

*Anexa Nr. 3*  
*la procedura-cadru*

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada : 01.01.2025 - 30.06.2025

| Nr.crt.       | Modul de preluare a plângerilor                                  | Nr. plângeri |                     |                         |
|---------------|------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-------------------------|
|               |                                                                  | Total        | Client final casnic | Client final non-casnic |
| 1             | Depunere în scris la punctele unice de contract ale furnizorilor | 0            | 0                   | 0                       |
| 2             | Prin intermediul unui centru de telefonie                        | 1            | 1                   | 0                       |
| 3             | Prin intermediul unei adrese de e-mail                           | 1            | 1                   | 0                       |
| 4             | Prin intermediul formularului on-line                            | 0            | 0                   | 0                       |
| 5             | Prin fax                                                         | 0            | 0                   | 0                       |
| 6             | Prin poștă                                                       | 0            | 0                   | 0                       |
| <b>TOTAL:</b> |                                                                  | <b>2</b>     | <b>2</b>            | <b>0</b>                |

*Anexa Nr. 4*  
*la procedura cadru*

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada : 01.01.2025 - 30.06.2025

| Nr.crt.        | Categorie plângeri                                                                                                             | Nr. plângeri |                             |                               | Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri [%] |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                |                                                                                                                                | Total        | Rezolvate în termenul legal | Nerezolvate în termenul legal |                                                       |
| 1              | Contractarea energiei                                                                                                          | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 2              | Facturarea contravalorii energiei furnizate                                                                                    | 1            | 1                           | 0                             | 0                                                     |
| 3              | Ofertarea de prețuri și tarife                                                                                                 | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 4              | Continuitatea în alimentarea cu energie                                                                                        | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 5              | Asigurarea calității energiei furnizate                                                                                        | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 6              | Funcționarea grupurilor de măsurare                                                                                            | 1            | 1                           | 0                             | 0                                                     |
| 7              | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului                                                                                | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 8              | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare                                               | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 9              | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 10             | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali                                                                                | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| <b>TOTAL :</b> |                                                                                                                                | <b>0</b>     | <b>0</b>                    | <b>0</b>                      | <b>0</b>                                              |
| din care :     | întemeiate                                                                                                                     | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
|                | neîntemeiate                                                                                                                   | 2            | 2                           | 0                             | 0                                                     |
|                | nesolubile                                                                                                                     | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |

*Anexa Nr. 5*  
*la procedura cadru*

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada : 01.01.2025 - 30.06.2025

| Nr. crt. | Categorie plângeri                                                                                                             | Sinteza modului de soluționare                                              | Măsuri corective                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Contractarea energiei                                                                                                          | -                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2        | Facturarea contravalorii energiei furnizate                                                                                    | Explicații privind reglementarea modului de facturare în perioada facturată | Informarea consumatorului în factura și pe site-ul Luxten cu privire la măsurile aplicabile clienților finali din piața de energie electrică stabilite conform OUG nr. 6/2025 în perioada facturată                                                                       |
| 3        | Ofertarea de prețuri și tarife                                                                                                 | -                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4        | Continuitatea în alimentarea cu energie                                                                                        | -                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5        | Asigurarea calității energiei furnizate                                                                                        | -                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6        | Funcționarea grupurilor de măsurare                                                                                            | Sesizarea OD transmisă de către furnizor                                    | A fost verificat de către OD contorul de energie electrică cu contorul etalon și s-a constatat funcționare corectă a acestuia. Eroare rezultată se încadrează în clasa de precizie a contorului. Furnizorul a informat consumatorul despre răspunsul primit din partea OD |
| 7        | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului                                                                                | -                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8        | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare                                               | -                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9        | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | -                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 10       | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali                                                                                | -                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |

*Anexa Nr. 3*  
*la procedura-cadru*

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada : 01.07.2025 - 31.12.2025

| Nr.crt.       | Modul de preluare a plângerilor                                  | Nr. plângeri |                     |                         |
|---------------|------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-------------------------|
|               |                                                                  | Total        | Client final casnic | Client final non-casnic |
| 1             | Depunere în scris la punctele unice de contract ale furnizorilor | 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 poștă                                                       | 0            | 0                   | 0                       |
| <b>TOTAL:</b> |                                                                  | <b>0</b>     | <b>0</b>            | <b>0</b>                |

*Anexa Nr.4*  
*la procedura cadru*

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada : 01.07.2025 - 31.12.2025

| Nr.crt.               | Categorie plângeri                                                                                                             | Nr. plângeri |                             |                               | Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri [%] |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                       |                                                                                                                                | Total        | Rezolvate în termenul legal | Nerezolvate în termenul legal |                                                       |
| 1                     | Contractarea energiei                                                                                                          | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 2                     | Facturarea contravalorii energiei furnizate                                                                                    | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 3                     | Ofertarea de prețuri și tarife                                                                                                 | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 4                     | Continuitatea în alimentarea cu energie                                                                                        | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 5                     | Asigurarea calității energiei furnizate                                                                                        | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 6                     | Funcționarea grupurilor de măsurare                                                                                            | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 7                     | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului                                                                                | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 8                     | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare                                               | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 9                     | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 10                    | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali                                                                                | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| <b>TOTAL :</b>        |                                                                                                                                | <b>0</b>     | <b>0</b>                    | <b>0</b>                      | <b>0</b>                                              |
| din care : întemeiate |                                                                                                                                | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| neîntemeiate          |                                                                                                                                | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| nesoluționabile       |                                                                                                                                | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |

*Anexa Nr.5*  
*la procedura cadru*

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada : 01.07.2025 - 31.12.2025

| Nr. crt. | Categorie plangeri                                                                                                             | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------|
| 1        | Contractarea energiei                                                                                                          | -                              | -                |
| 2        | Facturarea contravalorii energiei furnizate                                                                                    | -                              | -                |
| 3        | Ofertarea de prețuri și tarife                                                                                                 | -                              | -                |
| 4        | Continuitatea în alimentarea cu energie                                                                                        | -                              | -                |
| 5        | Asigurarea calității energiei furnizate                                                                                        | -                              | -                |
| 6        | Funcționarea grupurilor de măsurare                                                                                            | -                              | -                |
| 7        | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului                                                                                | -                              | -                |
| 8        | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare                                               | -                              | -                |
| 9        | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | -                              | -                |
| 10       | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali                                                                                | -                              | -                |

*Anexa Nr. 3*  
*la procedura-cadru*

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada : 01.01.2025 - 31.12.2025

| Nr.crt.       | Modul de preluare a plângerilor                                  | Nr. plângeri |                     |                         |
|---------------|------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|-------------------------|
|               |                                                                  | Total        | Client final casnic | Client final non-casnic |
| 1             | Depunere în scris la punctele unice de contract ale furnizorilor | 0            | 0                   | 0                       |
| 2             | Prin intermediul unui centru de telefonie                        | 1            | 1                   | 0                       |
| 3             | Prin intermediul unei adrese de e-mail                           | 1            | 1                   | 0                       |
| 4             | Prin intermediul formularului on-line                            | 0            | 0                   | 0                       |
| 5             | Prin fax                                                         | 0            | 0                   | 0                       |
| 6             | Prin poștă                                                       | 0            | 0                   | 0                       |
| <b>TOTAL:</b> |                                                                  | <b>2</b>     | <b>2</b>            | <b>0</b>                |

*Anexa Nr. 4*  
*la procedura cadru*

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada : 01.01.2025 - 31.12.2025

| Nr.crt.           | Categorie plângeri                                                                                                             | Nr. plângeri |                             |                               | Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri [%] |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                   |                                                                                                                                | Total        | Rezolvate în termenul legal | Nerezolvate în termenul legal |                                                       |
| 1                 | Contractarea energiei                                                                                                          | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 2                 | Facturarea contravalorii energiei furnizate                                                                                    | 1            | 1                           | 0                             | 0                                                     |
| 3                 | Ofertarea de prețuri și tarife                                                                                                 | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 4                 | Continuitatea în alimentarea cu energie                                                                                        | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 5                 | Asigurarea calității energiei furnizate                                                                                        | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 6                 | Funcționarea grupurilor de măsurare                                                                                            | 1            | 1                           | 0                             | 0                                                     |
| 7                 | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului                                                                                | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 8                 | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare                                               | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 9                 | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| 10                | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali                                                                                | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| <b>TOTAL :</b>    |                                                                                                                                | <b>0</b>     | <b>0</b>                    | <b>0</b>                      | <b>0</b>                                              |
| <b>din care :</b> |                                                                                                                                |              |                             |                               |                                                       |
| întemeiate        |                                                                                                                                | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |
| neîntemeiate      |                                                                                                                                | 2            | 2                           | 0                             | 0                                                     |
| nesoluționabile   |                                                                                                                                | 0            | 0                           | 0                             | 0                                                     |

*Anexa Nr. 5*  
*la procedura cadru*

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada : 01.01.2025 - 31.12.2025

| Nr. crt. | Categorie plângeri                                                                                                             | Sinteza modului de soluționare                                              | Măsuri corective                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Contractarea energiei                                                                                                          | -                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2        | Facturarea contravalorii energiei furnizate                                                                                    | Explicații privind reglementarea modului de facturare în perioada facturată | Informarea consumatorului în factura și pe site-ul Luxten cu privire la măsurile aplicabile clienților finali din piața de energie electrică stabilite conform OUG nr.6/2025 în perioada facturată                                                                        |
| 3        | Ofertarea de prețuri și tarife                                                                                                 | -                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4        | Continuitatea în alimentarea cu energie                                                                                        | -                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5        | Asigurarea calității energiei furnizate                                                                                        | -                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6        | Funcționarea grupurilor de măsurare                                                                                            | Sesizarea OD transmisă de către furnizor                                    | A fost verificat de către OD contorul de energie electrică cu contorul etalon și s-a constatat funcționare corectă a acestuia. Eroare rezultată se încadrează în clasa de precizie a contorului. Furnizorul a informat consumatorul despre răspunsul primit din partea OD |
| 7        | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului                                                                                | -                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8        | Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare                                               | -                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 9        | Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | -                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 10       | Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali                                                                                | -                                                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                         |