

**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	1	0	1
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



Anexa nr. 4 la Procedura cadru

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 total plangeri [%]
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	
1.	Contractarea energiei	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1	1	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		1	1	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	Explicatii privind reglementarea modului de facturare in situatia in care consumatorul nu transmite catre furnizor indexul autocitit si locul de consum nu detine contor cu telecitire	Informarea consumatorului in factura si prin e-mail cu privire la posibilitatea transmiterii lunare catre furnizor a indexului autocitit
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	-	-

