



CEZ VÂNZARE

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

**Anexa 3: clientului final**

**Perioada: ianuarie-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	4305	4137	168
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	8859	8489	370
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	8727	7615	1112
4	Prin intermediul formularului on-line	807	756	51
5	Prin fax	72	66	6
6	Prin posta	479	425	54
<b>Total</b>		<b>23249</b>	<b>21488</b>	<b>1761</b>



# CEZ VÂNZARE

## Anexa 4 Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: ianuarie - decembrie 2021

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	8048	8040	8	0,099%
3	Ofertarea de preturi si tarife	752	725	27	3,590%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	1423	1422	1	0,070%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	1298	1298	0	0,000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	7527	7527	0	0,000%
7	Schimbarea furnizorului	211	211	0	0,000%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	2	2	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	3975	3974	1	0,025%
<b>TOTAL</b>		<b>23249</b>	<b>23212</b>	<b>37</b>	<b>0,159%</b>
din care:	intemeiate	10505			
	neintemeiate	12733			
	nesolutionabile	11			



Perioada: **ianuarie - decembrie 2021**

crt.	Categorie plângere	Sinteza modului de soluționare			Măsuri corective																
		Sesizare întemeiată	Sesizare neîntemeiată	Plângere nesoluționabilă	Acordare compensații	Corecții	Esalonare facturi	Modernizare instalații	Analiza/explicitații	Optimizare proces	Realocare plăți	Stornare	Înlocuire grup măsură	Resigilare	Verificare metrologică	Retransmis factura/preaviz	Invitație conciliere	Măsuri corective	Programat pt remediere	Remediat	Alte măsuri
1	Contractarea energiei	2	11	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4089	3959	0	0	171	1	0	1	0	0	3836	14	0	2	8	12	14	2	13	15
3	Ofertarea de preturi și tarife	186	566	0	0	80	0	0	8	0	1	75	0	0	0	0	0	5	0	9	8
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	89	1334	0	8	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	5	70	1
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	344	954	0	9	2	0	1	18	1	0	1	0	0	0	0	167	3	15	123	4
6	Functionarea grupurilor de măsurare	3158	4369	0	0	37	4	2	3	0	0	295	2719	0	6	1	41	15	2	21	12
7	Schimbarea furnizorului	19	192	0	0	11	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	4	0	1	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	2	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. legislației în vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	2618	1346	11	0	10	0	4	5	1	16	29	14	14	0	0	1	11	586	1918	9