

CEZ Vanzare

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul
clientului final

Anexa 3:

Perioada

ianuarie - decembrie 2018

Nr. Crt	Modul de preluare a plangerilor	Nr. Plangeri			
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic	Client final casnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	162	150		12
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	106	93		13
4	Prin intermediul formularului on-line	8	8		0
5	Prin fax	4	2		2
6	Prin posta	119	114		5
Total		399	367		32

CEZ Vanzare

Structura plangerilor in functie de categorii, concluzia analizei si

CEZ Vanzare respectarea termenului legal

Perioada Ianuarie - decembrie 2018

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	346	346	0	0,00%
3	Oferatarea de preturi si tarife	0	0	0	0,00%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	8	8	0	0,00%
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	2	2	0	0,00%
6	Functionarea grupurilor de masurare	16	16	0	0,00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	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	27	27	0	0,00%
Total		399	399	0	0,00%
din care: Intemeiate		218	218	0	0,00%
neintemeiate		181	181	0	0,00%
resolutive		0	0	0	0,00%

CEZ Vanzare**Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente**

Anexa 5

categoriilor de plangeri

Perioada

ianuarie - decembrie 2018

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	Stornare/Corectii/Retransmitere factura	Analiza/Stornare
3	Oferatarea de preturi si tarife	-	-
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	Sesizare operator distributie	Inlocuire grup masura
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	Sesizare operator distributie	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	Sesizare operator distributie	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
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	Analiza/explicatii	Analiza/Optimizare proces