

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 semestrului II 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: 01.07.2022-31.12.2022

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	83	82	1
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	4	3	1
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin poștă	-	-	-
TOTAL:		87	85	2

Administrator  
ing. Alexandru TINCA



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

Perioada: 01.07.2022-31.12.2022

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	-	-	-	0%
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	40	40	0	0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	0%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	8	8	0	0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-	-	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	39	39	0	0%
TOTAL:		87	87	0	0%
din care: întemeiate		87	87	0	0%
neîntemeiate		0	0	0	0%
nesoluționabile		0	0	0	0%

Administrator  
ing. Alexandru TINCA



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.07.2022-31.12.2022

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
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	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	notificare OSD	nu este cazul
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
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

