

CEZ Vanzare

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul

Anexa 3: clientului final

Perioada ianuarie - iunie 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	208	186	22
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	297	205	92
4	Prin intermediul formularului on-line	5	5	0
5	Prin fax	4	1	3
6	Prin posta	145	137	8
<b>Total</b>		<b>659</b>	<b>534</b>	<b>125</b>

**CEZ Vanzare****Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si****CEZ Vanzare respectarea termenului legal****Perioada ianuarie - iunie 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	563	563	0	0,00%
3	Ofertarea de preturi si tarife	2	2	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	84	84	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	10	0	0,00%
<b>Total</b>		<b>659</b>	<b>659</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>din care: intemeiate</b>		<b>388</b>	<b>388</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>neintemeiate</b>		<b>271</b>	<b>271</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>nesolutionabile</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

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