



CEZ VÂNZARE

**Structura plângerilor în funcție de modul
Anexa 3 de preluare și tipul clientului final**

Perioada: ianuarie-iunie 2022

Nr.Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Total	Client casnic	Client noncasnic
1	Depunere în scris la pct unice de contact ale furnizorilor	2376	2192	184
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	3216	2942	274
3	Prin intermediul unei adrese de email	5542	4376	1166
4	Prin intermediul formularului on-line	844	692	152
5	Prin fax	39	32	7
6	Prin posta	252	204	48
TOTAL:		12269	10438	1831



CEZ VÂNZARE

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

Perioada: ianuarie - iunie 2022

Nr.crt.	Categorie plangeri	Total	Rez in term legal	Nerez in term legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
1	Contractarea energiei	2	2	0	0,000%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	6315	6315	0	0,000%
3	Ofertarea de preturi si tarife	267	267	0	0,000%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	274	274	0	0,000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	401	401	0	0,000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	3236	3236	0	0,000%
7	Schimbarea furnizorului	103	103	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	1671	1671	0	0,000%
TOTAL		12269	12269	0	0,000%
din care:	intemeiate	4398			
	neintemeiate	7871			
	nesolutionabile	0			



CEZ VÂNZARE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada:

ianuarie - iunie 2022

crt.	Categorie plangere	Sinteza modului de solutionare			Masuri corective																
		Sesizare intemeiata	Sesizare neintemeiata	Plangere nesolutionabila	Acordare compensatii	Corectii	Esalonare facturi	Modernizare instalatii	Analiza /explicatii	Optimizare proces	Realocare plati	Stornare	Inlocuire grup masura	Resigilare	Verificare metrologica	Retransmis factura/preaviz	Invitatie conciliere	Masuri corectie	Programat pt remediere	Remediat	Alte masuri
1	Contractarea energiei	0	2	0																	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2175	4140	0		297		1	9			1731	8		9	2	16	53	3	9	37
3	Ofertarea de preturi si tarife	18	249	0		3						14									1
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	51	223	0															3		48
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	138	263	0				2	7								53	2	8	62	4
6	Functionarea grupurilor de masurare	1009	2227	0		47	2		3			123	707		14		45	13	15	30	10
7	Schimbarea furnizorului	12	91	0		6						2						2		1	1
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0																	
9	Rez.plângerilor la adresa furniz., formulate de clienții finali cu privire la nerespec. legislației în vigoare	0	0	0																	
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	995	676	0		10		2	3	2	9	24	14	2			2	180	743	4	