

CEZ Vanzare**Anexa 3: tura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final****Perioada ianuarie - decembrie 2019**

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	101	90	11
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	118	81	37
4	Prinj intermediul formularului on-line	7	6	1
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	96	93	3
Total		322	270	52

CEZ Vanzare

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

Perioada ianuarie - decembrie 2019

Nr. Crt	Categorie plangeri	Nr. Plangeri			Plangeri nerezolva te in
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor naturale	0	0	0	0,00%
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	268	268	0	0,00%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0,00%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	0	0	0	0,00%
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	0	0	0	0,00%
6	Functionarea grupurilor de masurare	54	54	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	0	0	0	0,00%
Total		322	322	0	0,00%
din care: intemeiate		188	188	0	0,00%
neintemeiate		134	134	0	0,00%
nesolutionabile		0	0	0	0,00%

CEZ Vanzare**Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente
categoriilor de plangeri****Anexa 5****Perioada****ianuarie - decembrie 2019**

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