



CEZ VÂNZARE

Structura plângerilor în funcție de modul

Anexa 3 de preluare și tipul clientului final

Perioada: iulie-decembrie 2023

Nr.Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Total	Client casnic	Client noncasnic
1	Depunere în scris la pct unice de contact ale furnizorilor	2405	2172	233
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2455	2267	188
3	Prin intermediul unei adrese de email	5542	4440	1102
4	Prin intermediul formularului on-line	463	389	74
5	Prin fax	8	7	1
6	Prin posta	148	130	18
TOTAL:		11021	9405	1616



CEZ VÂNZARE

Anexa 4 iulie-decembrie 2023

Perioada: iulie-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	0	0		0.000%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4885	4885		3.291%
3	Ofertarea de preturi si tarife	2	2		0.000%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	508	508		0.000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	767	767		0.000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	2648	2647	1	3.190%
7	Schimbarea furnizorului	28	28		0.000%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0		0.000%
9	Rez.plangerilor la adresa furniz., formulate de clientii finali cu privire la nerespec. legislatiei in vigoare	0	0		0.000%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	2183	2183		0.000%
TOTAL		11021		1	0.000%
din care:	intemeiate	4564			
	neintemeiate	6457			
	nesolutionabile	0			



CEZ VÂNZARE

Iulie-decembrie 2023

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada:

Iulie-decembrie 2023

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	Inlocuire grup masura	Resigilare	Verificare metrologica	Retransmis factura/preaviz	Invitatie conciliere	Masuri corectie	Programat pt remediere	Remediat	Alte masuri
1	Contractarea energiei	0	0																		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1690	3195		0	48	0	0	4	0	0	1549	12	0	2	4	22	27	3	18	1
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	2																		
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	59	449		0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	50	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	208	559		2	2	0	0	42	0	0	0	0	0	0	0	54	1	17	89	1
6	Functionarea grupurilor de masurare	1334	1314		0	19	1	0	5	0	0	120	1130	0	2	0	24	6	4	22	1
7	Schimbarea furnizorului	5	23									5									
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	1268	915		0	15	0	3	3	0	2	87	20	1	0	0	2	55	259	812	9