



RAPORT PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR PENTRU ANUL 2011

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

| Nr. crt. | Domeniu | Modalitate | Nr. acțiuni |
|-----------------|--|---|--------------------|
| 1. | Distribuție gaze naturale | Actualizare pagina de internet: http://prismaserv.ro/Distributie.php | 1 |
| 2. | Furnizare gaze naturale | Actualizare pagina de internet: http://prismaserv.ro/Furnizare.php | 1 |
| 3. | Drepturile si obligațiile consumatorilor | 3.1. Actualizare pagina de internet: http://prismaserv.ro/Furnizare.php Secțiunea Drepturile si obligațiile consumatorilor 3.2. Afișare la punctele de lucru 3.3. Adrese scrise către consumatori | 3 |
| 4. | Preturile si tarifele reglementate practicate | 4.1. Actualizare pagina de internet: http://prismaserv.ro/Furnizare.php http://prismaserv.ro/Distributie.php 4.2. Afișare la punctele de lucru | 3 |
| 5. | Principalele clauze ale contractelor de furnizare gaze naturale | Actualizare pagina de internet: http://prismaserv.ro/Furnizare.php Secțiunea Model contracte pentru furnizarea gazelor naturale | 3 |
| 6. | Procedura si etapele schimbării furnizorului de gaze naturale | Actualizare pagina de internet: http://prismaserv.ro/Furnizare.php Secțiunea Procedura si etapele schimbării furnizorului de gaze naturale | 1 |
| 7. | Etapele procesului de racordare la sistemul de distribuție gaze naturale | Actualizare pagina de internet: http://prismaserv.ro/Distributie.php Secțiunea Etapele procesului de racordare la sistemul de distribuție gaze naturale | 1 |
| 8. | Avize de amplasament pentru construcții diverse | Actualizare pagina de internet: http://prismaserv.ro/Avize.php | 1 |

II. Numărul consumatorilor care se informează

| Compartimentul de informare | Pagina internet | Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor |
|------------------------------------|------------------------|--|
| 20 | 2753 | 7 |

**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. | Sesizări reclamații gaze naturale | Dispecerizat – realizat |
| 2. | Proceduri, etape și documente necesare pentru obținerea de avize de amplasament | Serviciul tehnic - realizat |
| 3. | Proceduri, etape și documente necesare pentru racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale | Serviciul tehnic - realizat |
| 4. | Prețurile și modalitatea de transformare în energie a gazelor naturale | Serviciul tehnic - realizat |

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

Nu este cazul

Director,

ing. Cristian ISAC

