



CEZ VÂNZARE

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

**Anexa 3: clientului final**

**Perioada: iulie-decembrie 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                       | 468          | 461                 | 7                      |
| 3            | Prin intermediul unei adrese de e-mail                          | 437          | 311                 | 126                    |
| 4            | Prin intermediul formularului on-line                           | 201          | 190                 | 11                     |
| 5            | Prin fax                                                        | 8            | 8                   | 0                      |
| 6            | Prin posta                                                      | 69           | 67                  | 2                      |
| <b>Total</b> |                                                                 | <b>1183</b>  | <b>1037</b>         | <b>146</b>             |



CEZ VÂNZARE

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si

Anexa 4: respectarea termenului legal

Perioada: iulie-decembrie 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                                                                            | 1053         | 1052                        | 1                             | 0,09%                                             |
| 3                           | Ofertarea de preturi si tarife                                                                                                 | 62           | 62                          | 0                             | 0,00%                                             |
| 4                           | Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale                                                                                  | 0            | 0                           | 0                             | 0,00%                                             |
| 5                           | Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate                                                                                | 3            | 3                           | 0                             | 0,00%                                             |
| 6                           | Functionarea grupurilor de masurare                                                                                            | 23           | 23                          | 0                             | 0,00%                                             |
| 7                           | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului                                                                                | 14           | 14                          | 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                                                                                | 28           | 28                          | 0                             | 0,00%                                             |
| <b>Total</b>                |                                                                                                                                | <b>1183</b>  | <b>1182</b>                 | <b>1</b>                      | <b>0,08%</b>                                      |
| <b>din care: intemeiate</b> |                                                                                                                                | <b>508</b>   |                             |                               |                                                   |
| <b>neintemeiate</b>         |                                                                                                                                | <b>675</b>   |                             |                               |                                                   |
| <b>nesolutionabile</b>      |                                                                                                                                | <b>0</b>     |                             |                               |                                                   |

**Anexa 5: categoriilor de plangeri**

**Perioada: iulie - decembrie 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/Optimizare proces |
| 3       | Ofertarea de preturi si tarife                                                                                                 | Stornare/Corectii/Alte masuri                               | Analiza /explicatii                  |
| 4       | Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale                                                                                  | -                                                           | -                                    |
| 5       | Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate                                                                                | -                                                           | -                                    |
| 6       | Functionarea grupurilor de masurare                                                                                            | Stornare/Inlocuire grup masura                              | -                                    |
| 7       | Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului                                                                                | Corectii                                                    | 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                             |