

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

Perioada: iulie - 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	2445	2265	180
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	6147	5854	293
3	Prin intermediul unei adrese de email	1914	1589	325
4	Prin intermediul formularului on-line	149	135	14
5	Prin fax	57	39	18
6	Prin posta	217	190	27
TOTAL:		10929	10072	857

CEZ

Vanzare

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

Perioada: iulie - 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	1	1	0	0,000%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2196	2196	0	0,000%
3	Ofertarea de preturi si tarife	63	63	0	0,000%
4	Continutitatea in alimentarea cu energie	675	675	0	0,000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	507	507	0	0,000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	4516	4516	0	0,000%
7	Schimbarea furnizorului	12	12	0	0,000%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0,000%
9	Rez.plangerilor la adresa furniz., formulate de clientii finali cu privire la nerespec. legislatiei in vigoare	0	0	0	0,000%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	2959	2959	0	0,000%
TOTAL		10929	10929	0	0,000%
din care:	intemeiate	5923			
	neintemeiate	5004			
	nesolutionabile	2			

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

Perioada: iulie-decembrie 2019

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	Infocuire grup masura	Resigilare	Verificare metrologica	Programa de remediere	Remediat	Retransmis factura/pr eaviz	Invitatie conciliere	Masuri corectie	Alte masuri
1) Contractarea energiei	1	0		0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2) Facturarea contravalorii energiei furnizate	1135	1061		0	0	42	0	0	9	0	0	1041	4	0	1	1	2	5	26	3
3) Ofertarea de preturi si tarife	7	56		0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4) Continuitatea in alimentarea cu energie	48	627		0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	8	36	0	0	1	1
5) Asigurarea calitatii energiei furnizate	191	316		0	0	1	0	69	0	0	0	0	0	0	19	46	0	56	0	0
6) Functionarea grupurilor de masurare	2371	2144		1	0	38	0	7	0	0	127	2106	0	5	2	4	0	58	18	5
7) Schimbarea furnizorului	1	11		0	0	0	0	1	0	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	0	0	0
9) Rez. plângerilor la adresa furniz., formulate de clienții finali cu privire la nerespec. legislatiei în vigoare	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10) Rezolvarea altor plângeri ale clientilor finali	2169	789		1	0	14		2	1	1	11	91	11	6	0	711	1309	0	5	4