

Anexa nr. 1

la Procedura de solutionare a plangerilor clientilor finali

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr./Data

A: DATE DE IDENTIFICARE		
Nr. Crt.	Client final	Furnizor gaze naturale
1.	Nume:	
2.a	Cod client final:	
2.b	Cod identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum:.....	
3.	Adresa de corespondenta:	
4.	Localitate:	
5.	Cod poștal:	
6.	Tel/fax	
7.	E-mail	
Reprezentant legal:		
B: PLÂNGERE CLIENT FINAL		
I. Probleme reclamate		
Data la care a apărut problema:/...../..... (zi/lună/an)		
Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu:		
Plângere în legătură cu:		FURNIZARE GAZE NATURALE
	1.	Clauze contractuale furnizare gaze naturale
	2.	Modalitate de facturare gaze naturale
	3.	Consumul si valoarea facturii de gaze naturale; măsurarea puterii calorifice a gazelor naturale
	4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale
	5.	Ofertarea de prețuri și tarife
	6.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale
	7.	Calitatea gazelor furnizate
	8.	Funcționarea grupurilor de măsurare
	9.	Schimbarea furnizorului
	10.	Informarea clienților finali
	11.	Standarde de performanță furnizare gaze naturale
	12.	Altele
	Informații suplimentare:	
Alte tipuri de probleme:		
1.	Modalitate de facturare gaze naturale	
2.	Consumul si valoarea facturii de gaze naturale; măsurarea puterii calorifice a gazelor naturale	

	3.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale
	1. Eșalonare la plata facturilor de energie electrică 2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică 3. Verificare contor energie electrică 4. 5.	
	1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale 2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale 3. Verificare contor gaze naturale 4. 5.	
	Alte tipuri de solicitări:	
	8.	Funcționarea grupurilor de măsurare
	1. 2. 3.	
	Semnătură client final	
Solicitare:		
Lista documentelor probatorii		
Data		

Formular C:

C: FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE	
Nr. înregistrare răspuns:	
Răspuns la plângerea nr:	
Sunt de acord cu cerințele clientului final și voi lua următoarele măsuri :	
Sunt parțial de acord și propun următoarele:	
Nu sunt de acord, însă propun următoarele:	
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiată:	Justificare legală:
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă:	Cauza:
Propunere: înaintare către ANRE spre soluționare	Date de contact ANRE : adresă, tel/fax, email
Responsabil Furnizor:	
Data	Semnătura: