



CEZ VÂNZARE

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul

Anexa 3: clientului final

Perioada: ianuarie - decembrie 2022

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	227	213	14
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2210	2057	153
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	3788	2802	986
4	Prinj intermediul formularului on-line	359	310	49
5	Prin fax	9	5	4
6	Prin posta	484	383	101
Total		7077	5770	1307



CEZ VÂNZARE

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si

Anexa 4: respectarea termenului legal

Perioada: ianuarie - decembrie 2022

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	6138	6136	2	0.03%
3	Ofertarea de preturi si tarife	75	75	0	0.00%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	32	32	0	0.00%
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	1	1	0	0.00%
6	Functionarea grupurilor de masurare	64	64	0	0.00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	9	9	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	758	758	0	0.00%
Total		7077	7075	2	0.03%
din care: intemeiate		1929	1927	2	0.10%
neintemeiate		5148	5148	0	0.00%
nesolutionabile		0	0	0	0.00%

**Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente
categoriilor de plangeri**
Anexa 5:
Perioada: ianuarie - decembrie 2022

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	Corectii/Stornare/Retransmitere factura/Preaviz/Remedieri/Alte masuri	Analiza/Explicatii/Optimizare proces/Esalonari/Verificare metrologica/Acordare compensatii
3	Ofertarea de preturi si tarife	Stornare/Corectii	Analiza /explicatii
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	Stornare/Corectii/Masuri corectii	-
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	Stornare/Inlocuire grup masura/Stornare/Remedieri	Inlocuire grup masura/Verificare metrologica/Analiza/explicatii
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Corectii	
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	Remediere/Corectii	Alte masuri