



**CEZ VÂNZARE**

**Structura plângerilor în funcție de modul**

**Anexa 3 de preluare și tipul clientului final**

**Perioada: iulie - decembrie 2021**

Nr.Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Total	Client casnic	Client noncasnic
1	Depunere in scris la pct unice de contact ale furnizorilor	2019	1924	95
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	3893	3719	174
3	Prin intermediul unei adrese de email	4312	3685	627
4	Prin intermediul formularului on-line	478	438	40
5	Prin fax	33	28	5
6	Prin posta	231	203	28
TOTAL:		10966	9997	969



# CEZ VÂNZARE

## Anexa 4 Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: iulie - decembrie 2021

Nr.crt.	Categorie plangeri	Total	Rezolvate in term legal	Nerezolvate in term legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
1	Contractarea energiei	6	6	0	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4019	4018	1	0,025%
3	Ofertarea de preturi si tarife	431	423	8	1,891%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	822	822	0	0,000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	597	597	0	0,000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	3096	3096	0	0,000%
7	Schimbarea furnizorului	151	151	0	0,000%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0,000%
9	Rez.plangerilor la adresa furniz., formulate de clientii finali cu privire la nerespec. legislatiei in vigoare	0	0	0	0,000%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1844	1844	0	0,000%
<b>TOTAL</b>		<b>10966</b>	<b>10955</b>	<b>9</b>	<b>0,082%</b>
din care:	intemeiate	4760			
	neintemeiate	6201			
	nesolutionabile	5			



Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: iulie - decembrie 2021

crt.	Categorie plangere	Sinteza modului de soluționare			Măsuri corective																	
		Sesizare întemeiată	Sesizare neîntemeiată	Plângere nesoluționabilă	Acordare compensatii	Corectii	Esalonare facturi	Modernizare instalatii	Analiza/explicatii	Optimizare proces	Realocare plati	Stornare	Înlocuire grup masura	Resigilare	Verificare metrologica	Retransmis factura/preaviz	Invitatie conciliere	Masuri corectie	Programat pt remediere	Remediat	Alte masuri	
1	Contractarea energiei	1	5			1																
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1999	2020			103						1854	6		2	5	5	8	2	8	6	
3	Ofertarea de preturi si tarife	122	309			60			4		1	47					4			5	1	
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	49	773		5			1				1					2		1		39	
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	156	441		2	2		1	5	1		1					76		6	60	2	
6	Functionarea grupurilor de masurare	1258	1838			17	1	2	2			140	1039		3	1	23	3	2	16	9	
7	Schimbarea furnizorului	14	137			8						2						4				
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare																					
9	Rez.plângerilor la adresa furniz., formulate de clienții finali cu privire la nerespec. legislației în vigoare																					
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1161	678	5		7		2	3		7	18	5	2				3	257	854	3	