

CEZ VANZARE**Anexa 3 Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final**

Perioada: iulie_decembrie 2020

Nr.Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Total	casnic	noncasnic
1	Depunere in scris la pct unice de contact ale furnizorilor	1470	1410	60
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	5473	5257	216
3	Prin intermediul unei adrese de email	3528	2958	570
4	Prin intermediul formularului on-line	222	197	25
5	Prin fax	26	19	7
6	Prin posta	227	209	18
TOTAL:		10946	10050	896

CEZ VANZARE

Anexa 4 Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia
analizei și respectarea termenului legal

Perioada: iulie_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	5	5	0	0,000%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	2530	2530	0	0,000%
3	Ofertarea de preturi si tarife	45	45	0	0,000%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	883	883	0	0,000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	628	628	0	0,000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	4556	4556	0	0,000%
7	Schimbarea furnizorului	60	60	0	0,000%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	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	2239	2239	0	0,000%
TOTAL		10946	10946	0	0,000%
din care:	intemeiate	5321			
	neintemeiate	5620			
	nesolutionabile	5			

CEZ VANZARE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada:

iulie_decembrie 2020

crt.	Categorie plangere	Sinteza modului de solutionare			Masuri corective																	
		Sesizare intemeiata	Sesizare neintemeiata	Plangere nesolutionabila	Acordare compensatii	Corectii	Esalonare facturi	Modernizare instalatii	Analiza /explicatii	Optimizare proces	Realocare plati	Stornare	Inlocuire grup masura	Resigilare	Verificare metrologica	Retransmis factura/preaviz	Invitatie conciliere	Masuri corectie	Programa t pt remediere	Remediat	Alte masuri	
1	Contractarea energiei	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	932	1598	0	0	63	2	0	2	0	0	839	9	0	0	6	1	2	0	4	4	
3	Ofertarea de preturi si tarife	1	44	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	33	848	0	3	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	23	1	
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	170	458	0	0	0	0	1	20	0	0	0	0	0	0	0	59	1	17	69	3	
6	Functionarea grupurilor de masurare	2562	1994	0	0	17	1	0	3	1	0	141	2365	0	0	0	15	7	1	8	3	
7	Schimbarea furnizorului	4	56	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	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	0	
9	Rez.plângerilor la adresa furniz., formulate de clienții finali cu privire la nerespec. legislației în vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1618	617	5	1	1	0	0	2	0	10	11	5	14	0	0	1	4	403	1161	5	