

<b>Catre:</b>	<b>A.N.R.E.</b>	<b>De la:</b>	<b>Nova Power&amp;Gas S.R.L.</b>
<b>In atentia:</b>	<b>Dlui. Dumitru Chirita Presedinte</b>	<b>Fax:</b>	<b>0264-450.399</b>
<b>Fax:</b>	<b>0213-124.365</b>	<b>Data:</b>	<b>30.07.2018</b>
<b>Referitor la:</b>	<b>raportare pentru semestrul I 2018 cf ordin ANRE 16/2015</b>	<b>Nr. inreg:</b>	<b>4875/30.07.2018</b>

**Stimate Domnule Presedinte,**

Va transmitem anexat rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor aferente semestrului I din 2018, respectiv anexele 3-5 din Ordinul Presedintelui ANRE nr. 16/18.03.2015.

Asigurandu-va de intreaga noastra consideratie, va multumim.

Cu stimă,  
Sorin Piciu  
Director Adjunct Gaze Naturale

NOVA POWER&GAS S.R.L.



FORMULAR-07.01.03, rev.0

**Anexa nr.3**

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

Perioada: 01.01.2018 – 30.06.2018

Nr. Crt	Modul de preluare a plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact	10	8	2
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	3	3	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	18	2	16
4.	Prin intermediul formularului on-line	4	4	0
5.	Prin fax	2	0	2
6.	Prin poștă	0	0	0
<b>TOTAL:</b>		<b>37</b>	<b>17</b>	<b>20</b>



FORMULAR-07.01.04, rev.0

**Anexa nr.4**
**Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei  
 și respectarea termenului legal**

Perioada: 01.01.2018 – 30.06.2018

Nr. Crt	Categorie plângeri	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	
1.	Contractarea energiei				
2.	Facturarea contravalorii energiei	14	14		
3.	Ofertarea de prețuri și tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	8	8		
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	1	1		
6.	Funcționarea mijloacelor de măsurare	12	12		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	2	2		
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali				
<b>TOTAL:</b>		<b>37</b>	<b>37</b>		
<b>din care: întemeiate</b>		<b>19</b>	<b>19</b>		
<b>neîntemeiate</b>		<b>18</b>	<b>18</b>		
<b>nesoluționabile</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		



**Anexa nr.5**

**Structura modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri**

Perioada: 01.01.2018 – 30.06.2018

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)	Nu este cazul
3.	Ofertarea de preturi si tarife	-	Nu este cazul
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Solicitare OR verificare continuitate in alimentarea cu energie electrica	Nu este cazul
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Solicitare OR verificare calitate energie	Nu este cazul
6.	Functionarea mijloacelor de masurare	Solicitare OR verificare mijloace de măsurare	Pentru un loc de consum s-a inlocuit aparatul de masura consum gaze naturale defect.
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	Nu este cazul
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Informarea clientilor cu privire la cerintele legislative	Nu este cazul
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	Nu este cazul
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	-	Nu este cazul



Fax Call Report

Job	Date	Time	Type	Identification	Duration	Pages	Result
201	30/ 7/2018	11:42:03	Send	90213124365	1:14	4	OK

NOVA<sup>®</sup>

Catre: A.N.R.E.

De la: Nova Power&Gas S.R.L.

In atentie: D-lui, Dumitru Chirita  
Presedinte

Fax: 0264-450.399

Fax: 0213-124.365

Data: 30.07.2018

Referitor la: raportare pentru semestrul I 2018  
cf ordin ANRE 16/2015

Nr. inreg: 4875/30.07.2018

Stimate Domnule Presedinte,

Va transmitem anexat rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor aferente semestrului I din 2018, respectiv anexele 3-5 din Ordinul Presedintelui ANRE nr. 16/8.03.2015.

Asigurandu-va de intreaga noastra consideratie, va multumim.

Cu stimă,  
Sorin Picu  
Director Adjunct Gaze Naturale

NOVA POWER&GAS S.R.L.

