
Catre:	A.N.R.E.	De la:	NOVA POWER&GAS S.R.L.
Fax:	021-312.43.65	Fax:	0264.450.399
E-mail:	anre@anre.ro	E-mail:	office@novapg.ro
Referitor la:	Raportare privind activitatea de solutionare a plangerilor clientilor finali de energie electrica si gaze naturale – semestrul I -2020	Nr. inreg:	7122/31.07.2020

Stimate domnule Presedinte,

Va transmitem anexat rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor aferente semestrului I din anul 2020, respectiv anexele 3-5 din Ordinul ANRE nr. 16/2015.

Asigurandu-va de intreaga noastra consideratie, va multumim.

Cu stimă,
Director General
Mircea Bica



FORMULAR-07.01.03. rev.1

*Anexa nr.3***Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final**

Perioada: 01.01.2020 – 30.06.2020

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	4	4	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	14	8	6
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	45	4	41
4.	Prin intermediul formularului on-line	2	2	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
TOTAL:		65	18	47

FORMULAR-07.01.04. rev.1

Anexa nr.4

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

Perioada: 01.01.2020 – 30.06.2020

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/gazelor naturale	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei/gazelor naturale	37	37	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	1	1	0	0
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6.	Funcționarea mijloacelor de măsurare	5	5	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	22	22	0	0
TOTAL:		65	65	0	0
din care: întemeiate		35	35	0	0
neîntemeiate		30	30	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

FORMULAR-07.01.05 . rev.1

Anexa nr.5
Structura modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2020 – 30.06.2020

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
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		
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		
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		
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 clara a clientilor cu privire la solicitarile lor	Nu este cazul