



## **RAPORT PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR PENTRU ANUL 2013**

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

<b>Nr. crt.</b>	<b>Domeniu</b>	<b>Modalitate</b>	<b>Nr. acțiuni</b>
1.	Distribuție gaze naturale	Actualizare pagina de internet: <b><a href="http://prisma-serv.ro/Distributie.php">http://prisma-serv.ro/Distributie.php</a></b>	<b>1</b>
2.	Furnizare gaze naturale	Actualizare pagina de internet: <b><a href="http://prisma-serv.ro/Furnizare.php">http://prisma-serv.ro/Furnizare.php</a></b>	<b>3</b>
3.	Drepturile si obligațiile consumatorilor	3.1. Actualizare pagina de internet: <b><a href="http://prisma-serv.ro/Furnizare.php">http://prisma-serv.ro/Furnizare.php</a></b> Secțiunea <b>Drepturile si obligațiile consumatorilor</b>  3.2. Afișare la punctele de lucru  3.3. Adrese scrise către consumatori	<b>3</b>
4.	Preturile si tarifele reglementate practicate	4.1. Actualizare pagina de internet: <b><a href="http://prisma-serv.ro/Furnizare.php">http://prisma-serv.ro/Furnizare.php</a></b> <b><a href="http://prisma-serv.ro/Distributie.php">http://prisma-serv.ro/Distributie.php</a></b>  4.2. Afișare la punctele de lucru	<b>5</b>
5.	Principalele clauze ale contractelor de furnizare gaze naturale	Actualizare pagina de internet: <b><a href="http://prisma-serv.ro/Furnizare.php">http://prisma-serv.ro/Furnizare.php</a></b> Secțiunea <b>Model contracte pentru furnizarea gazelor naturale</b>	<b>3</b>
6.	Procedura si etapele schimbării furnizorului de gaze naturale	Actualizare pagina de internet: <b><a href="http://prisma-serv.ro/Furnizare.php">http://prisma-serv.ro/Furnizare.php</a></b> Secțiunea <b>Procedura si etapele schimbării furnizorului de gaze naturale</b>	<b>1</b>
7.	Etapele procesului de racordare la sistemul de distribuție gaze naturale	Actualizare pagina de internet: <b><a href="http://prisma-serv.ro/Distributie.php">http://prisma-serv.ro/Distributie.php</a></b> Secțiunea <b>Etapele procesului de racordare la sistemul de distribuție gaze naturale</b>	<b>1</b>
8.	Avize de amplasament pentru construcții diverse	Actualizare pagina de internet: <b><a href="http://prisma-serv.ro/Avize.php">http://prisma-serv.ro/Avize.php</a></b>	<b>1</b>
9.	Informații privind pericolul scăpărilor de gaze naturale	Lipire autocolante în localitățile în care societatea deține rețele de distribuție a gazelor naturale	<b>5</b>

**II. Numărul consumatorilor care se informează**

<b>Compartimentul de informare</b>	<b>Pagina internet (vizite unice)</b>	<b>Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor</b>
<b>5</b>	<b>1352</b>	<b>0</b>

**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**

<b>Nr. crt.</b>	<b>Subiect</b>	<b>Sinteza modului de rezolvare</b>
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**

Manager Serviciu Distribuție

ing. Alexandru TINCĂ

.....