

CEZ Vanzare**Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul****Anexa 3: clientului final****Perioada: iulie - decembrie 2020**

Nr. Crt	Modul de preluare a plangerilor	Nr. Plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	166	149	17
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	248	169	79
4	Prin intermediul formularului on-line	9	8	1
5	Prin fax	3	2	1
6	Prin posta	63	60	3
Total		489	388	101

CEZ Vanzare**Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si****Anexa 4: respectarea termenului legal****Perioada: iulie - decembrie 2020**

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	425	425	0	0,00%
3	Ofertarea de preturi si tarife	11	11	0	0,00%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	0	0	0	0,00%
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	1	1	0	0,00%
6	Functionarea grupurilor de masurare	36	36	0	0,00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	3	3	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	13	13	0	0,00%
Total		489	489	0	0,00%
din care: intemeiate		263			
neintemeiate		222			
nesolutionabile		4			

CEZ Vanzare**Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente****Anexa 5: categoriilor de plangeri****Perioada: iulie - decembrie 2020**

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	Ofertarea de preturi si tarife	Corectii	-
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	-	-
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	-	-
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	-	-