

CEZ Vanzare S.A.

Structura plangerilor in functie de modul de preluare

Anexa 3: si tipul clientului final

Perioada iulie - 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	8	0	8
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	12	10	2
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	19	19	0
Total		39	29	10

CEZ Vanzare S.A.

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia
analizei si respectarea termenului legal
Anexa 4:
Perioada iulie - 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	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	18	18	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	0	0	0	0
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	0	0	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	1	1	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	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	20	20	0	0
Total		39	39	0	0
din care: intemeiate		21	21	0	0
neintemeiate		18	18	0	0
nesolutionabile		0	0	0	0

CEZ Vanzare S.A.

Anexa 5
Perioada

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente
categoriilor de plangeri
iulie - decembrie 2017

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	Stornare/Corectii	-
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