



CEZ VÂNZARE

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

Anexa 3

Perioada: ianuarie-iunie 2023

Nr.Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Total	Client casnic	Client noncasnic
1	Depunere in scris la pct unice de contact ale furnizorilor	2457	2283	174
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	3111	2873	238
3	Prin intermediul unei adrese de email	5883	4728	1155
4	Prin intermediul formularului on-line	996	896	100
5	Prin fax	19	12	7
6	Prin posta	186	160	26
TOTAL:		12652	10952	1700

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

Perioada: ianuarie-iunie 2023

Nr.crt.	Categorie plangeri	Total	Rez in term legal	Nerez in term legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
1	Contractarea energiei	1	1	0	0.000%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	6078	6076	2	3.291%
3	Ofertarea de preturi si tarife	2	2	0	0.000%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	343	343	0	0.000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	624	624	0	0.000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	3135	3134	1	3.190%
7	Schimbarea furnizorului	64	64	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	2405	2405	0	0.000%
TOTAL		12652	12649	3	0.000%
din care:	intemeiate	4859			
	neintemeiate	7793			
	nesolutionabile	0			

Anexa 5
Perioada:

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente
categoriilor de plângeri
ianuarie-iunie 2023

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/previz	Invitatie conciliere	Masuri corectie	Programat pt remediere	Remediat	Alte masuri	
1	Contractarea energiei	0	1	0																		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1794	4284	0	2	130	0	0	4	0	4	1503	25	0	5	8	20	39	7	28	19	
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	2	0																		
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	72	271	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	67	1	
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	254	370	0	0	0	0	35	0	0	0	0	0	0	0	0	55	7	17	138	2	
6	Functionarea grupurilor de masurare	1312	1823	0	1	15	3	0	6	0	0	110	1063	0	8	0	40	4	22	40	0	
7	Schimbarea furnizorului	14	50	0	0	9	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare			0																		
9	Rez.plângerilor la adresa furniz., formulate de clienții finali cu privire la nerespec. legislatiei în	0	0	0																		
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1413	992	0	0	45	0	5	12	0	9	52	12	1	0	2	3	43	311	903	15	