



1. Scopul

- Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor primite in companiile CEZ, unde proprietar operational de proces este CEZ V.

2. Domeniul de aplicare

- Se aplica in companii CEZ astfel:
 - CEZ R/DSC-SC/DSS
 - CEZ R/DSC-SC/DGC
 - CEZ R/DSC-DFM&S-Serv.A&MR
 - CEZ V/DE
 - CEZ V/DV
- Alte departamente responsabile CEZ V, CEZ R – conform Anexa02_PO-05-01-01#03_Responsabili cu analiza si solutionarea petitiilor in Grupul CEZ, unde proprietar operational de proces este CEZ V.

3. Motivul elaborarii/ revizuirii si sinteza modificarilor

- **Motivul revizuirii**
 - Proiect Smart Customer Care
- **Sinteza modificarilor**
 - Schimbari organizatorice

4. Reguli si principii generale:

- Limba oficiala utilizata este limba romana, iar documentele adresate furnizorilor, redactate intr-o limba straina, sunt insotite de traducere legalizata. In caz contrar acestea nu sunt luate in considerare.
- La toate petitiile trebuie sa se raspunda in termen legal, conform Standardului de performanta. Daca nu se poate raspunde in termen legal se transmite petentului, in maxim ultima zi legala de transmitere raspuns, un raspuns intermediar in care i se comunica stadiul analizei si faptul ca se revine in scurt timp cu raspunsul final.
- Daca se primesc mai multe sesizari pentru aceeasi problema din partea aceluiasi petent, acestea se centralizeaza, petentul urmand sa primeasca un singur raspuns care face referire la toate numerele inregistrate. Termenul de raspuns curge de la prima inregistrare si numarul de iesire este tot de la prima inregistrare.
- Clientii finali pot face plangeri in nume propriu sau prin persoane imputernicite de acestia, caz in care se anexeaza imputernicirea respectiva.
- Petitiile anonime sau cele in care nu sunt trecute datele de identificare ale petentului (nume, prenume, adresa, date contact) nu se iau in considerare si se claseaza, cu mentiunea "Petitie anonima".
- Furnizorul informeaza in scris clientul final cu privire la concluzia analizei plangerii, modul de solutionare si temeiul legal.
 - Pentru toate plangerile, la intocmirea raspunsului se completeaza si sectiunea C din formularul F-PO-05-01-01#03#01_Inregistrarea plangerii si se ataseaza in SAP impreuna cu copia raspunsului transmis petentului.
- Petitiile clientilor se inregistreaza in SAP:
 - pe cod de client existent (BP)
 - pe cod client generic aferent judetului locului de consum din aria CEZ
 - pe client generic BO in afara ariei CEZ.



- **Petițiile multiple** – principii generale/mod de tratare:
 - In cazul petitiilor multiple (cu spete avand termene legale diferite) toate entitatile implicate in analiza si formularea raspunsului respecta termenul legal cel mai scurt. Exceptie de la regula o constituie sesizarile privind verificarea metrologica a grupului de masura, care necesita si termen pentru verificarea contorului in laborator. Termenul de raspuns final pentru aceste petitii este de 30 zile de la data inregistrarii petiției.
- **Petițiile de la clienti non-CEZ** – principii generale/mod de tratare:
 - Toate petitiile legate de licenta de furnizare trebuie sa fie inregistrate in SAP si sunt tratate de gestionarii de contract/activitate
 - Corespondenta generala adresata departamentelor specifice, care nu reprezinta petitii legate de licenta de furnizare **energie electrica/gaze naturale**, este inregistrata in SAP si directionata catre departamentele specifice pentru raspuns.
- **KPIs** – N/A

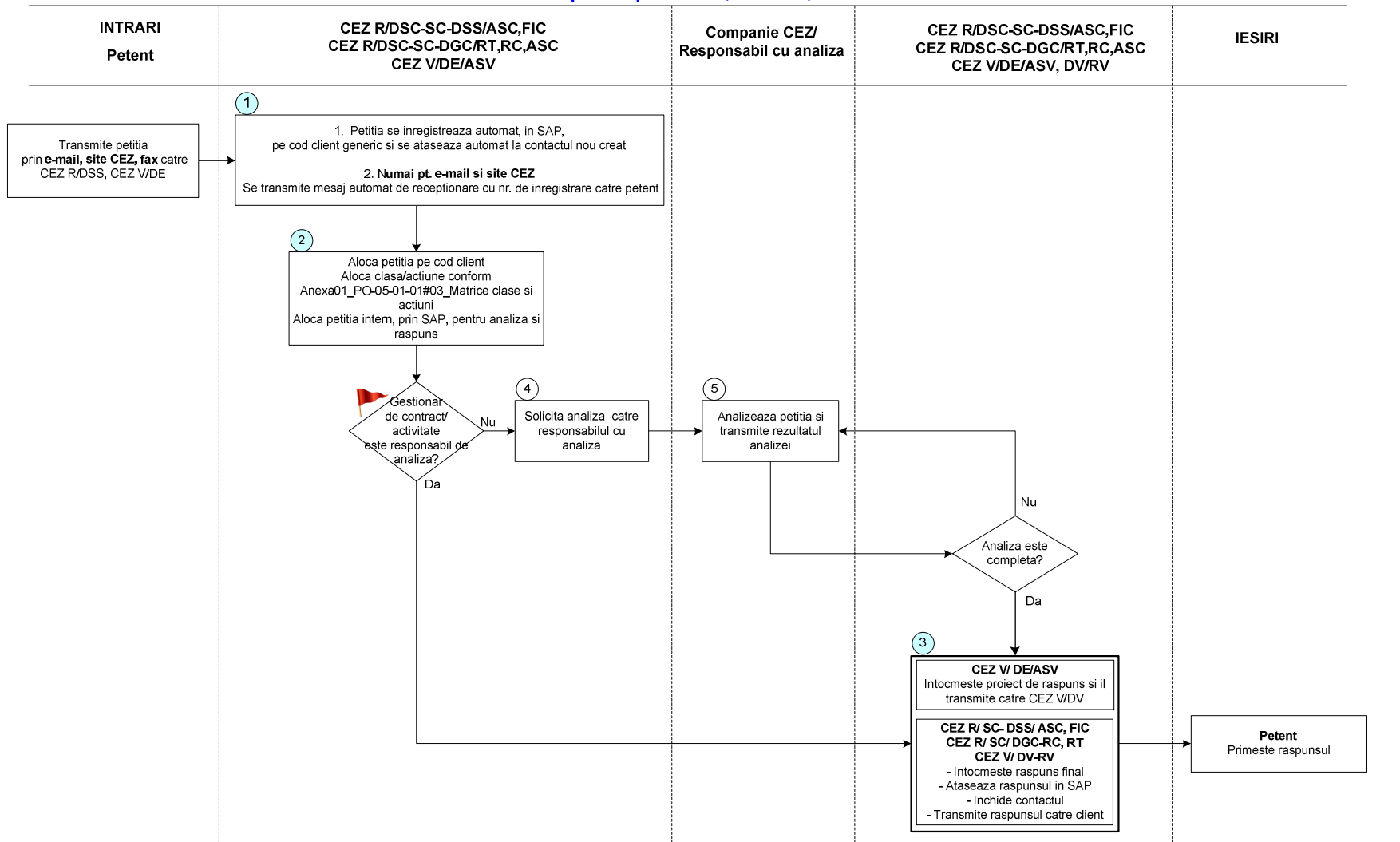
5. Axa Timpului / Logigrama / Descriere pasi

- **Axa timp** – N/A
 - PO contine 5 logigrame simbolizate cu litere majuscule (**A, B, C, D, E**). Fiecare logigrama este desenata pe o singura pagina. Denumirile logigramelor sunt urmatoarele:
 - A.** Petitii primite prin e-mail, site CEZ, fax
 - B.** Petitii primite prin Posta/audienta
 - C.** Petitii telefonice primite in **DSS**-Call Center/Back Office
 - D.** Petitii primite in **DGC**
 - E.** Petitii primite pe web portal



PO-05-01-01#03_Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor primite in companiile CEZ, unde proprietar operational este CEZ V
A. Petitii primite prin e-mail, site CEZ, fax

- Punct critic





Descriere pasi

A. Petitii primite prin e-mail, Site CEZ, fax

INTRARI logigrama A

Petent

- Transmite petitia prin **e-mail, Site CEZ, fax** catre:
 - CEZ R/ **DSS**,
 - CEZ V/**DE**, pe e-mail-ul oficial

Pas A1.

Se inregistreaza petitia automat in SAP pe cod client generic si se ataseaza automat la contactul nou creat.

NUMAI pentru e-mail si Site CEZ

Se transmite mesaj automat de receptionare catre client in care se precizeaza numarul de inregistrare al petitiei.

NOTA:

La plangerile primite prin fax, numarul de inregistrare se comunica prin telefon, e-mail, fax/posta, dupa caz

Pas A2. CEZ R/DSC-SC-DGC/RT,RC,ASC, DSS/FIC,ASC **CEZ V/DE/ASV**

- Aloca petitia pe cod client (client generic, daca nu este client CEZ; cod client existent, daca este client CEZ)
- Aloca clasa si actiunea conform **Anexa01_PO-05-01-01#03_Matrice clase si actiuni, responsabilitati si termene privind tratarea sesizarilor si reclamatilor in grupul CEZ**, pe cod client generic
- Aloca petitia intern, prin SAP, pentru analiza si raspuns

Gestionarul de contract/activitate este responsabil de analiza?

Daca DA:

Pas A3. CEZ R/DSC/SC-DGC/ RT, RC, ASC DSS/FIC, ASC **CEZ V/DE/ ASV, CEZ V/DV**

CEZ V/DE/ASV – Intocmeste **proiect de raspuns** si il transmite catre CEZ V/DV (pentru clientii gestionati de CEZ V)

CEZV/DV, CEZ R/DSC-SC-DGC/RT, RC,ASC, DSS/FIC, ASC

- Intocmeste raspuns final;
- Ataseaza raspunsul in SAP
- Inchide contactul in SAP
- Transmite raspunsul catre client pe aceeasi cale prin care petitia a fost primita



Daca gestionarul de contract/activitate **NU** este responsabil de analiza:

Pas A4. CEZ R/DSC/SC-DGC/RT, RC, ASC, DSS/ FIC,ASC **CEZ V/ DE-ASV**

- Solicita analiza catre responsabilul cu analiza.



PROCEDURA OPERATIONALA

Pas A5. Companie CEZ/ Responsabil cu analiza (stabiliti in Anexa01_PO-05-01-01#03_Matrice clase, actiuni, responsabilitati si termene privind tratarea petitiilor in Grupul CEZ):

- Analizeaza petitia si transmite rezultatul analizei,
- Daca analiza este incompleta, responsabilul cu raspunsul returneaza analiza si solicita completari, iar responsabilul cu analiza reanalizeaza si retransmite rezultatul

Daca analiza este completa procesul se continua cu pasul **A3**

IESIRE logigrama A

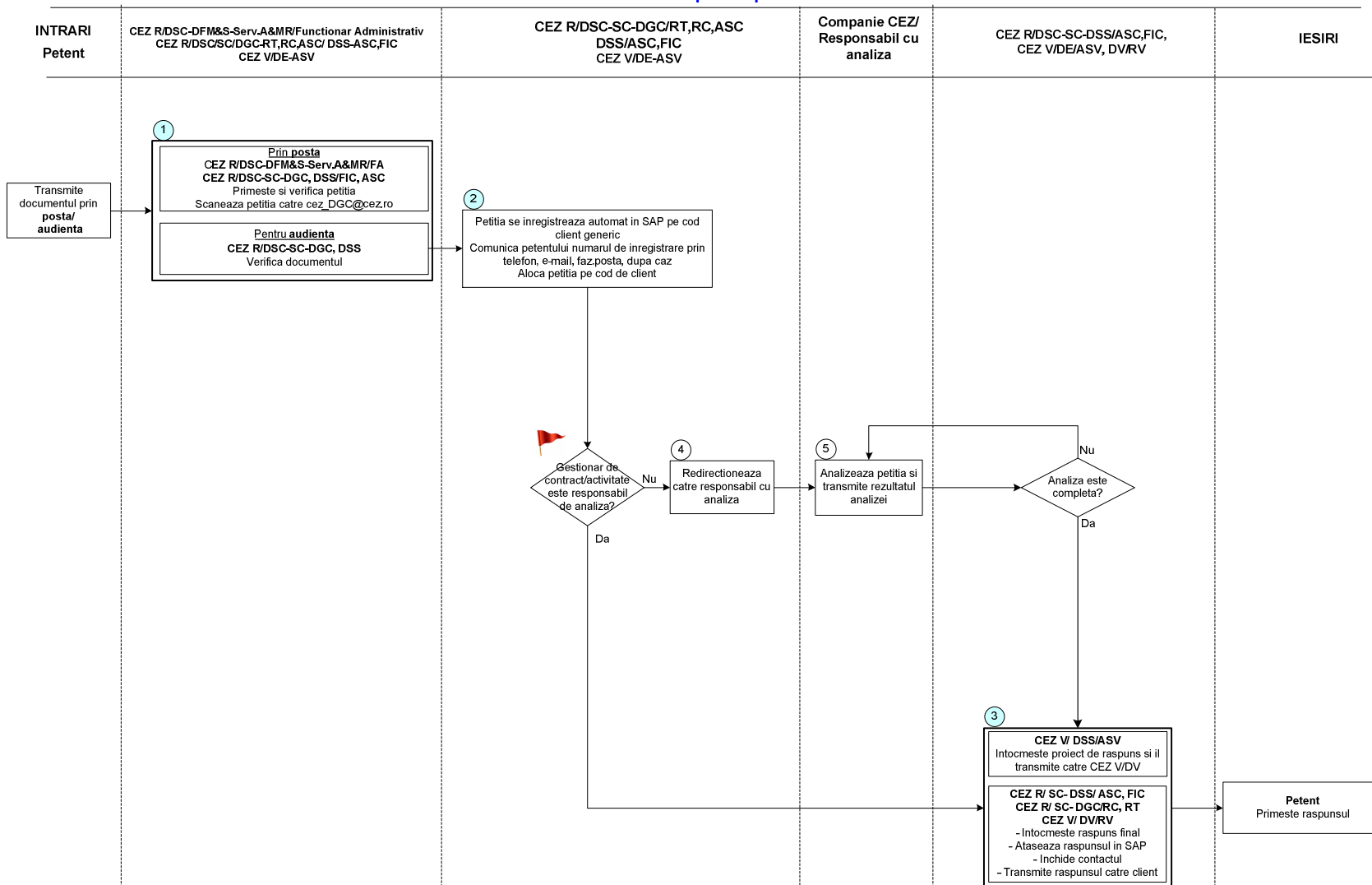
Potent

- Primeste raspunsul



PO-05-01-01#03_Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor primite in companiile CEZ, unde proprietar operational este CEZ V
B. Petitii primite prin Posta/Audienta

- Punct critic





B. Petitii primite prin Posta/ Audienta

INTRARE logigrama B

Petent

- Transmite documentul prin **Posta/ Audienta**

Pas B1.

Pentru posta

**CEZ R/DSC-DFM&S-Serv.A&MR/FA
CEZ R/DSC-SC/DGC, DSS/FIC, ASC**

- Primește și verifică petitia.
- Scanează petitia către cez_crc@cez.ro

Pentru audienta

CEZ R/DSC-SC/DGC, DSS/

- Verifică petitia.

Pas B2. CEZ R/DSC-SC/DGC, DSS/ CEZ V/DE/ASV

- Petitia se înregistrează automat în SAP pe cod client generic
- Comunica petentului numărul de înregistrare prin telefon, e-mail, fax/posta, după caz
- Aloca petitia pe cod client (client generic, dacă nu este client CEZ; cod client existent, dacă este client CEZ)

Gestionarul de contract/activitate este responsabil de analiza?

Dacă DA:

Pas B3. CEZ R/DSC-SC-DGC/RT, RC, ASC, DSS/FIC, ASC CEZ V/DE/ASV, CEZ V/DV

CEZ V/DE/ASV – Intocmește proiect de răspuns și îl transmite către CEZ V/DV - RV

CEZ V/DV, CEZ R/DSC-SC-DGC/RT,RC,ASC, DSS/FIC,ASC

- Intocmește răspuns final
- Atasează răspunsul în SAP
- Închide contactul în SAP
- Transmite răspunsul către client pe aceeași cale prin care petitia a fost primită

Dacă gestionarul de contract/activitate **NU** este responsabil de analiza



Pas B4. CEZ R/DSC-SC-DGC/RT,RC,ASC, DSS/FIC, ASC CEZ V/DE/ASV solicită analiză către responsabilul cu analiză.

Pas B5. Companie CEZ/ Responsabil cu analiză (stabiliți în Anexa01_PO-05-01-01#03_Matrice clase, acțiuni, responsabilități și termene privind tratarea petitiilor în Grupul CEZ)

- Analizează petitia și transmite rezultatul analizei,
- Dacă analiza este incompletă, responsabilul cu răspunsul returnează analiza și solicită completări, iar responsabilul cu analiza reanalizează și retransmite rezultatul

Dacă analiza este completă procesul se continuă cu pasul B3

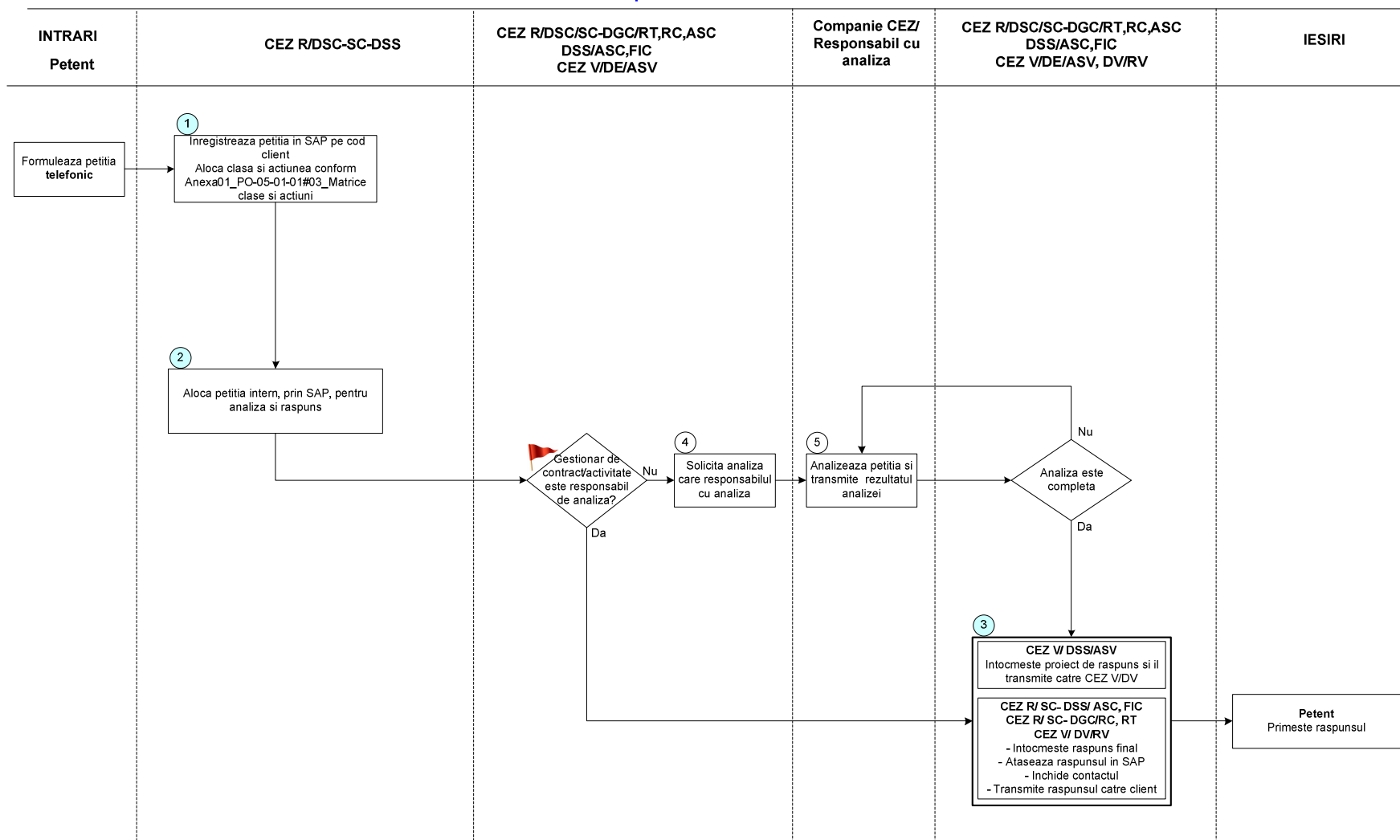
IESIRE logigrama B

Petent - Primește răspunsul



PO-05-01-01#03_Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor primite in companiile CEZ, unde proprietar operational este CEZ V
C. Petitii primite telefonic in DSS-Call Center/Back Office

- Punct critic





C. Petitii primite telefonic in **DSS**-Call Center/Back Office

INTRARE logigrama C

Petent

- Formuleaza petitia telefonic (prin Call Center si Back Office)

Pas C1. CEZ R/ /DSC-SC- **DSS**/ASC, FIC

- Inregistreaza petitia in SAP pe cod client (client generic, daca nu este client CEZ; cod client existent daca este client CEZ).
- Aloca clasa si actiunea conform Anexa 01PO-05-01-01#03_Matrice clase si actiuni, responsabilitati si termene privind tratarea sesizarilor si reclamatilor in grupul CEZ

NOTA:

- La plangerile primite telefonic se comunica petentului si numarul de inregistrare

Pas C2. CEZ R/DSC-SC- **DSS**/ASC, FIC aloca petitia intern, prin SAP, pentru analiza si raspuns

Gestionarul de contract/activitate este responsabil de analiza?

Daca DA:

Pas C3. CEZ R/ DSC-SC- **DSS**/ASC, FIC

CEZ V/DE/ASV, CEZ V/DV

CEZ V/DE/ASV – Intocmeste proiect de raspuns si il transmite catre CEZ V/DV-RV

CEZV/DV, CEZ R/ DSC-SC- **DSS**/ASC, FIC

- Intocmeste raspuns final
- Ataseaza raspunsul in SAP
- Inchide contactul in SAP
- Transmite raspunsul catre client pe aceeasi cale prin care petitia a fost primita

Daca gestionarul de contract **NU** este responsabil de analiza



Pas C4. CEZ R/ CEZ R/DSC-SC- **DSS**/ASC, FIC

CEZ V/DE/ASV solicita analiza catre responsabilul cu analiza.

Pas C5. Companie CEZ/ Responsabil cu analiza (stabiliti in Anexa01_PO-05-01-01#03_Matrice clase, actiuni, responsabilitati si termene privind tratarea petitiilor in Grupul CEZ)

- Analizeaza petitia si transmite rezultatul analizei,
- Daca analiza este incompleta, responsabilul cu raspunsul returneaza analiza si solicita completari, iar responsabilul cu analiza reanalizeaza si retransmite rezultatul

Daca analiza este completa procesul se continua cu pasul C3

IESIRE logigrama C

Petent

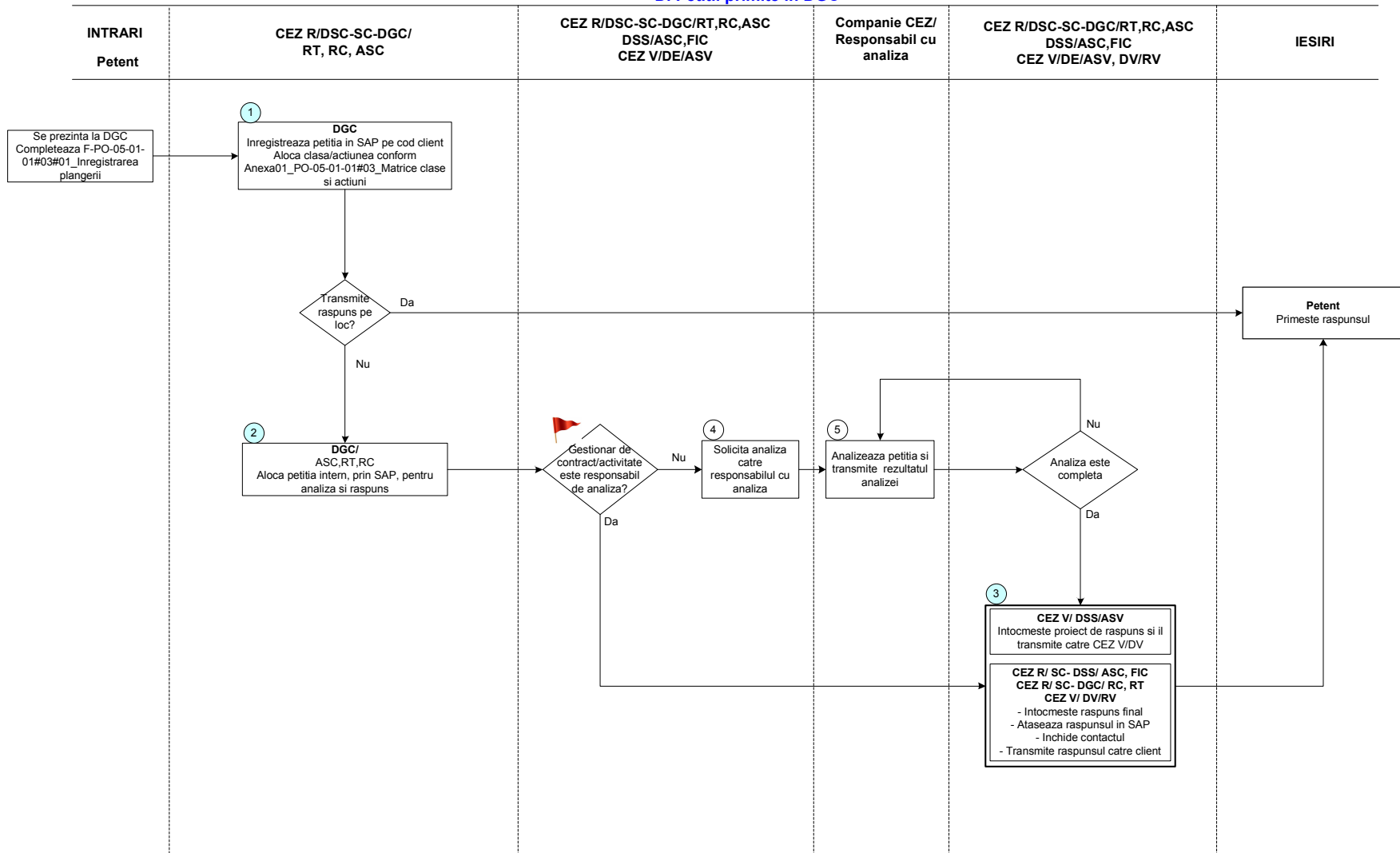
- Primeste raspunsul



PO-05-01-01#03_Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor primite in companiile CEZ, unde proprietar operational este CEZ V

- Punct critic

D. Petitii primite in DGC





PROCEDURA OPERATIONALA

D. Petitii primite in **DGC**

INTRARE logigrama D

Petent

- Se prezinta la CRC si completeaza formularul F-PO-05-01-01#03#01_Inregistrarea plangerii

Pas D1. CEZ R/DSC-SC-DGC/RT, RC, ASC

- Inregistreaza petitia in SAP pe cod client sau cod (client generic, daca nu este client CEZ; cod client existent, daca este client CEZ);
- Aloca clasa si actiunea conform Anexa01_PO-05-01-01#03_Matrice clase si actiuni, responsabilitati si termene privind tratarea sesizarilor si reclamatilor in grupul CEZ.

NOTA:

- La plangerile depuse la sediile CRC, se comunica scris petentului numarul de inregistrare

Raspunsul este transmis pe loc?

Daca **DA**, transmite raspuns pe loc:

IESIRE logigrama D

Petent primeste raspunsul la petitie

Daca NU

Pas D2. CEZ R/DSC-SC-DGC/RT,RC, ASC, DSS /FIC, ASC aloca petitia, intern, prin SAP pentru analiza si raspuns

Gestionarul de contract/activitate este responsabil de analiza?

Daca **DA**:

Pas D3. CEZ R/DSC-SC-DGC/RT,RC,ASC, DSS /FIC,ASC CEZ V/DE/ASV, CEZ V/DV

CEZ V/DE/ASV – Intocmeste proiect de raspuns si il transmite catre CEZ V/DV-RV

CEZV/DV, CEZ R/DSC-SC-DGC/RT,RC,ASC, DSS /FIC,ASC

- Intocmeste raspuns final
- Ataseaza raspunsul in SAP
- Inchide contactul in SAP
- Transmite raspunsul catre client pe aceeasi cale prin care petitia a fost primita

Daca gestionarul de contract **NU** este responsabil de analiza:



Pas D4. CEZ R/DSC-SC-DGC/RT, RC, ASC, DSS/FIC, ASC

CEZ V/DE/ASV solicita analiza catre responsabilul cu analiza.

Pas D5. Companie CEZ/ Responsabil cu analiza (Stabiliti in Anexa01_PO-05-01-01#03_Matrice clase, actiuni, responsabilitati si termene privind tratarea petitiilor in Grupul CEZ)

- Analizeaza petitia si transmite rezultatul analizei,
- Daca analiza este incompleta, responsabilul cu raspunsul returneaza analiza si solicita completari, iar responsabilul cu analiza reanalizeaza si retransmite rezultatul

Daca analiza este completa procesul continua cu pasul D3

Daca analiza NU este completa procesul revine la pasul D5

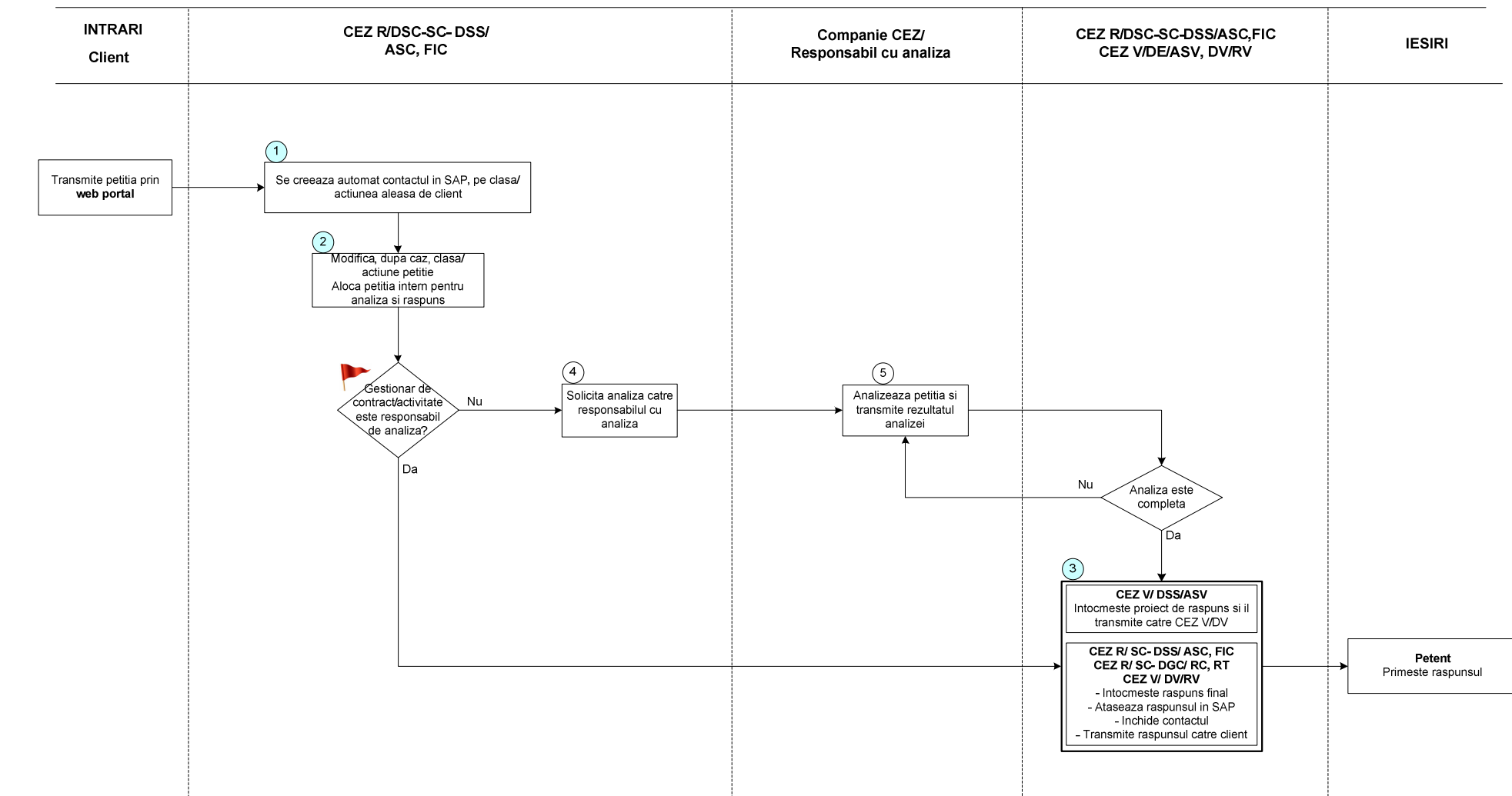
IESIRE logigrama D

Petent primeste raspunsul



PO-05-01-01#03_Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor primite in companiile CEZ,
E. Petitii primite pe web portal

- Punct critic





E. Petitii primite pe web portal

INTRARE logigrama E

Petent

- Transmite petitia prin web portal

Pas E1.

- Se creeaza automat contactul in SAP, pe clasa/actiunea aleasa de client

Pas E2. CEZ R/DSC-SC-DSS/ASC, FIC

- Modifica, dupa caz, clasa/actiune petitie
- Aloca petitia intern pentru analiza si raspuns

Gestionarul de contract/activitate este responsabil de analiza?

Daca **DA**:

Pas E3. CEZ R/DSC-SC-DGC/RT,RC,ASC, BO/FIC,ASC **CEZ V/DE/ASV, CEZ V/DV**

CEZ V/DE/ASV – Intocmeste proiect de raspuns si il transmite catre CEZ V/DV-RV

CEZV/DV, CEZ R/DSC-SC-DGC/RT,RC,ASC, BO/FIC,ASC

- Intocmeste raspuns final
- Ataseaza raspunsul in SAP
- Inchide contactul in SAP
- Transmite raspunsul catre client pe aceeasi cale prin care petitia a fost primita



Daca gestionarul de contract **NU** este responsabil de analiza:

Pas E4. CEZ R/ CEZ R/DSC-SC- DSS/ASC, FIC solicita analiza catre responsabilul cu analiza.

Pas E5. Companie CEZ/ Responsabil cu analiza (stabiliti in Anexa01_PO-05-01-01#03_Matrice clasa si actiuni, responsabili si termene privind tratarea petitiilor in grupul CEZ)

- Transmite rezultatul analizei,
- Daca analiza este incompleta, responsabilul cu raspunsul returneaza analiza si solicita completari, iar responsabilul cu analiza reanalizeaza si retransmite rezultatul

Daca analiza este completa procesul continua cu pasul E3

IESIRE logigrama E

Petent

- Primeste raspunsul

6. Tranzactii SAP utilizate in procedura:

Numar	Nume
1.	Lista detaliata cu tranzactii SAP se poate regasi in i-PO-05-01-01#03#23_Inregistrarea, directionarea si solutionarea petitiilor prin SAP



7. Prescurtari, definitii, documente de referinta si conexe

▪ Prescurtari

- **A&MR** – Archiva si Mailling Room
- **ASC** – Analist Servicii Clienti
- **ASV** – Administratie Suport Vanzari
- **DE** – Directia Energie
- **DF** – Directia Financiara
- **DFM&S**– Dept.Facility Management and Services
- **DGC**- Departament Gestiune Clienti
- **DSC** – Divizia Servicii Comune
- **DSS** - Departament Servicii Suport
- **DV** – Directia Vanzari
- **FIC**– Functionar Informatii Clienti
- **RV** – Reprezentant Vanzari
- **SC** – Directia Servicii Clienti

Definitii

- **Client final** – persoana fizica sau juridica care consuma energie electrica pe baza de contract si ale carei instalatii electrice de utilizare sunt conectate la instalatia de alimentare a furnizorului prin unul sau mai multe puncte de delimitare prin care primeste si, in conditii determinate, retransmite energia electrica/gaze naturale unor subconsumatori. Clientii pot avea unul sau mai multe locuri de consum
- **Client industrial si similar** – clientul care foloseste energia electrica/gaz natural, in principal in domeniul extragerii de materii prime, al fabricarii unor materiale ori al prelucrarii materiilor prime, a materialelor sau a unor produse agricole in mijloace de productie sau bunuri de consum. Prin asimilare santierele de constructii, statiile de pompare, inclusiv cele pentru irigatii, unitatile de transporturi feroviare, rutiere, navale si aeriene si altele asemenea sunt considerate consumatori industriali. Sunt definiti ca mari consumatori industriali cei cu puteri contractate de peste 100 kW pe loc de consum
- **Client de tip C1 MVA** – clientul cu putere aprobata mai mare sau egala cu 1 MVA
- **Client casnic**- clientul care utilizeaza energie electrica/gaz natural in scopuri exclusiv casnice
- **Gestionar contract CEZ V** – Director Directie / Manager Clienti Importanti / Corespondent Comercial, din cadrul DV, care gestioneaza conform portofoliului de clienti alocat contracte reglementate de furnizare a energiei electrice incheiate cu clientii
- **Gestionar contract CEZ R** – personal din cadrul Sectiei DGC care gestioneaza clientii CEZ V conform Notei Comune CEZ V – CEZ R
- **Clientul eligibil** - Clientul de energie electrica care cumpara energia electrica consumata de la un furnizor licentiat de pe piata, la pret negociat
- **Clienti mari** - clientii cu puteri contractate mai mari de 100 kW, pe loc de consum
- **Clientii mici** - clientii cu puteri contractate de 100 kW sau mai mici, pe loc de consum
- **Contract- cadru** - reglementare cu caracter normativ care stabileste conditiile minimale pentru relatiile comerciale dintre agentii economici din sector si dintre acestia si clienti
- **Reprezentant vanzari** - persoana din cadrul CEZ V – DV : Director, Manager, KAM, SM
- **Plangere** - reclamatia, sesizarea formulata in scris, prin posta electronica, prin telefon pe care un cetatean sau o organizatie legal constituita o poate adresa autoritatilor si institutiilor publice centrale si locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor si ale celorlalte organe centrale, companiilor si societatilor nationale, societatilor comerciale de interes judetean sau local, precum si regiilor autonome, denumite in continuare autoritati si institutii publice.
- **Petitie** - cererea, reclamatia, sesizarea sau propunerea formulata in scris ori prin posta electronica, pe care un cetatean sau o organizatie legal constituita o poate adresa autoritatilor si institutiilor publice centrale si locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor si ale celorlalte organe centrale, companiilor si societatilor nationale, societatilor comerciale de interes



PROCEDURA OPERATIONALA

judetean sau local, precum si regiilor autonome, denumite in continuare autoritati si institutii publice.

- **Petitie multipla** - petitia care contine mai multe probleme intr-o cerere a unui singur client
- **Petitie de la client non-CEZ** - Petitia primita de la clienti non-CEZ, prin orice canal care se poate referi la o tema legata de licenta de distributie / furnizare sau de orice alt subiect

- **Documente de referinta si conexe**
 - Conditiiile asociate Licentei nr. 2011/15.02.2017 pentru furnizarea de energie electrica;
 - Conditiiile asociate Licentei nr. 1943/13.01.2016. **pentru furnizarea de gaze naturale;**
 - Ordinul ANRE nr. 88/ 2015 pentru aprobarea contractelor cadru de furnizare a energiei electrice,
 - Ordinului ANRE 64/2014-Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clientii finali
 - **Ordinul ANRE 29/2016 - Regulamentul de furnizare a gazelor naturale la clientii finali**
 - Legea nr. 123 / 2012 – Legea energiei electrice si a gazelor naturale
 - Licenta nr. 2011 pentru furnizarea de energie electrica acordata CEZ V prin Decizia ANRE nr. 175/15.02.2017;
 - Licenta nr.1943 pentru furnizarea de gaze naturale acordata CEZ V, **modificata** prin Decizia ANRE nr. 1402/**24.08.2016.**
 - i-PO-05-01-01#03#23_Inregistrarea, directionarea si solutionarea petitiilor prin SAP
 - Ordinul ANRE 16/2015- pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali
 - Ordinul ANRE 106/2014 privind modalitatile de informare a clientilor finali de catre furnizorii de gaze naturale cu privire la conditiile comerciale de furnizare a gazelor naturale;
 - Ordinul ANRE 107/2014 pentru stabilirea unor masuri privind furnizarea gazelor naturale la clientii noncasnici in perspectiva eliminarii preturilor finale reglementate;
 - Formatul electronic, actualizat la zi, pentru legislatia in vigoare poate fi consultat la adresa urmatoare : <http://intralegis.cez.ro:81/index2.php>
 - Ultima actualizare a legislatiei se poate gasi si pe: http://www.cdep.ro/pls/legis/legis_pck.frame

8. Aspecte de mediu si SSM

- Se respecta cerintele de mediu si SSM prevazute in documentatia SMI si cerintele legale din Lista prevederilor legale si a altor cerinte aplicabile referitoare la mediu si SSM, revizia in vigoare
- Deseurilor rezultate se gestioneaza conform PO-08-04-02#03_Managementul gestionarii deseurilor, revizia in vigoare.
- Aspectele privind securitatea si sanatatea in munca intalnite in desfasurarea activitatii sunt evidentiata in evaluarile de risc realizate pentru locurile de munca din cadrul CEZ R unde sunt precizate si masurile specifice pentru reducerea sau eliminarea factorilor de risc prezenti la locurile de munca analizate.

9. Controlul documentului

- Documentul semnat, in original, se afla la Dept. SMI, iar ultima versiune a documentului scanat se gaseste pe Intranet pe site-ul: <http://intranet.cez.ro>, in fisier aallzz_Inventar-documente-gestionate-de-Dept-SMI
- Cand o parte a documentului se modifica, acesta primeste o noua revizie

10. Lista inregistrarilor utilizate in/ rezultate din procedura:

#	Nume
1.	Inregistrarile aferente formularelor din capitolul urmator
2.	Registrul unic de evidenta a plangerilor



PROCEDURA OPERATIONALA

11. Lista documentelor generate de aceasta procedura:

#	Instructiuni
1.	i-PO-05-01-01#03#03_Primirea si tratarea solicitarilor de la clienti CEZ R/CEZ V, din punct de vedere al facturarii/ nefacturarii taxelor radio -TV
2.	i-PO-05-01-01#03#05_Primirea, inregistrarea si analiza prin DGCZ/ DSS a solicitarilor primite de la clientii gestionati de CEZ Vanzare
3.	i-PO-05-01-01#03#21_Determinare sau modificare cantitati lunare de consum estimat la clientii casnici si agenti economici cu tarif monom, pentru locuri de consum noi sau existente
4.	i-PO-05-01-01#03#23_Inregistrarea, directionarea si solutionarea petitiilor prin SAP
5.	i-PO-05-01-01#03#24_Tratarea petitiilor primite de CEZ V de la clienti
6.	i-PO-05-01-01#03#27_Aderare Efactura Site CEZ
7.	i-PO-05-01-01#03#28_Autorizare Acces Clienti CEZ_ Online
8.	i-PO-05-01-01#03#31_Intretinere IVR_CEZV
9.	i-PO-05-01-01#03#32_Tratarea solicitarilor clientilor noncasnici de furnizare a energiei electrice la tarife pentru clienti casnici
10.	i-PO-05-01-01#03#34_Modul De Lucru AUDIENTE_CEZV
11.	i-PO-05-01-01#03#35_Tratarea LC tip A,B,C_deconectate in sistemul informatic mai mult de 4 luni, in vederea rezilierii contractului de furnizare a energiei electrice
12.	i-PO-05-01-01#03#36_Solutionarea cererilor de schimbare de titular de contract in cazul modificarilor de natura administrativa
13.	i-PO-05-01-01#03#39_Primirea, inregistrarea si solutionarea solicitarilor clientilor privind transmiterea prin e-mail a facturilor de energie electrica, precum si a altor documente
14.	i-PO-05-01-01#03#42_Inregistrarea si solutionarea solicitarilor de incadrare a unui client casnic in categoria de client vulnerabil
15.	i-PO-05-01-01#03#44_Descrierea modului de lucru privind cazurile identificate de concurenta neloiala

Numar	Formulare
1.	F-PO-05-01-01#03#01_Inregistrarea plangerii
2.	F-PO-05-01-01#03#09_Cerere Transmite-mail facturi Energie Electrica
3.	F-PO-05-01-01#03#11_Declaratie Cota Energie
4.	F-PO-05-01-01#03#12_Notificare societati radiate
5.	F-PO-05-01-01#03#13_Raspuns favorabil client vulnerabil
6.	F-PO-05-01-01#03#14_Raspuns nefavorabil client vulnerabil
7.	F-PO-05-01-01#03#17_Declaratie pe proprie raspundere_ fara acte de spatiu
8.	F-PO-05-01-01#03#18_Declaratie pe proprie raspundere_coproprietar
9.	F-PO-05-01-01#03#19_Declaratie pe proprie raspundere_sucesor
10.	F-PO-05-01-01#03#20_Declaratie pe proprie raspundere_fara acte proprietate definitive



PROCEDURA OPERATIONALA

#	Anexe
1.	Anexa01_PO-05-01-01#03_Matrice clasa si actiuni, responsabili si termene privind tratarea petitiilor in grupul CEZ
2.	Anexa02_PO-05-01-01#03_Responsabili cu analiza si solutionarea petitiilor in Grupul CEZ, unde proprietar operational de proces este CEZ V
3.	Anexa05_PO-05-01-01#03_Matrice de responsabilitati/entitate organizatorica, in analiza si solutionarea petitiilor in Grupul CEZ, unde proprietar operational de proces este CEZ V