

CEZ

Vanzare

Anexa 3 Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: ianuarie - decembrie 2019

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	5282	4908	374
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	12300	11686	614
3	Prin intermediul unei adrese de email	4084	3406	678
4	Prin intermediul formularului on-line	311	280	31
5	Prin fax	117	71	46
6	Prin posta	475	431	44
TOTAL:		22569	20782	1787

CEZ

Vanzare

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

Perioada: ianuarie - decembrie 2019

Nr.crt.	Categorie plangeri	Total	Rezolvate in term legal	Nerezolvate in term legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
1	Contractarea energiei	13	13	0	0,000%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4991	4990	1	0,020%
3	Ofertarea de preturi si tarife	95	95	0	0,000%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	1184	1184	0	0,000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	880	880	0	0,000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	9558	9558	0	0,000%
7	Schimbarea furnizorului	30	30	0	0,000%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	1	1	0	0,000%
9	Rez.plangerilor la adresa furniz., formulate de clienti finali cu privire la nerespec. legislatiei in vigoare	0	0	0	0,000%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	5817	5817	0	0,000%
TOTAL		22569	22568	1	0,004%
din care:	Intemeiate	12066			
	neintemeiate	10500			
	nesolutionabile	3			

Anexa 5 Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: ianuarie-decembrie 2019

Nr. crt. Categorie plangere

Sinteza modului de soluționare

Masuri corective

Nr. crt.	Categorie plangere	Sinteza modului de soluționare		Masuri corective																	
		Sesizare intemeiată	Sesizare neintemeiată	Plangere nesolutionabila	Acordare compensatii	Corectii	Esalonare facturi	Modernizare instalatii	Analiza/explicatii	Optimizare proces	Realocare plati	Stornare	Inlocuire grup masura	Resigilare	Verificare metrologica	Programa pt remediere	Remediat	Retransmis factura/pr ea viz	Invitatie conciliere	Masuri corectie	Alte masuri
1	Contractarea energiei	6	7	0	0	1	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2494	2497	0	0	92	0	3	18	0	0	2273	14	0	5	2	2	16	59	3	7
3	Ofertarea de preturi si tarife	9	86	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	115	1069	0	1	41	0	5	2	0	0	0	0	0	0	11	44	0	1	1	9
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	286	594	0	0	41	0	5	77	0	0	0	0	0	0	20	49	0	82	0	12
6	Functionarea grupurilor de masurare	4874	4683	1	0	89	2	2	15	0	0	268	4311	1	10	2	4	1	136	18	15
7	Schimbarea furnizorului	8	22	0	0	2	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Rez.plângerilor la adresa furniz., formulate de clienți finali cu privire la nerespec. legislatiei în vigoare	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	4274	1541	1	2	1512	0	8	6	1	13	195	21	31	0	805	1468	0	5	4	203