

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

Perioada: 01.07.2021 – 31.12.2021

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	6	6	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	508	407	101
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	128	79	49
4	Prin intermediul formularului on-line	1348	1214	134
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	2	1	1
TOTAL:		1992	1707	285



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

Perioada: 01.07.2021 – 31.12.2021

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	22	22	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei	368	368	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	67	67	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie electrica	0	0	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea mijloacelor de masurare	78	78	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1457	1457	0	0
<b>TOTAL:</b>		1992	1992	0	0
<b>din care: întemeiate</b>		561	561	0	0
<b>neîntemeiate</b>		1431	1431	0	0
<b>nesoluționabile</b>		0	0	0	0

NOVA  
ENERGIE

*[Handwritten Signature]*

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

Perioada: 01.07.2021 – 31.12.2021

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	Informare client status contract, Solicitare date suplimentare	preluare documente lipsa si finalizare procesare contract
2	Facturarea contravalorii energiei	Transmiterea indexelor autocitite de catre clienti	Solicitare OD citiri reale corecte si solicitare explicații cu privire la indexul comunicat (citit direct sau estimat)
3	Ofertarea de preturi si tarife	Informare clienti asupra ofertelor (preturi si tarife)	Indrumare client catre linkul de oferte si de contractare
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	Reparatii curente in instalatii electrice	Intretinere linii electrice si posturi de transformare de catre OD
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Anunțare distribuitor	Inregistrare plingere, transmitere catre OD si ulterior transmitere raspuns primit de la OD catre client
6	Functionarea mijloacelor de masurare	Schimbare grup de masura si la solicitarea clientului verificare BRML	Achizitionarea de catre OD de grupuri de masura noi, performante, verificare BRML a grupurilor
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu e cazul	Nu e cazul
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Nu e cazul	Nu e cazul
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Nu e cazul	Nu e cazul
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Informarea clara a clientilor cu privire la solicitarile lor	Nu este cazul

NOVA  
ENERGIE

*[Handwritten Signature]*

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

Perioada: 01.07.2021 – 31.12.2021

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	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	154	141	13
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	14	13	1
4	Prin intermediul formularului on-line	688	628	60
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		856	782	74

NOVA  
GAZELOR NATURALE S.A.

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

Perioada: 01.07.2021 – 31.12.2021

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	135	135	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei	203	203	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	28	28	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	2	2	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea mijloacelor de măsurare	109	109	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	379	379	0	0
<b>TOTAL:</b>		856	856	0	0
<b>din care: întemeiate</b>		147	147	0	0
<b>neîntemeiate</b>		709	709	0	0
<b>nesoluționabile</b>		0	0	0	0



*[Handwritten signature]*

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

Perioada: 01.07.2021 – 31.12.2021

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	Informare client status contract, Solicitare date suplimentare	preluare documente lipsa si finalizare procesare contract
2	Facturarea contravalorii energiei	Transmiterea indexelor autocitite de catre clienti	Solicitare OD citiri reale corecte si solicitare explicatii cu privire la indexul comunicat (citit direct sau estimat)
3	Ofertarea de preturi si tarife	Informare clienti asupra ofertelor (preturi si tarife)	Indrumare client catre linkul de oferte si de contractare
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	Reparatii curente in instalatii	Intretinere instalatii de catre OD
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Anunțare distribuitor	Inregistrare plingere, transmitere catre OD si ulterior transmitere raspuns primit de la OD catre client
6	Functionarea mijloacelor de masurare	Schimbare grup de masura si la solicitarea clientului verificare BRML	Achizitionarea de catre OD de grupuri de masura noi, performante, verificare BRML a grupurilor
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu e cazul	Nu e cazul
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in rezolvarea plangerilor	Nu e cazul	Nu e cazul
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei	Nu e cazul	Nu e cazul
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Informarea clara a clientilor cu privire la solicitarile lor	Nu este cazul

NOVA  
Gazelor

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

Perioada: 01.07.2021 – 31.12.2021

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	6	6	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	662	548	114
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	142	92	50
4	Prin intermediul formularului online	2036	1842	194
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	2	1	1
<b>TOTAL:</b>		<b>2848</b>	<b>2489</b>	<b>359</b>

Circular stamp of NOVA Energy with the text "NOVA" and "E.C. NOVA ENERGY ROMANIA" around the perimeter. A handwritten signature is written over the stamp.

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

Perioada: 01.07.2021 – 31.12.2021

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	157	157	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei	571	571	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	95	95	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	2	2	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea mijloacelor de măsurare	187	187	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1836	1836	0	0
<b>TOTAL:</b>		2848	2848	0	0
<b>din care: întemeiate</b>		737	836	0	0
<b>neîntemeiate</b>		185	185	0	0
<b>nesoluționabile</b>		3	3	0	0



*[Handwritten signature]*



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

Perioada: 01.07.2021 – 31.12.2021

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	Informare client status contract, Solicitare date suplimentare	preluare documente lipsa si finalizare procesare contract
2	Facturarea contravalorii energiei	Transmiterea indexelor autocitite de catre clienti	Solicitare OD citiri reale corecte si solicitare explicații cu privire la indexul comunicat (citat direct sau estimat)
3	Ofertarea de preturi si tarife	Informare clienti asupra ofertelor (preturi si tarife)	Indrumare client catre linkul de oferte si de contractare
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	Reparatii curente in instalatii	Intretinere instalatii de catre OD
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Anunțare distribuitor	Inregistrare plingere, transmitere catre OD si ulterior transmitere raspuns primit de la OD catre client
6	Functionarea mijloacelor de masurare	Schimbare grup de masura si la solicitarea clientului verificare BRML	Achizitionarea de catre OD de grupuri de masura noi, performante, verificare BRML a grupurilor
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu e cazul	Nu e cazul
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Nu e cazul	Nu e cazul
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Nu e cazul	Nu e cazul
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Informarea clara a clientilor cu privire la solicitarile lor	Nu este cazul

