

**Catre:** A.N.R.E. **De la:** NOVA POWER&GAS S.R.L.

**In atentie:** Domnului Presedinte  
Domnul Dumitru Chirita

**Fax:** 021-312.43.65 **Fax:** 0264.450.399

**Referitor la:** Raportare privind activitatea de **Nr. inreg:** 1367/02.03.2018  
solutionare a plangerilor clientilor  
finali de energie electrica si gaze  
naturale – semestrul II -2017

---

Stimate domnule Presedinte,

Va transmitem anexat rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor aferente semestrului II din anul 2017, respectiv anexele 3-5 din Ordinul Presedintelui ANRE nr.16/2015.

Asigurandu-va de intreaga noastra consideratie, va multumim.

Cu stimă,  
Director General,  
Mircea Bica



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

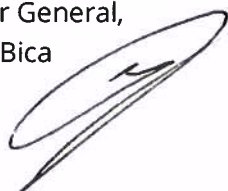
POWER GAS INNOVATION

**Structura modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri**

Perioada: 01.07.2017-31.12.2017

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei	3	
3.	Ofertarea de preturi si tarife	1	
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	5	
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate		
6.	Functionarea mijloacelor de masurare	5	
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	1	

Nova Power & Gas SRL  
Director General,  
Mircea Bica

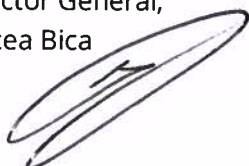


**Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei  
si respectarea termenului legal**

Perioada: 01.07.2017-31.12.2017

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	4			
3.	Ofertarea de preturi si tarife				
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	6	da		
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate		da		
6.	Functionarea mijloacelor de masurare	5	da		
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		da		
<b>TOTAL:</b>					
<b>din care: intemeiate</b>		15	da		
<b>neintemeiate</b>					
<b>nesolutionabile</b>					

Nova Power & Gas SRL  
Director General,  
Mircea Bica




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

Perioada: 01.07.2017-31.12.2017

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

Nova Power & Gas SRL  
Director General,  
Mircea Bica





Fax Call Report

Job	Date	Time	Type	Identification	Duration	Pages	Result
425	2/ 3/2018	16:37:45	Send	90213124365	4:01	4	OK

NOVA

Catre: ANRE De la: NOVA POWER&GAS S.R.L.

In atentie: Domnului Presedinte  
Domnului Dumitru Chirita

Fax: 021-312.43.65 Fax: 0264.450.399

Referitor la: Raportare privind activitatea de Nr. Inreg: 1367/02.03.2018  
soluționare a plangerilor clientilor  
finali de energie electrica si gaze  
naturale - semestrul II -2017

Stimate domnule Presedinte,

Va transmitem anexat rapoartele privind activitatea de soluționare a plangerilor aferente semestrului II din anul 2017, respectiv anexele 3-5 din Ordinul Presedintelui ANRE nr. 16/2015.

Asigurandu-va de intreaga noastra consideratie, va multumim.

Cu stima,  
Director General  
Mircea Bica



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

Reg. Com. 152/18872/2005 Cămin Turii nr. 217 13AV 50 02 07 PL 31 55 1 2221 234 0278  
CUI: 101826662 Cămin Turii, Jud. Cluj-Dabul 1 1843551, S.R.L.A  
Cap. Tel. Noct. 31 732.380-41 office@novapower.ro www.nova.ro 4199.00