



CEZ VÂNZARE

Anexa 3: Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final
Perioada: ianuarie-iunie 2021

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	178	163	15
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	372	281	91
4	Prinj intermediul formularului on-line	24	22	2
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin posta	78	77	1
Total		652	543	109

Anexa 4: Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal
Perioada: ianuarie-iunie 2021

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	586	586	0	0.00%
3	Ofertarea de preturi si tarife	6	6	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	42	42	0	0.00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	4	4	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	14	14	0	0.00%
Total		652	652	0	0.00%
din care: intemeiate		335			
neintemeiate		317			
nesolutionabile		0			



CEZ VÂNZARE

**Anexa 5: Sinteza modului de solutionare si masurile corective
afereente categoriilor de plangeri**

Perioada: ianuarie-iunie 2021

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	Corectii/Stornare/Retransmitere factura/preaviz/Alte masuri	Analiza/Explicatii
3	Ofertarea de preturi si tarife	Stornare	
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	-	-
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	Stornare/Corectii/Inlocuire grup masura	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Invitatie conciliere	Alte masuri
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	Remediere	Corectii