

**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: 01.01.2017 – 31.12.2017

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
<b>TOTAL:</b>		0	0	0



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

Perioada: 01.01.2017 – 31.12.2017

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
<b>TOTAL:</b>		0	0	0	0
din care: <b>intemeiate</b>		0	0	0	0
<b>neintemeiate</b>		0	0	0	0
<b>nesolutionate</b>		0	0	0	0



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

Perioada: 01.01.2017 – 31.12.2017

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	-	-

