

Nr. 1386 din 12.07.2024

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 semestrului I 2024.

Atașăm Anexele 3, 4 și 5 conform Ordinului 16/18.03.2015.

PRISMA SERV COMPANY S.R.L.

Administrator,

Alexandru TINCĂ



Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.01.2024-30.06.2024

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	37	36	1
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2	1	1
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin poștă	-	-	-
TOTAL:		39	37	2

Administrator
ing. Alexandru TINCA



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

Perioada: 01.01.2024-30.06.2024

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	-	-	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	23	23	0	0%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	1	1	0	0%
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	1	1	0	0%
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-	-	-
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	14	14	0	0%
TOTAL:		39	39	0	0%
din care: întemeiate		36	36	0	0%
neîntemeiate		3	3	0	0%
nesoluționabile		0	0	0	0%

Administrator
ing. Alexandru TINCA



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2024-30.06.2024

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	refacere facturi, emitere facturi de regularizare, verificare/actualizare solduri	verificarea de OSD a indecșilor lunari și solduri facturi
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	notificare OSD	nu este cazul
5.	Asigurarea calității energiei furnizate	notificare OSD	nu este cazul
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare		
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 și pe e-mail	modificarea modului de transmitere a facturilor

Administrator
ing. Alexandru TINCA

