



CEZ VÂNZARE

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul

Anexa 3: clientului final

Perioada: iulie - 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	785	753	32
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1312	1194	118
4	Prinj intermediul formularului on-line	120	116	4
5	Prin fax	3	3	0
6	Prin posta	37	26	11
Total		2484	2305	179



CEZ VÂNZARE

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si

Anexa 4: respectarea termenului legal

Perioada: iulie - 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	1674	1673	1	0.06%
3	Ofertarea de preturi si tarife	18	18	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	26	26	0	0.00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	1	1	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	732	732	0	0.00%
Total		2484	2483	1	0.04%
din care: intemeiate		673	672	1	0.15%
neintemeiate		1811	1811	0	0.00%
nesolutionabile		0	0	0	0.00%

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente
Anexa 5: categoriilor de plangeri
Perioada: iulie - 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