

CEZ Vanzare

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul

Anexa 3: clientului final

Perioada ianuarie - iunie 2018

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	105	99	6
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	70	62	8
4	Prin intermediul formularului on-line	1	1	0
5	Prin fax	2	1	1
6	Prin posta	90	87	3
Total		268	250	18

CEZ Vanzare

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si

CEZ Vanzare respectarea termenului legal

Perioada ianuarie - iunie 2018

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	0.00%
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	235	235	0	0.00%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0.00%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	3	3	0	0.00%
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	1	1	0	0.00%
6	Functionarea grupurilor de masurare	3	3	0	0.00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0.00%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0.00%
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0.00%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	26	26	0	0.00%
Total		268	268	0	0.00%
din care: intemeiate		138	138	0	0.00%
neintemeiate		130	130	0	0.00%
nesolutionabile		0	0	0	0.00%

CEZ Vanzare**Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente****Anexa 5****categoriilor de plangeri****Perioada ianuarie - iunie 2018**

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	Stornare/Corectii/Retransmitere factura	Analiza/Stornare
3	Ofertarea de preturi si tarife	-	-
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	Sesizare operator distributie	Inlocuire grup masura
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	Sesizare operator distributie	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	Sesizare operator distributie	-
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