

| | | |
|-------------------------------|----------|-----------|
| S.C. AXPO ENERGY ROMANIA S.A. | | |
| INTRARE | Nr. 9136 | |
| IEȘIRE | | |
| Ziua 31 | Luna 01 | Anul 2017 |



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 energiei electrice.

Cu stimă,

AXPO ENERGY ROMÂNIA S.A.

Director General

Cătălin IORDACHE



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





Furnizor AXPO ENERGY ROMANIA S.A.

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

2016

Perioada

| 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 | 8 | 0 | 8 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de email | 20 | 0 | 20 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Prin posta | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | | 28 | 0 | 28 |

Handwritten signature



Furnizor AXPO ENERGY ROMANIA S.A.

Anexa 4
la procedura-cadru

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

2016

Perioada

| 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 | 13 | 13 | 0 | 0 |
| 3 | Ofertarea de preturi si tarife | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 4 | Continuitatea in alimentarea cu energie | 11 | 11 | 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 | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali | 1 | 1 | 0 | 0 |
| TOTAL: | | 28 | 28 | 0 | 0 |
| intemeiate | | 18 | 18 | 0 | 0 |
| neintemeiate | | 10 | 10 | 0 | 0 |
| nesolutionabile | | 0 | 0 | 0 | 0 |

Handwritten signature



Furnizor AXPO ENERGY ROMANIA S.A.

Anexa 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada

2016

| Nr. Crt | Categorie plangeri | Sinteza modului de solutionare | Masuri corective |
|---------|--|--|---|
| 1 | Contractarea energiei | n/a | n/a |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | verificarea cantitatilor facturate comparativ cu valorile masurate primite de la Operatorul de Distributie; transmiterea solicitarii catre Operatorul de Distributie de verificare a valorilor masurate si, dupa caz, corectia acestora | solicitare catre Operatorii de Distributie de a transmite datele masurate in format electronic, cu respectarea termenelor legale; masurile corective ce se impun in ceea ce priveste transmiterea datelor eronate de catre Operatorii de Distributie intra in atributiile acestora |
| 3 | Ofertarea de preturi si tarife | verificarea preturi din oferta agrate de ambele parti / tarife reglementate vs preturi acte aditionale | corectie si retransmitere acte aditionale |
| 4 | Continuitatea in alimentarea cu energie | transmiterea sesizarii catre Operatorul de Distributie; intermedierea comunicarii intre Client si Operatorul de Distributie | masurile corective ce se impun in remedierea acestor situatii intra in atributiile Operatorilor de Distributie |
| 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 | transmiterea sesizarii catre Operatorul de Distributie; intermedierea comunicarii intre Client si Operatorul de Distributie | n/a |

Handwritten signature