

Catre: A.N.R.E. **De la: NOVA POWER&GAS S.R.L.**

In Domnului Presedinte **Fax: 0264-450.399**
atentia: Domnul Niculae Havrileț

Fax: 0213-12.43.65 **Nr. 7019/31.07.2017**
inreg:

Ref. la: raportare cf. ordin ANRE 16/18.03.2015 privind
activitatea de solutionare a plangerilor
clientilor finali de energie electrica si gaze
naturale - semestrul I -2017

Stimate domnule Presedinte,

Va transmitem anexat rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor aferente semestrului I din anul 2017, respectiv anexele 3-5 din Ordinul Presedintelui ANRE nr.16/18.03.2015.

Asigurandu-va de intreaga noastra consideratie, va multumim.

Cu stimă,

Director Adjunct Gaze Naturale,
Sorin Piciu



Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: 01.06.2017-30.06.2017

Nr. Crt	Modul de preluare a plangerilor	Numar plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere in scris la punctele unice de contact	12	11	1
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	4	2	2
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	7	2	5
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			
6.	Prin posta			
TOTAL:		23	15	8

Nova Power & Gas SRL

Director Adjunct Gaze Naturale,
Sorin Piciu



**Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei
si respectarea termenului legal**

Perioada: 01.01.2017-30.06.2017

Nr. Crt	Categorie plangeri	Numar plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	
1.	Contractarea energiei				
2.	Facturarea contravalorii energiei	3	3		
3.	Ofertarea de preturi si tarife				
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	2	2		
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	1	1		
6.	Functionarea mijloacelor de masurare	13	13		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare				
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la respectarea legislatiei in vigoare				
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	4	4		
TOTAL:					
din care: intemeiate		17			
neintemeiate		6			
nesolutionabile					

Nova Power & Gas SRL

Director Adjunct Gaze Naturale,
Sorin Piciu



Anexa nr.5

Structura modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2017 – 30.06.2017

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	-	-
2.	Facturarea contravalorii energiei	Solicitare OR explicații cu privire la indexul comunicat (citit direct sau estimat)	-
3.	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Solicitare OR verificare continuitate in alimentarea cu	-
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Solicitare OR verificare calitate energie	-
6.	Functionarea mijloacelor de masurare	Solicitare OR verificare mijloace de măsurare	-
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Informarea clară a clienților cu privire la solicitările lor	Amplasarea într-un loc cât mai vizibil în cadrul BRC a informațiilor de interes

Nova Power & Gas SRL

Director Adjunct Gaze Naturale,
Sorin Picu



hp LaserJet 3015

HP LASERJET FAX

31-Jul-2017 10:19



Fax Call Report

Job	Date	Time	Type	Identification	Duration	Pages	Result
893	31/ 7/2017	10:17:47	Send	90213124365	1:12	4	OK

NOVA[®]

Catre: A.N.R.E. De la: NOVA POWER&GAS S.R.L.
In Domnului Presedinte Fax: 0264-450.399
atentie: Domnul Nicolae Havrileț Nr. 7019/31.07.2017
Fax: 0213-12.43.65 Inreg:

Ref. la: raportare cf. ordin ANRE 16/18.03.2015 privind
activitatea de solutionare a plangerilor
clientilor finali de energie electrica si gaze
naturale - semestrul I -2017

Stimate domnule Presedinte,

Va transmitem anexat rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor aferente semestrului
I din anul 2017, respectiv anexele 3-5 din Ordinul Presedintelui ANRE nr.16/18.03.2015.

Asigurandu-va de intreaga noastra consideratie, va multumim.

Cu stimă,

Director Adjunct Gaze Naturale,
Sorin Picu

