

CEZ Vanzare**Structura plangerilor in functie
de modul de preluare si tipul
clientului final****Anexa 3****Perioada: ianuarie - iunie 2018**

| 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 | 1967 | 1838 | 129 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 4423 | 4248 | 175 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de email | 1747 | 1502 | 245 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 123 | 114 | 9 |
| 5 | Prin fax | 41 | 31 | 10 |
| 6 | Prin posta | 200 | 183 | 17 |
| TOTAL: | | 8501 | 7916 | 585 |

CEZ Vanzare**Anexa 4 Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia
analizei si respectarea termenului legal****Perioada: ianuarie - iunie 2018**

| Nr.crt. | Categorie plangeri | Total | Rezolvate in term legal | Nerezolvate in term legal | Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%) |
|----------------|---|--------------|------------------------------------|--------------------------------------|--|
| 1 | Contractarea energiei | 39 | 39 | 0 | 0.000% |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 2845 | 2844 | 1 | 0.035% |
| 3 | Ofertarea de preturi si tarife | 0 | 0 | 0 | 0.000% |
| 4 | Continuitatea in alimentarea cu energie | 488 | 488 | 0 | 0.000% |
| 5 | Asigurarea calitatii energiei furnizate | 598 | 598 | 0 | 0.000% |
| 6 | Functionarea grupurilor de masurare | 3959 | 3959 | 0 | 0.000% |
| 7 | Schimbarea furnizorului | 1 | 1 | 0 | 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 | 0.000% |
| 10 | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali | 571 | 569 | 2 | 0.350% |
| TOTAL | | 8501 | 8498 | 3 | 0.035% |
| din care: | intemeiate | 4054 | | | |
| | neintemeiate | 4442 | | | |
| | nesolutionabile | 5 | | | |

CEZ Vanzare
Anexa 5

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: ianuarie - iunie 2018

| Nr. crt. | Categorie plangere | Sinteza modului de solutionare | | | | | | | | | | | | | |
|----------|--|--------------------------------|-----------------------|--------------------------|----------|-------------------|------------------------|--------------------|-----------------|----------|-----------------------|------------------------|----------------------------|---------------------|-------------|
| | | Sesizare intemeiata | Sesizare neintemeiata | Plangere nesolutionabila | Corectii | Esalonare facturi | Modernizare instalatii | Analiza/explicatii | Realocare plati | Stornare | Inlocuire grup masura | Verificare metrologica | Retransmis factura/preaviz | Invitatie concilier | Alte masuri |
| 1 | Contractarea energiei | 8 | 31 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| 2 | Facturarea contravalorii energiei furnizate | 1202 | 1640 | 3 | 71 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1040 | 4 | 3 | 32 | 41 | 7 |
| 3 | Ofertarea de preturi si tarife | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 4 | Continuitatea in alimentarea cu energie | 22 | 465 | 1 | 4 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| 5 | Asigurarea calitatii energiei furnizate | 188 | 409 | 1 | 12 | 0 | 15 | 44 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 67 | 48 |
| 6 | Functionarea grupurilor de masurare | 2506 | 1453 | 0 | 16 | 5 | 1 | 3 | 0 | 26 | 2436 | 2 | 1 | 14 | 2 |
| 7 | Schimbarea furnizorului | 0 | 1 | 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 |
| 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 |
| 10 | Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali | 128 | 443 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 112 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 |