



CEZ VÂNZARE

Structura plângerilor în funcție de modul

Anexa 3 de preluare și tipul clientului final

Perioada: ianuarie - decembrie 2022

Nr.Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Total	Client casnic	Client noncasnic
1	Depunere in scris la pct unice de contact ale furnizorilor	5194	4841	353
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	6328	5847	481
3	Prin intermediul unei adrese de email	13556	11368	2188
4	Prin intermediul formularului on-line	1950	1699	251
5	Prin fax	67	51	16
6	Prin posta	484	404	80
TOTAL:		27579	24210	3369



CEZ VÂNZARE

Anexa 4 Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada: ianuarie - decembrie 2022

Nr.crt.	Categorie plangeri	Total	Rez in term legal	Nerez in term legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
1	Contractarea energiei	8380	8380	0	0.000%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	6377	6377	0	0.000%
3	Ofertarea de preturi si tarife	714	714	0	0.000%
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	825	825	0	0.000%
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	3424	3424	0	0.000%
6	Functionarea grupurilor de masurare	3279	3279	0	0.000%
7	Schimbarea furnizorului	103	103	0	0.000%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0.000%
9	Rez.plangerilor la adresa furniz., formulate de clientii finali cu privire la nerespec. legislatiei in vigoare	2806	2806	0	0.000%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1671	1671	0	0.000%
TOTAL		27579	27579	0	0.000%
din care:	intemeiate	10732			
	neintemeiate	16847			
	nesolutionabile	0			



CEZ VÂNZARE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: ianuarie - decembrie 2022

crt.	Categorie plangere	Sinteza modului de solutionare			Masuri corective																
		Sesizare intemeiata	Sesizare neintemeiata	Plangere nesolutionabila	Acordare compensatii	Corectii	Esalonare facturi	Modernizare instalatii	Analiza /explicatii	Optimizare proces	Reallocare plati	Stornare	Inlocuire grup masura	Resigilare	Verificare metrologica	Retransmis factura/preaviz	Invitatie conciliere	Masuri corectie	Programat pt remediere	Remediat	Alte masuri
1	Contractarea energiei	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	5463	9230	0	0	822	1	3	48	0	2	4122	37	1	15	11	34	157	11	57	142
3	Ofertarea de preturi si tarife	22	307	0	0	4	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	1	0
4	Continuitatea in alimentarea cu energie	114	607	0	1	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	6	101	2
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	344	608	0	0	12	0	4	29	0	0	0	0	0	0	0	130	6	18	128	17
6	Functionarea grupurilor de masurare	2171	4088	0	0	78	2	5	5	0	0	219	1607	1	29	0	75	19	40	79	12
7	Schimbarea furnizorului	20	126	0	0	11	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	2	0	1	1
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Rez.plângerilor la adresa furniz., formulate de clienții finali cu privire la nerespec. legislației în vigoare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	2598	1879	0	0	92	0	5	16	6	22	65	32	3	0	8	1	40	511	1753	44