

Nr.inregistrare: 11646/29.07.2021

Către Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei

Referitor: Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali

Fax: 021 312 43 65

În conformitate cu prevederile art.23 din *Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali* aprobat prin Ordinul președintelui A.N.R.E. nr. 16 / 2015, vă transmitem Anexele 3-5 cu datele centralizate aferente semestrului I al anului 2021, pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

Cu stimă,

AXPO ENERGY ROMÂNIA S.A.

Director General



**Axpo Energy Romania S.A.**

79-81 Popa Savu Street | RO - 011432, Bucharest, Sector 1  
T +40 21 230 33 23 | F +40 21 230 33 35 | [www.axpo.com](http://www.axpo.com)



Furnizor AXPO ENERGY ROMANIA S.A.

Anexa 3  
la procedura-cadru

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

Perioada 01.06.2021-30.06.2021

| Nr. Crt | Modul de preluare a plangerilor                                 | Nr. plangeri |                     |                        |
|---------|-----------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|------------------------|
|         |                                                                 | Total        | Client final casnic | Client final noncasnic |
| 1       | Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor | 0            | 0                   | 0                      |
| 2       | Prin intermediul unui centru de telefonie                       | 0            | 0                   | 0                      |
| 3       | Prin intermediul unei adrese de email                           | 0            | 0                   | 0                      |
| 4       | Prin intermediul formularului on-line                           | 0            | 0                   | 0                      |
| 5       | Prin fax                                                        | 0            | 0                   | 0                      |
| 6       | Prin posta                                                      | 0            | 0                   | 0                      |
| TOTAL   |                                                                 | 0            | 0                   | 0                      |



Furnizor AXPO ENERGY ROMANIA S.A.

Anexa 4  
la procedura-cadru

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

Perioada 01.06.2021-30.06.2021

| Nr. Crt       | Categorie plangeri                                                                                                             | Nr. plangeri |                             |                               | Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%) |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------|
|               |                                                                                                                                | Total        | Rezolvate in termenul legal | Nerezolvate in termenul legal |                                                       |
| 1             | Contractarea energiei                                                                                                          | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 2             | Facturarea contravalorii energiei furnizate                                                                                    | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 3             | Ofertarea de preturi si tarife                                                                                                 | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 4             | Continuitatea in alimentarea cu energie                                                                                        | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 5             | Asigurarea calitatii energiei furnizate                                                                                        | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 6             | Functionarea grupurilor de masura                                                                                              | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 7             | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului                                                                                | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 8             | informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislative in vigoare                                               | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 9             | Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 10            | 0                                                                                                                              | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| <b>TOTAL:</b> |                                                                                                                                | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| din care:     | intemeiate                                                                                                                     | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
|               | neintemeiate                                                                                                                   | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
|               | nesolutionabile                                                                                                                | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |



Furnizor AXPO ENERGY ROMANIA S.A.

Anexa 5  
la procedura-cadru

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

Perioada 01.06.2021-30.06.2021

| Nr. Crt | Categorie plangeri                                                                                                             | Sinteza modului de solutionare | Masuri corective |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------|
| 1       | Contractarea energiei                                                                                                          | n/a                            | n/a              |
| 2       | Facturarea contravalorii energiei furnizate                                                                                    | n/a                            | n/a              |
| 3       | Ofertarea de preturi si tarife                                                                                                 | n/a                            | n/a              |
| 4       | Continuitatea in alimentarea cu energie                                                                                        | n/a                            | n/a              |
| 5       | Asigurarea calitatii energiei furnizate                                                                                        | n/a                            | n/a              |
| 6       | Functionarea grupurilor de masura                                                                                              | n/a                            | n/a              |
| 7       | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului                                                                                | n/a                            | n/a              |
| 8       | Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislative in vigoare                                               | n/a                            | n/a              |
| 9       | Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare | n/a                            | n/a              |
| 10      | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali                                                                                | n/a                            | n/a              |