

Nr. 282 din 30.01.2023

Către**Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE)****București, str. Constantin Nacu nr. 3, sector 2**

Prin prezenta vă transmitem, conform Ordin nr. 83 din 30.06.2021, *Anexa 2 si Anexa 3 la Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale pentru trimestrul IV anul 2022.*

PRISMA SERV COMPANY S.R.L.

Administrator,

Alexandru TINCĂ



Raportări aferente indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale

Furnizor: Prisma Serv Company S.R.L.

Telefon: 0232-217-905

Fax: 0332-409-776

E-mail: office@prismaserv.ro

Pagină web: prismaserv.ro

Perioada de raportare: 01.10.2022-31.12.2022

Persoana de contact pentru datele raportate: Mihaela Stoian

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observații
0	1	2	3	4
IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare				
1	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	1	
		noncasnic	14	
		Total	15	
2	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
3	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	1	
		noncasnic	14	
		Total	15	
4	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
5	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
6	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
7	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
8	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	0	
		noncasnic	0,21	
		Total	0,2	
IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare				
9	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	79	
		noncasnic	0	
		Total	79	
10	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
11	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	79	
		noncasnic	0	
		Total	79	

28	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic	14	
		noncasnic	2	
		Total	16	
29	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde solicitările privind factura care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
30	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
31	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.) (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
32	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.) (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
33	Timpul mediu de răspuns (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.)	casnic	0,57	
		noncasnic	1,5	
		Total	0,69	
IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor				
34	Numărul sesizărilor primite de furnizor	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
35	Numărul sesizărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
36	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
37	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
38	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
39	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
40	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
41	Timpul mediu de răspuns	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
42	Numărul întreruperilor/limitărilor furnizării la locul de consum, după caz, dispuse nejustificat de către furnizor (Această valoare nu se însumează la "Total indicatori de calitate".)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
43	Valoarea compensațiilor plătite pentru întreruperile/limitările furnizării la locul de consum, după caz, dispuse nejustificat de către furnizor (lei) (Această valoare nu se însumează la "Total indicatori de calitate".)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	

		Total	0
60	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
61	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
62	Timpul mediu de transmitere	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR			
63	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
64	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
65	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
66	Numărul răspunsurilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
67	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
68	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
69	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
70	Timpul mediu de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului			
71	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
72	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
73	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
74	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
75	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0
		noncasnic	0

Raport privind indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorului de gaze naturale

Furnizor: Prisma Serv Company S.R.L.

Telefon: 0232-217-905

Fax: 0332-409-776

E-mail: office@prismaserv.ro

Pagină web: prismaserv.ro

Perioada de raportare: 01.10.2022-31.12.2022

Persoana de contact pentru datele raportate: Mihaela Stoian

Nr. crt.	Denumirea indicatorului de calitate (IC)	Nr. solicitări primite aferente IC	Nr. solicitări pentru care a fost respectat nivelul garantat al IC	Gradul de îndeplinire a IC determinat prin indicatorul specific de performanță (ISP) (%)
0	1	2	3	$4 = (3/2) * 100$
1.	IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	15	15	100
2.	IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	79	79	100
3.	IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	1	1	100
4.	IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	16	16	100
5.	IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	0	0	0
6.	IC6 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor	0	0	0
7.	IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	0	0	0
8.	IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	0	0	0
9.	IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	0	0	0
10.	IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul standardului	31	31	100
11.	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	491	491	100

Prisma Serv Company S.R.L.

Administrator,
Alexandru TINCA

