



CEZ VÂNZARE

Structura plângerilor în funcție de modul

Anexa 3 de preluare și tipul clientului final

Perioada: iulie - decembrie 2022

Nr.Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Total	Client casnic	Client noncasnic
1	Depunere în scris la pct unice de contact ale furnizorilor	2818	2649	169
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	3112	2905	207
3	Prin intermediul unei adrese de email	8014	6992	1022
4	Prin intermediul formularului on-line	1106	1007	99
5	Prin fax	28	19	9
6	Prin posta	232	200	32
TOTAL:		15310	13772	1538



CEZ VÂNZARE

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

Perioada: iulie - decembrie 2022

Nr.crt.	Categorie plangeri	Total	Rez in term legal	Nerez in term legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
1	Contractarea energiei	8378	8378	0	0.000%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	62	62	0	0.000%
3	Ofertarea de preturi si tarife	447	447	0	0.000%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	551	551	0	0.000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	3023	3023	0	0.000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	43	43	0	0.000%
7	Schimbarea furnizorului	0	0	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	2806	2806	0	0.000%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	0.000%
TOTAL		15310		0	0.000%
din care:	intemeiate	6334			
	neintemeiate	8976			
	nesolutionabile	0			



CEZ VÂNZARE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada:

iulie - decembrie 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	0	0																	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3288	5090	0	0	525	1	2	39	0	2	2391	29	1	6	9	18	104	8	48	105
3	Ofertarea de preturi si tarife	4	58	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	63	384	0	1	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	53	2
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	206	345	0	0	12	0	2	22	0	0	0	0	0	0	0	77	4	10	66	13
6	Functionarea grupurilor de masurare	1162	1861	0	0	31	0	5	2	0	0	96	900	1	15	0	30	6	25	49	2
7	Schimbarea furnizorului	8	35	0		5						3									
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	1603	1203	0	0	82	0	3	13	4	13	41	18	1	0	8	1	38	331	1010	40