

NOVA

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

In atentia: Domnului Presedinte
Domnul Dumitru Chirita

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


Referitor la: Raportare privind activitatea de
solutionare a plangerilor clientilor
finali de energie electrica si gaze
naturale – semestrul II -2018 **Nr. inreg:** 2886/28.02.2019

Stimate domnule Presedinte,

Va transmitem anexat rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor aferente semestrului II din anul 2018, respectiv anexele 3-5 din Ordinul ANRE nr. 16/2015.

Asigurandu-va de intreaga noastra consideratie, va multumim.

Cu stimă,
Director General
Mirocea 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: 26.797.280 lei office@novapg.ro www.novapg.ro
tel. 0264-450.401
fax. 0264-450.399

POWER. GAS. INNOVATION

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

Perioada: 01.07.2018 - 31.12.2018

Nr · Cr t	Modul de preluare a plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact	15	13	2
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	12	1	11
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	24	14	10
4.	Prin intermediul formularului on-line	12	8	4
5.	Prin fax	1	1	0
6.	Prin poștă	2	0	2
TOTAL:		66	37	29



Anexa nr.4

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

Perioada: 01.07.2018 - 31.12.2018

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	0	0		
2.	Facturarea contravalorii energiei	18	18		
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	11	11		
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0		
6.	Funcționarea mijloacelor de măsurare	24	24		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0		
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0		
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0		
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	13	13		
TOTAL:		66	66		
din care: întemeiate		45	45		
neîntemeiate		21	21		
nesoluționabile		0	0		



Anexa nr. 5

Structura modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.07.2018 - 31.12.2018

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 explicatii 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	Transmiterea plangerilor catre OR; Schimbare grup 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 clientilor cu privire la drepturile lor	-



RAPORT DE VERIFICARE TRANSMISIE

ORA : 28/02/2019 09:42
NUME : NOVA POWER & GAS
FAX : 0264450399
TEL : 0264450401
SER. # : E71293J8J624287

DATA, ORA	28/02 09:41
NR. / NUME FAX	90213124365
DURATA	00:00:49
PAGINA	04
REZULTAT	OK
MOD	STANDARD
	ECM

NOVA

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

In atentia: Domnului Presedinte
Domnul Dumitru Chirita

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

Referitor la: Raportare privind activitatea de
solutionare a plangerilor clientilor
finali de energie electrica si gaze
naturale – semestrul II -2018 **Nr. inreg:** 2886/28.02.2019

Stimate domnule Presedinte,

Va transmitem anexat rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor aferente semestrului II din anul 2018, respectiv anexele 3-5 din Ordinul ANRE nr. 16/2015.

Asigurandu-va de intreaga noastra consideratie, va multumim.

Cu stimă,
Director General
Miroșca Bica

