



CEZ VÂNZARE

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

Perioada: ianuarie - decembrie 2023

Nr.Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Total	Client casnic	Client noncasnic
1	Depunere in scris la pct unice de contact ale furnizorilor	4862	4455	407
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	5566	5140	426
3	Prin intermediul unei adrese de email	11425	9168	2257
4	Prin intermediul formularului on-line	1459	1285	174
5	Prin fax	27	19	8
6	Prin posta	334	290	44
TOTAL:		23673	20357	3316



CEZ VÂNZARE

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

Perioada: ianuarie - decembrie 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	10963	10961	2	3.291%
3	Ofertarea de preturi si tarife	4	4	0	0.000%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	851	851	0	0.000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	1391	1391	0	0.000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	5783	5781	2	3.190%
7	Schimbarea furnizorului	92	92	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	4588	4588	0	0.000%
TOTAL		23673	23669	4	0.000%
din care:	intemeiate	9423			
	neintemeiate	14250			
	nesolutionabile	0			



CEZ VÂNZARE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada:

ianuarie - decembrie

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3484	7479	0	2	178	0	0	8	0	4	3052	37	0	7	12	42	66	10	46	20
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	131	720	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	9	117	1
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	462	929	0	2	2	0	0	77	0	0	0	0	0	0	0	109	8	34	227	3
6	Functionarea grupurilor de masurare	2646	3137	0	1	34	4	0	11	0	0	230	2193	0	10	0	64	10	26	62	1
7	Schimbarea furnizorului	19	73	0	0	9	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	2	0	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Rez.plângerilor la adresa furniz., formulate de clienții finali cu privire la nerespec. legislatiei în vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	2681	1907	0	0	60	0	8	15	0	11	139	32	2	0	2	5	98	570	1715	24