

Nr. 309 din 31.01.2024

**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 2023.

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: 01.01.2023-31.12.2023

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	86	86	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	15	11	4
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	2	2	0
6.	Prin poștă	-	-	-
TOTAL:		103	99	4

Administrator  
ing. Alexandru TINCA



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

Perioada: 01.01.2023-31.12.2023

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	45	45	0	0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	0%
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-	-	0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	1	1	0	0%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	1	1	0	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	56	56	0	0%
TOTAL:		103	103	0	0%
din care: întemeiate		95	95	0	0%
neîntemeiate		8	8	0	0%
nesoluționabile		0	0	0	0%

Administrator  
ing. Alexandru TINCA



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2023-31.12.2023

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 solduri facturi
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	notificare OSD	nu este cazul
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	notificare OSD	nu este cazul
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 si pe e-mail	modificarea modului de transmitere a facturilor

Administrator  
ing. Alexandru TINCA

