

CEZ Vanzare S.A.

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul

Anexa 3: clientului final

Perioada ianuarie - decembrie 2017

Nr. Crt	Modul de preluare a plangerilor	Nr. Plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	23	14	9
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	17	15	2
4	Prin intermediul formularului on-line	1	0	1
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	26	25	1
<b>Total</b>		<b>67</b>	<b>54</b>	<b>13</b>

CEZ Vanzare S.A.

**Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si**

**Anexa 4:**

**respectarea termenului legal**

**Perioada**

**ianuarie - decembrie 2017**

Nr. Crt	Categorie plangeri	Nr. Plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor naturale	1	1	0	0
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	28	28	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	1	1	0	0
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	0	0	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	6	6	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1	1	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	30	30	0	0
<b>Total</b>		<b>67</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>din care: intemeiate</b>		<b>37</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>neintemeiate</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>nesolutionabile</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**CEZ Vanzare S.A.**

**Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente  
categoriilor de plangeri**

**Anexa 5**

**Perioada**

**ianuarie - decembrie 2017**

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	Stornare/Corectii	4
3	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	Sesizare operator distributie	-
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	Sesizare furnizor	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	Sesizare operator distributie	Analiza/Stornare
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Analiza /explicatii	Analiza/Optimizare proces