

RAPORT PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR PENTRU ANUL 2015

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	135
2.	Furnizare gaze naturale	Actualizare pagina de internet: http://prismaserv.ro/Furnizare.php	3
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. Afișare pe factura de gaze	13
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	2
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	0
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

9.	Informații privind pericolul scăpărilor de gaze naturale	Lipire autocolante în localitățile în care societatea deține rețele de distribuție a gazelor naturale	6
----	--	---	---

II. Numărul consumatorilor care se informează

Compartimentul de informare	Pagina internet (vizite unice)	Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor telverde
106	1659	31

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	Serviciul tehnic - realizat
2.	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

Alexandru TINCĂ, adm.