

**RAPORT PRIVIND ACTIVITATEA DE SOLUTIONARE A PLANGERILOR CLIENTILOR
FINALI S.C. LUXTEN LIGHTING COMPANY S.A.**

Anexa nr. 3 la Procedura cadru

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

Perioada: 01.01.2023 – 31.12.2023

| Nr. crt. | Modul de preluare a plangerilor | Nr. plangeri | | |
|---------------|---|--------------|---------------------|-----------------------|
| | | Total | Client final casnic | Client final necasnic |
| 1. | Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorului | 0 | 0 | 0 |
| 2. | Prin intermediul unui centru de telefonie | 0 | 0 | 0 |
| 3. | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 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 |

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

Perioada: 01.01.2023 – 31.12.2023

| Nr. crt. | Categorie plangeri | Nr. plangeri | | | Plangeri nerezolvate in termen din tortal plangeri [%] |
|-----------------------------|---|--------------|---------------------------|-----------------------------|--|
| | | Total | Rezolvate in termen legal | Nerezolvate in termen 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 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6. | Functionarea grupurilor de masurare | 0 | 0 | 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: | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| din care: intemeiate | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| neintemeiate | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| nesolutionate | | 0 | 0 | 0 | 0 |

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: 01.01.2023 – 31.12.2023

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