

CEZ Vanzare

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul

Anexa 3: clientului final

Perioada ianuarie - 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	374	335	39
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	545	374	171
4	Prin intermediul formularului on-line	14	13	1
5	Prin fax	7	3	4
6	Prin posta	208	197	11
<b>Total</b>		<b>1148</b>	<b>922</b>	<b>226</b>

**CEZ Vanzare****Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si****Anexa 4: respectarea termenului legal****Perioada: ianuarie - 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	988	988	0	0,00%
3	Ofertarea de preturi si tarife	13	13	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	120	120	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	23	23	0	0,00%
<b>Total</b>		<b>1148</b>	<b>1148</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>din care: intemeiate</b>		<b>651</b>			
<b>neintemeiate</b>		<b>493</b>			
<b>nesolutionabile</b>		<b>4</b>			

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