



CEZ VÂNZARE

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul

Anexa 3: clientului final

Perioada: ianuarie - decembrie 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	493	472	21
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	961	879	82
4	Prin intermediul formularului on-line	84	80	4
5	Prin fax	19	19	0
6	Prin posta	221	208	13
Total		1778	1658	120



CEZ VÂNZARE

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si

Anexa 4: respectarea termenului legal

Perioada: ianuarie - decembrie 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	1674	1674	0	0.00%
3	Ofertarea de preturi si tarife	1	1	0	0.00%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	31	31	0	0.00%
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	1	1	0	0.00%
6	Functionarea grupurilor de masurare	49	49	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	21	20	1	4.76%
Total		1778	1777	1	0.06%
din care: intemeiate		438	438	0	0.00%
neintemeiate		1340	1339	1	0.07%
nesolutionabile		0	0	0	0.00%

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente
Anexa 5: categoriilor de plangeri
Perioada: ianuarie - decembrie 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 remediere	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