



CEZ VÂNZARE

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul

Anexa 3: clientului final

Perioada: ianuarie-iunie 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	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1425	1304	121
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2476	1608	868
4	Prinj intermediul formularului on-line	239	194	45
5	Prin fax	6	2	4
6	Prin posta	447	357	90
Total		4593	3465	1128



CEZ VÂNZARE

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si

Anexa 4: respectarea termenului legal

Perioada: ianuarie-iunie 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	4464	4463	1	0.02%
3	Ofertarea de preturi si tarife	57	57	0	0.00%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	0	0	0	0.00%
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	0	0	0	0.00%
6	Functionarea grupurilor de masurare	38	38	0	0.00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	8	8	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	26	26	0	0.00%
Total		4593	4592	1	0.02%
din care: intemeiate		1256	1255	1	0.08%
neintemeiate		3337	3337	0	0
nesolutionabile		0	0	0	0

**Anexa 5: Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente
categoriilor de plangeri
Perioada: ianuarie-iunie 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
3	Ofertarea de preturi si tarife	Stornare/Corectii	Analiza /explicatii
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	-	-
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	Stornare
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