

CEZ Vanzare**Structura plangerilor în functie de modul de preluare și tipul
clientului final****Anexa 3:****Perioada iulie - decembrie 2018**

Nr. Crt	Modul de preluare a plangerilor	Nr. Plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	57	51	6
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	36	31	5
4	Prin intermediul formularului on-line	7	7	0
5	Prin fax	2	1	1
6	Prin posta	29	27	2
Total		131	117	14

CEZ Vanzare

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si

CEZ Vanzare respectarea termenului legal

Perioada Iulie - decembrie 2018

Nr. Crt	Categorie plangeri	Nr. Plangeri		Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri
		Total	Rezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor naturale	0	0	0,00%
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	111	111	0,00%
3	Oferatarea de preturi si tarife	0	0	0,00%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	5	5	0,00%
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	1	1	0,00%
6	Functionarea grupurilor de masurare	13	13	0,00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0,00%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0,00%
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0,00%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1	1	0,00%
Total		131	131	0,00%
din care: Intemelte		80	80	0,00%
neintemelte		51	51	0,00%
resolutive		0	0	0,00%

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

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