

CEZ Vanzare

Anexa 4

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

Perioada:

ianuarie - decembrie 2020

Nr.crt.	Categorie plangeri	Total	Rezolvate in term legal	Nerezolvate in term legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
1	Contractarea energiei	11	11	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	5483	5483	0	0
3	Ofertarea de preturi si tarife	131	131	0	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	1480	1480	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	1167	1167	0	0
6	Functionarea grupurilor de masurare	9311	9311	0	0
7	Schimbarea furnizorului	82	82	0	0
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	1	1	0	0
9	Rez.plangerilor la adresa furniz., formulate de clientii finali cu privire la nere	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	4166	4166	0	0
TOTAL		21832	21832	0	0
din care:	intemeiate	10830			
	neintemeiate	10990			
	nesolutionabile	12			

CEZ Vanzare
 Anexa 5 - Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
 Perioada: Ianuarie - decembrie 2020

Nr. crt.	Categorie plangere	Sinteză modului de soluționare										Măsurile corective									
		Sesizare intemeiată	Sesizare neintemeiată	Plângere nerezolvabilă	Acordare compensatii	Corectii	Esalonare facturi	Modernizare instalati	Analiza/ explicati	Optimizare proces	Reallocare glati	Stornare	Inlocuire grup masura	Resigilare	Verificare metrologica	Retransmis factura/ preaviz	Invitatie conciliere	Masuri corectie	Programat pt remediere	Bemedia	Alte masuri
1	Contractarea energiei	3	8	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
2	Facturarea contravaloarii energiei furnizate	2175	3308	0	0	120	3	0	2	0	1	1987	12	0	1	15	15	2	0	4	13
3	Oferțarea de preturi și tarife	11	120	0	0	2	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	73	1405	0	3	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	9	54	5
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	315	853	0	0	0	0	1	63	0	0	0	0	0	0	99	1	35	113	3	
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	5200	4111	0	0	43	1	0	8	1	0	261	4776	0	7	0	51	24	8	16	4
7	Schimbarea furnizorului	9	73	0	0	4	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	2
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	Reaz plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespec. legislației	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	3044	1111	12	1	32	0	0	3	0	14	54	13	28	0	0	2	9	813	2086	9