



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 anului 2016, pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale.

Cu stimă,

AXPO ENERGY ROMÂNIA S.A.

Director General
Cătălin IORDACHE



Șef Departament Operațiuni
Ana Maria MANOLE

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



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

Perioada 01.01.2016-31.12.2016

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	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	9	0	9
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin posta	0	0	0
Total			0	9

Handwritten signature

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

Perioada 01.01.2016-31.12.2016

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri [%]
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1.	Contractatea gazelor naturale	0	0	0	0%
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	7	7	0	0%
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0%
4.	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	0	0	0	0%
5.	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	1	1	0	0%
6.	Functionarea grupurilor de masurare	1	1	0	0%
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0%
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei 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.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	0%
Total:		9	9	0	0%
din care:					
	intemeiate	2	2	0	0%
	neintemeiate	7	7	0	0%
	nesolutionate	0	0	0	0%



Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada 01.01.2016-31.12.2016

Nr. crt.	Categorii plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea gazelor naturale	N/A	N/A
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	N/A	N/A
3.	Ofertarea de preturi si tarife	N/A	N/A
4.	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	N/A	N/A
5.	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	transmiterea solicitarii catre Operatorul de Distributie spre verificare	solicitarea catre Operatorul de Distributie de a remedia situatia adresata
6.	Functionarea grupurilor de masurare	transmiterea solicitarii catre Operatorul de Distributie de verificare a grupului de masurare	solicitarea catre Operatorul de Distributie de a remedia situatia adresata si a retransmite datele masurate
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	N/A	N/A
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei 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