

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 II -2019 **Nr. inreg:** 1760/04.02.2020

Stimate domnule Presedinte,

Va transmitem anexat rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor aferente semestrului II din anul 2019, respectiv anexele 3-5 din Ordinul ANRE nr. 16/2015.

Asigurandu-va de intreaga noastra consideratie, va multumim.

Cu stimă,
Director General
Mircea Bica



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

Perioada: 01.07.2019 – 31.12.2019

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	7	7	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	3	0	3
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	20	6	14
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	1	1	0
TOTAL:		31	14	17



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

Perioada: 01.07.2019 – 31.12.2019

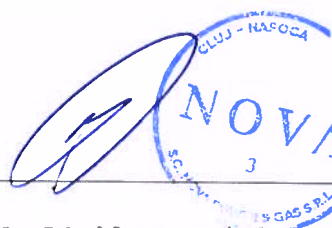
Nr. Crt	Categorie plângeri	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	
1.	Contractarea energiei/gazelor naturale	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei/gazelor naturale	12	12	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie/gaze naturale	4	4	0	0
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6.	Funcționarea mijloacelor de măsurare	6	6	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	1	1	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	8	8	0	0
TOTAL:		31	31	0	0
din care: întemeiate		20	20	0	0
neîntemeiate		11	11	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0



Structura modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.07.2019 – 31.12.2019

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	Transmiterea informațiilor cu privire la obligațiile clienților finali de gaze	Nu este cazul
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



RAPORT DE VERIFICARE TRANSMISIE

ORA : 05/02/2020 08:47
 NUME : NOVA POWER & GAS
 FAX : 0264450399
 TEL : 0264450401
 SER. # : E71293J8J624287

DATA, ORA	05/02 08:47
NR. / NUME FAX	90213124365
DURATA	00:00:53
PAGINA	04
REZULTAT	OK
MOD	STANDARD ECM



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 II -2019 **Nr. inreg:** 1760/04.02.2020

Stimate domnule Presedinte,

Va transmitem anexat rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor aferente semestrului II din anul 2019, respectiv anexele 3-5 din Ordinul ANRE nr. 16/2015.

Asigurandu-va de intreaga noastra consideratie, va multumim.

CUJ - MAROCA
 NOVA
 Director General
 Mircea Elica