

Nr. 286 din 31.01.2023

Către

Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE)

București, str. Constantin Nacu nr. 3, sector 2

Prin prezenta vă înaintăm Raportul privind soluționarea plângerilor și măsurile corective luate pentru clienții finali aferente anului 2022.

Atașăm Anexele 3, 4 și 5 conform Ordinului 16/18.03.2015.

S.C. PRISMA SERV COMPANY S.R.L.

Administrator,

Alexandru TINCĂ



Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01.2022-31.12.2022

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	-	-	-
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	142	140	2
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	38	37	1
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin poștă	4	4	0
TOTAL:		184	181	3

Administrator
ing. Alexandru TINCA



Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: 01.01.2022-31.12.2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei	4	4	0	0%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	103	103	0	0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	1	1	0	0%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	11	11	0	0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	2	2	0	0%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-	-	0%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	-	0%
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	-	-	-	0%
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-	-	0%
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	63	63	0	0%
TOTAL:		184	184	0	0%
din care: întemeiate		163	163	0	0%
neîntemeiate		21	21	0	0%
nesoluționabile		0	0	0	0%

Administrator
ing. Alexandru TINCA



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2022-31.12.2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	retransmitere contract de furnizare	nu este cazul
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	refacere facturi	verificarea de OSD a indecșilor lunari și soldurilor de facturi, îmbunătățirea programului informatic
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	transmiterea ofertei și pe e-mail	completarea modului de transmitere a ofertelor
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	notificare OSD	nu este cazul
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	notificare OSD	nu este cazul
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	-
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	trimiterea facturilor pe e-mail și SMS	modificarea modului de transmitere a facturilor

Administrator
ing. Alexandru TINCA

