

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

In atentie: Domnului Presedinte
Domnul Dumitru Chirita

Fax: 021-312.43.65 **Fax:** 0264.450.399

Referitor la: Raportare privind activitatea de
solutionare a plangerilor clientilor
finali de energie electrica si gaze
naturale – semestrul II -2017 **Nr. inreg:** 1367/02.03.2018

Stimate domnule Presedinte,

Va transmitem anexat rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor aferente semestrului II din anul 2017, respectiv anexele 3-5 din Ordinul Presedintelui ANRE nr.16/2015.

Asigurandu-va de intreaga noastra consideratie, va multumim.

Cu stimă,
Director General,
Mircea Bica

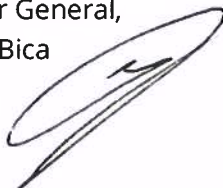


Structura modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.07.2017-31.12.2017

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei	3	
3.	Ofertarea de preturi si tarife	1	
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	5	
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate		
6.	Functionarea mijloacelor de masurare	5	
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	1	

Nova Power & Gas SRL
Director General,
Mircea Bica

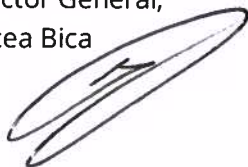



**Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei
si respectarea termenului legal**

Perioada: 01.07.2017-31.12.2017

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	4			
3.	Ofertarea de preturi si tarife				
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	6	da		
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate		da		
6.	Functionarea mijloacelor de masurare	5	da		
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		da		
TOTAL:					
din care: intemeiate		15	da		
neintemeiate					
nesolutionabile					

Nova Power & Gas SRL
Director General,
Mircea Bica




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

Perioada: 01.07.2017-31.12.2017

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		1	
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie			3
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail			7
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			4
6.	Prin posta			
TOTAL:			1	14

Nova Power & Gas SRL
Director General,
Mircea Bica





Fax Call Report

Job	Date	Time	Type	Identification	Duration	Pages	Result
425	2/ 3/2018	16:37:45	Send	90213124365	4:01	4	OK

NOVA

Catre: ANRE De la: NOVA POWER&GAS S.R.L.
In atentie: Domnului Presedinte
Domnului Dumitru Chirita
Fax: 021-312.43.65 Fax: 0264.450.399
Referitor la: Raportare privind activitatea de Nr. Inreg: 1367/02.03.2018
soluționare a plangerilor clientilor
finali de energie electrica si gaze
naturale - semestrul II -2017

Stimate domnule Presedinte,

Va transmitem anexat rapoartele privind activitatea de soluționare a plangerilor aferente semestrului II din anul 2017, respectiv anexele 3-5 din Ordinul Presedintelui ANRE nr.16/2015.

Asigurandu-va de intreaga noastra consideratie, va multumim.

Cu stima,
Director General
Mircea Bica

