

**CEZ Vanzare S.A.**

**Structura plangerilor in  
functie de modul de  
preluare si tipul clientului  
final**

**Anexa 3**

**Perioada: iulie - decembrie 2017**

<b>Nr.Crt.</b>	<b>Modul de preluare a plangerilor</b>	<b>Total</b>	<b>Client final casnic</b>	<b>Client final noncasnic</b>
1	Depunere in scris la puncte unice de contact ale furnizorilor	1298	1175	123
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	4417	4247	170
3	Prin intermediul unei adrese de email	1260	1114	146
4	Prin intermediul formularului on-line	17	17	
5	Prin fax	68	46	22
6	Prin posta	191	165	26
<b>TOTAL:</b>		<b>7251</b>	<b>6764</b>	<b>487</b>

**CEZ Vanzare S.A.**

**Anexa 4 Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal**

**Perioada: iulie - decembrie 2017**

<b>Nr.crt.</b>	<b>Categorie plangeri</b>	<b>Total</b>	<b>Rezolvate in term legal</b>	<b>Nerezolvate in term legal</b>	<b>Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)</b>
1	Contractarea energiei	90	90	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1832	1823	9	0,491
3	Ofertarea de preturi si tarife	1	1	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	447	445	2	0,447
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	434	434	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	3947	3947	0	0
7	Schimbarea furnizorului	3	3	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0
9	Rez.plangerilor la adresa furniz., formulate de clientii finali cu privire la nerespec. legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	497	490	7	1,408
<b>TOTAL</b>		<b>7251</b>	<b>7233</b>	<b>18</b>	<b>0,248</b>
din care:	<b>intemeiate</b>	<b>3960</b>			
	<b>neintemeiate</b>	<b>3291</b>			
	<b>nesolutionabile</b>	<b>0</b>			

CEZ Vanzare S.A.

Anexa 5 Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada: iulie - decembrie 2017

Nr. crt.	Categorie plangere	Sinteza modului de solutionare			Masuri corective														
		Sesizare intemeiata	Sesizare neintemeiata	Plangere nesolutionabila	Acordare compensatii	Corectii	Esalonare facturi	Modernizare instalatii	Analiza/explicatii	Optimizare proces	Realocare plati	Stornare	Inlocuire grup masura	Resigilare	Verificare metrologica	Retransmis factura /preaviz	Invitatie concilier	Alte masuri	
1	Contractarea energiei	30	60	0	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	0	0	0	1	
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	744	1088	0	0	41	0	1	3	0	651	3	0	3	6	25	11		
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	21	426	0	0	2	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	15		
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	118	316	0	0	3	0	9	25	0	0	0	0	0	0	55	26		
6	Functionarea grupurilor de masurare	2952	995	0	0	6	0	4	1	0	28	2901	0	0	0	11	1		
7	Schimbarea furnizorului	1	2	0	0	1	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	0	0		
9	Rez.plângerilor la adresa furniz., formulate de clienții finali cu privire la nerespec. legislatiei in vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	94	403	0	0	2	0	0	1	0	4	84	0	0	0	0	3		