.ro](http://www.opcom.ro), secțiunea Compania / Chestionare

