

CEZ VANZARE SA

Anexa 3

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

Perioada:

ianuarie-iunie 2020

Nr.Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Total	Total casnic	Total noncasnic
1	Depunere in scris la pct unice de contact ale furnizorilor	1590	1495	95
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	5564	5329	235
3	Prin intermediul unei adrese de email	3252	2689	563
4	Prin intermediul formularului on-line	216	203	13
5	Prin fax	51	37	14
6	Prin posta	213	197	16
	TOTAL:	10886	9950	936

CEZ Vanzare

Anexa 4

**Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia
analizei si respectarea termenului legal**

Perioada:

ianuarie - iunie 2020

Nr.crt.	Categorie plangeri	Total	Rezolvate in term legal	Nerezolvate in term legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
1	Contractarea energiei	6	6	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2953	2953	0	0,000%
3	Ofertarea de preturi si tarife	86	86	0	0,000%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	597	597	0	0,000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	539	539	0	0,000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	4755	4755	0	0,000%
7	Schimbarea furnizorului	22	22	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	1927	1927	0	0,000%
TOTAL		10886	10886	0	0,000%
din care:	intemeiate	5509			
	neintemeiate	5370			
	nesolutionabile	7			

CEZ VANZARE

Anexa 5

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada:

ianuarie iunie 2020

crt	Categorie plangere	Sinteza modului de solutionare																
		Sesizare intemeiata	Sesizare neintemeiata	Plangere nesolutio nabila	Corectii	Esalonare facturi	Analiza /explic atii	Reallocare plati	Stornare	Inlocuire grup masura	Resigilare	Verificare metrologica	Programat pt remediere	Remediat	Retransmis factura/pre aviz	Invitatie conciliere	Masuri corectie	Alte masuri
1	Contractarea energiei	2	4		1								1					
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1243	1710		57	1	1	1148	3		1			9	14		9	
3	Ofertarea de preturi si tarife	10	76		1				9									
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	40	557									5	31				4	
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	145	394			43						18	44		40			
6	Functionarea grupurilor de masurare	2638	2117		26	5		120	2411		7	7	8		36	17	1	
7	Schimbarea furnizorului	5	17		3												2	
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare		1															
9	Rez. plângerilor la adresa furniz., formulate de clienții finali cu privire la nerespec. legislației în vigoare																	
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1426	494	7	11	1	4	43	8	14		410	925		1	5	4	