

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	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	646	624	22
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	809	592	217
4	Prin intermediul formularului on-line	225	212	13
5	Prin fax	8	8	0
6	Prin posta	147	144	3
Total		1835	1580	255



CEZ VÂNZARE

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si

Anexa 4: respectarea termenului legal

Perioada: ianuarie - 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	1639	1638	1	0,06%
3	Ofertarea de preturi si tarife	68	68	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	65	65	0	0,00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	18	18	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	42	42	0	0,00%
Total		1835	1834	1	0,05%
din care: intemeiate		843			
neintemeiate		992			
nesolutionabile		0			



CEZ VÂNZARE

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente

Anexa 5: categoriilor de plangeri

Perioada: ianuarie - 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/Corectii/Inlocuire grup masura	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Corectii/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