

CEZ Vanzare S.A.

**Structura plangerilor in
functie de modul de
preluare si tipul clientului
final**

Anexa 3

Perioada: ianuarie - decembrie 2017

Nr.Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la puncte unice de contact ale furnizorilor	2916	2671	245
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	8457	8087	370
3	Prin intermediul unei adrese de email	2494	2147	347
4	Prin intermediul formularului on-line	39	37	2
5	Prin fax	156	112	44
6	Prin posta	416	365	51
TOTAL:		14478	13419	1059

CEZ Vanzare S.A.**Anexa 4 Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal**

Perioada: ianuarie - decembrie 2017

Nr.crt.	Categorie plangeri	Total	Rezolvate in term legal	Nerezolvate in term legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
1	Contractarea energiei	362	362	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4152	4143	9	0,217
3	Ofertarea de preturi si tarife	1	1	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	598	596	2	0,334
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	775	775	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	7856	7856	0	0
7	Schimbarea furnizorului	9	9	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0
9	Rez.plangerilor la adresa furniz., formulate de clientii finali cu privire la nerespec. legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	725	718	7	0,966
TOTAL		14478	14460	18	0,124
din care:	intemeiate	7960			
	neintemeiate	6515			
	nesolutionabile	3			

CEZ Vanzare S.A.

Anexa 5

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada:

ianuarie - decembrie 2017

Nr. crt.	Categorie plangere	Sinteza modului de solutionare			Masuri corective														
		Sesizare intemeiata	Sesizare neintemeiata	Plangere nesolutiabila	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	Alte masuri	
1	Contractarea energiei	113	249	0	0	2	0	0	1	0	0	105	1	0	0	0	2	2	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1619	2530	3	0	79	0	1	10	0	1	1430	7	0	5	10	56	20	
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	35	563	0	0	2	0	6	1	0	0	0	1	0	0	0	0	25	
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	277	498	0	0	5	0	17	70	0	0	0	1	0	0	0	134	50	
6	Functionarea grupurilor de masurare	5779	2077	0	0	11	0	4	1	0	0	102	5632	0	3	0	25	1	
7	Schimbarea furnizorului	2	7	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	
9	Rez. plângerilor la adresa furniz., formulate de clienții finali cu privire la nerespec. legislației în vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	135	590	0	0	6	0	0	1	0	5	116	0	0	0	2	0	5	