



## CEZ VÂNZARE

Structura plangerilor in functie de modul de preluare

Anexa 3: si tipul clientului final

Perioada: ianuarie - iunie 2023

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	397	379	18
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	689	630	59
4	Prin intermediul formularului on-line	83	79	4
5	Prin fax	2	2	0
6	Prin posta	166	154	12
<b>Total</b>		<b>1337</b>	<b>1244</b>	<b>93</b>

**Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si**

**Anexa 4: respectarea termenului legal**

**Perioada: ianuarie - iunie 2023**

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	1280	1280	0	0.00%
3	Ofertarea de preturi si tarife	1	1	0	0.00%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	20	20	0	0.00%
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	0	0	0	0.00%
6	Functionarea grupurilor de masurare	26	26	0	0.00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	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	10	9	1	0.00%
<b>Total</b>		<b>1337</b>	<b>1336</b>	<b>1</b>	<b>0.07%</b>
<b>din care: intemeiate</b>		<b>336</b>			
<b>neintemeiate</b>		<b>1001</b>			
<b>nesolutionabile</b>		<b>0</b>			

### Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente

**Anexa 5: categoriilor de plangeri**

**Perioada: ianuarie - iunie 2023**

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	Corectii/Alte masuri/Retransmis factura/Preaviz-Stornare/Masuri corectie/Remediere/Programat pt	Analiza/Explicatii
3	Ofertarea de preturi si tarife	Alte masuri	Analiza /explicatii
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	Stornare/Corectii	Analiza /explicatii
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	Stornare/Remediere/Inlocuire grup masura/Programat pt remediere	Inlocuire grup masura/Verificare metrologica/Analiza/explicatii
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	Remediere	Acordare compensatii

**CEZ Vânzare**  
societate administrată în sistem dualist

Str. Calea Severinului, Nr. 97, et. 1, Craiova, Jud. Dolj, România  
Fax: +40 251 216 002, e-mail: [cez\\_vanzare@cez.ro](mailto:cez_vanzare@cez.ro), [www.cez.ro](http://www.cez.ro)  
Cod unic de înregistrare: RO 21349608  
Nr. de înregistrare: J16/517/2007

---