

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:

- ☐ activitatea de înregistrare a participanților la piețele administrate
- ☐ piața pentru ziua următoare de energie electrică - PZU
- ☐ piața intrazilnică de energie electrică - PI
- ☐ piața centralizată cu negociere dublă continuă a contractelor bilaterale de energie electrică - PC-OTC
- ☐ piața centralizată a contractelor bilaterale de energie electrică - modalitatea PCCB-LE-Flex
- ☐ piața centralizată a contractelor bilaterale de energie electrică - modalitatea PCCB-NC
- ☐ piața centralizată pentru serviciul universal - PCSU
- ☐ piața centralizată pentru clienții finali mari - PMC
- ☐ piața centralizată destinată atribuirii contractelor de energie electrică pentru perioade lungi de livrare - PCTL
- ☐ piața centralizată pentru energia electrică din surse regenerabile susținută prin certificate verzi - PCE-ESRE-CV
- ☐ piața centralizată anonimă spot de certificate verzi - PCSCV

- ☐ piața centralizată anonimă la termen de certificate verzi - PCTCV
- ☐ piața pentru ziua următoare de gaze naturale - PZU-GN
- ☐ piața intrazilnică de gaze naturale - PI-GN
- ☐ piața centralizată de gaze naturale - modalitatea PCGN-LN
- ☐ piața centralizată de gaze naturale - modalitatea PCGN-LP
- ☐ piața centralizată de gaze naturale - modalitatea PCGN-OTC
- ☐ piața produselor flexibile pe termen mediu și lung de gaze naturale PPF-TL-GN
- ☐ activitatea de decontare
- ☐ activitatea de raportare conform REMIT
- ☐ activitatea de contraparte CfD în relația cu beneficiarii CfD
- ☐ activitatea de contraparte CfD în relația cu plătorii de contribuție CfD

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 – nesatisfacător)

b. prin e-mail

☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1

6. În cazul în care ați beneficiat de suportul angajaților Operatorului Pieței de Energie Electrică și de Gaze Naturale "Opcom" S.A. pentru o problemă/aspect specific, cât de mulțumiți ați fost de modul de rezolvare al problemei din punct de vedere al:
- promptitudinii
☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 (5 – maxim; 1 - minim)
 - corectitudinii informațiilor
☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
 - responsabilității
☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
 - conduitei
☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
7. Cum apreciați acțiunile de instruire organizate de Operatorul Pieței de Energie Electrică și de Gaze Naturale "Opcom" S.A. pentru participanții nou înregistrați la o piață/mai multe piețe sau la solicitarea participanților înregistrați anterior, din punctul de vedere al:
- utilității
☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 (5 – maxim; 1 - minim)
 - calității
☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1
8. Cum apreciați acțiunile întreprinse de Operatorul Pieței de Energie Electrică și de Gaze Naturale "Opcom" S.A. pentru informarea prin intermediul site-ului asupra modificărilor și noutăților din cadrul piețelor/instrumentelor administrate:
- ☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 (5 – maxim; 1 - minim)
9. Cum apreciați accesul la informațiile publice rezultate din activitatea de administrare a piețelor piețelor/instrumentelor puse la dispoziția participanților de către Operatorul Pieței de Energie Electrică și de Gaze Naturale "Opcom" S.A.?
- ☐ 5 ☐ 4 ☐ 3 ☐ 2 ☐ 1 (5 – maxim; 1 - minim)
10. Care sunt canalele/mijloacele folosite de dumneavoastră pentru a accesa informațiile publice?
- ☐ website-ul www.opcom.ro ☐ diverse publicații
- ☐ evenimente organizate de "Opcom" S.A. ☐ altele (menționați:)
- ☐ evenimente la care „Opcom” S.A. este coorganizator ☐ utilizam feed-urile RSS de pe website-ul www.opcom.ro
11. Cât de frecvent consultați datele publicate pe website-ul OPCOM?
- ☐ utilizăm alerte privind actualizarea informațiilor publicate ☐ ocazional
- ☐ zilnic ☐ altele (menționați:)
- ☐ pentru ofertele și tranzacțiile proprii
12. Dacă aveți comentarii sau sugestii pentru îmbunătățirea colaborării dintre compania dumneavoastră și Operatorul Pieței de Energie Electrică și de Gaze Naturale "Opcom" S.A., vă rugăm să le prezentați mai jos sau să le transmiteți pe adresa de e-mail PR@opcom.ro. Apreciem opiniile dumneavoastră și le vom lua în considerare în procesul de îmbunătățire a calității serviciilor noastre.

Comentarii/sugestii:

Agent economic – coordonate:
 Numele persoanei de contact:
 Telefon: