

**Catre: A.N.R.E.**

**De la: NOVA POWER&GAS S.R.L.**

**In Domnului Presedinte  
atentie: Domnul Nicolae Havrileț**

**Fax: 0264-450.399**

**Fax: 0213-12.43.65**

**Nr. 7019/31.07.2017  
inreg:**

**Ref. la: raportare cf. ordin ANRE 16/18.03.2015 privind  
activitatea de solutionare a plangerilor  
clientilor finali de energie electrica si gaze  
naturale - semestrul I -2017**

**Stimate domnule Presedinte,**

Va transmitem anexat rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor aferente semestrului I din anul 2017, respectiv anexele 3-5 din Ordinul Presedintelui ANRE nr.16/18.03.2015.

Asigurandu-va de intreaga noastra consideratie, va multumim.

Cu stimă,

Director Adjunct Gaze Naturale,  
Sorin Piciu



**S.C. NOVA POWER & GAS S.R.L.**

Reg. com.: J12/4872/2007    Calea Turzii nr. 217,    IBAN: RO 02 BTRL 0130 1202 H244 02XX  
CIF: RO 18680651    Cluj Napoca, Jud. CLUJ    BANCA TRANSILVANIA  
Capital social: 13.797.280 lei    office@novapg.ro    www.novapg.ro

POWER. GAS. INNOVATION

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

Perioada: 01.06.2017-30.06.2017

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	12	11	1
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	4	2	2
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	7	2	5
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			
6.	Prin posta			
TOTAL:		23	15	8

Nova Power &amp; Gas SRL

Director Adjunct Gaze Naturale,  
Sorin Piciu

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

Perioada: 01.01.2017-30.06.2017

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	3	3		
3.	Ofertarea de preturi si tarife				
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	2	2		
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	1	1		
6.	Functionarea mijloacelor de masurare	13	13		
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	4	4		
<b>TOTAL:</b>					
<b>din care: intemeiate</b>		17			
<b>neintemeiate</b>		6			
<b>nesolutionabile</b>					

Nova Power & Gas SRL

Director Adjunct Gaze Naturale,  
Sorin Picu



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

Perioada: 01.01.2017 - 30.06.2017

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)	-
3.	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Solicitare OR verificare continuitate in alimentarea cu energie electrica	-
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Solicitare OR verificare calitate energie	-
6.	Functionarea mijloacelor de masurare	Solicitare OR verificare mijloace de măsurare	-
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 clară a clienților cu privire la solicitările lor	Amplasarea într-un loc cât mai vizibil în cadrul BRC a informațiilor de interes

Nova Power & Gas SRL

Director Adjunct Gaze Naturale,  
Sorin Piciu



# hp LaserJet 3015

HP LASERJET FAX

31-Jul-2017 10:19



## Fax Call Report

Job	Date	Time	Type	Identification	Duration	Pages	Result
893	31/ 7/2017	10:17:47	Send	90213124365	1:12	4	OK

### NOVA

Catre: A.N.R.E. De la: NOVA POWER&GAS S.R.L.  
In Domnului Presedinte Fax: 0264-450.399  
atentie: Domnul Nicolae Havrileț Nr. 7019/31.07.2017  
Fax: 0213-12.43.65 Inreg:

Ref. la: raportare cf. ordin ANRE 16/18.03.2015 privind  
activitatea de solutionare a plangerilor  
clientilor finali de energie electrica si gaze  
naturale - semestrul I -2017

Stimate domnule Presedinte,

Va transmitem anexat rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor aferente semestrului  
I din anul 2017, respectiv anexele 3-5 din Ordinul Presedintelui ANRE nr.16/18.03.2015.

Asigurandu-va de intreaga noastra consideratie, va multumim.

Cu stimă,

Director Adjunct Gaze Naturale,  
Sorin Picu



S.C. NOVA POWER & GAS S.R.L.

Reg.com: 117/1572/2007 Cămin: 11, 217 IBAN: RO 02 5 74 01 10 11071-244 0278  
CIF: RO 18690651 Cămin: 11, 217 BANCA: TRANSILVANIA  
Capital soc: 11 197.280 lei CIF: RO 18690651 www.novag.ro

POWER GAS INNOVATION