

**S.C. PRISMA SERV COMPANY S.R.L.** ISO 9001

str. Petru Poni nr. 13

J 22 – 601 – 2001, RO 13991843

tel / fax: 0232-217905, 258977 / 0332-409775, 409776

e-mail: prisma\_company@yahoo.com, web: prisma.serv.ro

Cod IBAN: RO05BPOS24103080051ROL01 Banc Post Ag. Păcurari

ISO 14001  
OHSAS 18001



Nr. 420 din 13.07.2011

**Anexa nr. 2 la Regulament**

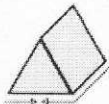
**RAPORT PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR**

**I. Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor**

Nr. crt.	Domeniu	Modalitate	Nr. acțiuni
1.	Distributie gaze naturale	Actualizare pagina de internet: <a href="http://primaserv.ro/Distributie.php">http://primaserv.ro/Distributie.php</a>	1
2.	Furnizare gaze naturale	Actualizare pagina de internet: <a href="http://primaserv.ro/Furnizare.php">http://primaserv.ro/Furnizare.php</a>	1
3.	Drepturile și obligațiile consumatorilor	3.1. Actualizare pagina de internet: <a href="http://primaserv.ro/Furnizare.php">http://primaserv.ro/Furnizare.php</a> Secțiunea <b>Drepturile și obligațiile consumatorilor</b> 3.2. Afisare la punctele de lucru	2
4.	Preturile și tarifele reglementate practicate	4.1. Actualizare pagina de internet: <a href="http://primaserv.ro/Furnizare.php">http://primaserv.ro/Furnizare.php</a> <a href="http://primaserv.ro/Distributie.php">http://primaserv.ro/Distributie.php</a> 4.2. Afisare la punctele de lucru	3
5.	Principalele clauze ale contractelor de furnizare gaze naturale	Actualizare pagina de internet: <a href="http://primaserv.ro/Furnizare.php">http://primaserv.ro/Furnizare.php</a> Secțiunea <b>Model contracte pentru furnizarea gazelor naturale</b>	3
6.	Procedura și etapele schimbării furnizorului de gaze naturale	Actualizare pagina de internet: <a href="http://primaserv.ro/Furnizare.php">http://primaserv.ro/Furnizare.php</a> Secțiunea <b>Procedura și etapele schimbării furnizorului de gaze naturale</b>	1
7.	Etapele procesului de racordare la sistemul de distribuție gaze naturale	Actualizare pagina de internet: <a href="http://primaserv.ro/Distributie.php">http://primaserv.ro/Distributie.php</a> Secțiunea <b>Etapele procesului de racordare la sistemul de distribuție gaze naturale</b>	1

**II. Numărul consumatorilor care se informează**

Compartimentul de informare	Pagina internet	Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor
30	1812	10



**S.C. PRISMA SERV COMPANY S.R.L.** ISO 9001

str. Petru Poni nr. 13

J 22 - 601 - 2001, RO 13991843

tel / fax: 0232-217905, 258977 / 0332-409775, 409776

e-mail: prisma\_company@yahoo.com, web: prisma.serv.ro

Cod IBAN: RO05BPOS24103080051ROL01 Banc Post Ag. Păcurari

ISO 14001

OHSAS 18001



**III. Primele 5 subiecte, cele mai des întâlnite în apelurile telefonice ale consumatorilor, primite la numărul dedicat consumatorilor și sinteza a modului de rezolvare a acestora**

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Proceduri, etape și documente necesare pentru racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale	Sericiul tehnic - realizat
2.	Proceduri, etape și documente necesare pentru obținerea de avize de amplasament	Serviciul tehnic - realizat
3.	Sesizări reclamații gaze naturale	Dispecerizat - realizat

**IV. Primele 5 subiecte, cele mai des întâlnite în petițiile scrise ale consumatorilor și sinteza modului de soluționare a acestora**

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Sesizări reclamații gaze naturale	Dispecerizat - realizat
2.		

Director,

ing. Cristian ISAC

