



Furnizor AXPO ENERGY ROMANIA S.A.

Anexa 3
la procedura-cadru

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

Perioada Semestrul I 2020

Nr. Ct	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	3	2	1
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		3	2	1



Furnizor AXPO ENERGY ROMANIA S.A.

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

Perioada Semestrul I 2020

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	3	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
TOTAL:		3	0	0	0
din care:					
	intemeiate	0	0	0	0
	neintemeiate	3	3	0	0
	resolutionabile	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 Semestrul II 2020

Nr. Ct	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	Continutitatea 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