

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

Perioada:

ianuarie - iunie 2019

Nr.Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la puncte unice de contact ale furnizorilor	2837	2643	194
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	6153	5832	321
3	Prin intermediul unei adrese de email	2170	1817	353
4	Prin intermediul formularului on-line	162	145	17
5	Prin fax	60	32	28
6	Prin posta	258	241	17
TOTAL:		11640	10710	930

CEZ Vanzare**Anexa 4****Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal**Perioada: **ianuarie - iunie 2019**

Nr.crt.	Categorie plangeri	Total	Rezolvate in term legal	Nerezolvate in term legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
1	Contractarea energiei	12	12	0	0,000%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2795	2794	1	0,036%
3	Ofertarea de preturi si tarife	32	32	0	0,000%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	509	509	0	0,000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	373	373	0	0,000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	5042	5042	0	0,000%
7	Schimbarea furnizorului	18	18	0	0,000%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	1	1	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	2858	2858	0	0,000%
TOTAL		11640	11639	1	0,009%
din care:	intemeiate	6143			
	neintemeiate	5496			
	nesolutionabile	1			

CEZ Vanzare

Anexa 5

Perioada:

Sintaza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri
ianuarie - iunie 2019

Nr. crt.	Categorie plangere	Sintaza modului de solutionare			Masuri corective															
		Sechizare intamplata	Sechizare mentinuta	Plangere neolutionabila	Acordare compensatii	Corectii	Esalonare facturi	Modernizare instalatii	Analiza aplicati	Optimizare proces	Reallocare plati	Stornare	Inlocuire grup masura	Resigilare	Verificare metrologica	Programat pt remediere	Remediet	Retransmisi a factura/previz	Invitatie conciliere	Alte masuri
1	Contractarea energiei	5	7	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1359	1436	0	0	50	0	3	9	0	0	1232	10	0	4	1	0	11	33	6
3	Ofertarea de preturi si tarife	2	30	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Conductivitatea in alimentarea cu energie	67	442	0	1	41	0	5	0	0	0	0	0	0	0	3	8	0	1	8
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	95	278	0	0	40	0	5	8	0	0	0	0	0	1	3	0	0	28	12
6	Functionarea grupurilor de masurare	2503	2539	0	0	51	2	1	8	0	0	141	2205	1	5	0	0	1	78	10
7	Schimbarea furnizorului	7	11	0	0	2	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Rez.plangerilor la adresa furniz., formulate de clienti finali cu privire la nerespec. legislatiei in vigoare	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	2105	752	0	2	1498	0	6	5	0	2	104	10	25	0	94	159	0	0	200