



Furnizor AXPO ENERGY ROMANIA S.A.

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

Perioada      Semestrul II 2019

| Nr. Crt | Modul de preluare a plangerilor                                 | Nr. plangeri |                        |                           |
|---------|---|--------------|------------------------|---------------------------|
|         |   | Total        | Client final<br>casnic | Client final<br>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.

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

Perioada Semestrul II 2019

| 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   |
| <b>TOTAL:</b>   |  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| intemeiate      |  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| neintemeiate    |  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |
| nesolutionabile |  | 0            | 0                           | 0                             | 0   |



Furnizor AXPO ENERGY ROMANIA S.A.

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

Perioada Semestrul II 2019

| <b>Nr. Crt</b> | <b>Categorie plangeri</b>  | <b>Sinteza modului de solutionare</b> | <b>Masuri corective</b> |
|----------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| 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                     |