|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
|  |  | C:\Users\alin.achim\Desktop\logo.png |  |  |  |  |  | **Anexa nr. 1 la Procedura - cadru** | |
|  |  |  |  |  | **FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII** | | | | |
|  |  |  |  |  | Nr. ........./Data ................... | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
|  |  |  |  |  | **A: DATE DE IDENTIFICARE** | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nr. |  |  |  | **Client final** | |  | **Furnizor energie electrică/gaze naturale** | |  |
| Crt. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. |  | Nume: | |  |  |  | Nume: | |  |
| 2. |  | Adresa: | |  |  |  | Adresa: | |  |
| 3. |  | Localitate: | |  |  |  | Localitate: | |  |
| 4. |  | Cod poştal: | |  |  |  | Cod poştal: | |  |
| 5. |  | Tel/fax | |  |  |  | Tel/fax | |  |
| 6. |  | E-mail | |  |  |  | E-mail | |  |
| Reprezentant | | |  |  |  |  | Alte detalii: |  |  |
| legal: | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | **B: PLÂNGERE CLIENT FINAL** | | | |  |
|  |  |  |  |  |  | | |  |  |
|  |  |  |  |  | **I. Probleme reclamate** | | | |  |
| Data la care a apărut problema: ........../............./.............. (zi/lună/an) | | | | | | | | |  |
| Indicaţi dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu: | | | | | | | | |  |
| Plângere în | | | |  | **FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ** | | | |  |
| legătură cu: | | | | 1. | Clauze contractuale furnizare energie electrică | | | |  |
|  |  |  |  | 2. | Modalitate de facturare energie electrică | | | |  |
|  |  |  |  | 3. | Consumul si valoarea facturii de energie electrică | | | |  |
|  |  |  |  | 4. | Plăţi neînregistrate, plăţi alocate eronat | | | |  |
|  |  |  |  | 5. | Ofertarea de prețuri și tarife | | | |  |
|  |  |  |  | 6. | Continuitatea în alimentarea cu energie electrică | | | |  |
|  |  |  |  | 7. | Calitatea energiei electrice furnizate | | | |  |
|  |  |  |  | 8. | Funcţionarea grupurilor de măsurare | | | |  |
|  |  |  |  | 9. | Schimbarea furnizorului | |  |  |  |
|  |  |  |  | 10. | Informarea clienților finali | |  |  |  |
|  |  |  |  | 11. | Standarde de performanţă furnizare energie electrică | | | |  |
|  |  |  |  | 12. | Altele | |  |  |  |
|  |  |  |  |  | **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. | Plăţi neînregistrate, plăţi alocate eronat; facturarea reviziilor şi | | | |  |
|  |  |  |  |  | verificărilor instalaţiilor de utilizare gaze naturale | | | |  |
|  |  |  |  | 5. | Ofertarea de preţuri şi tarife | | | |  |
|  |  |  |  | 6. | Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale | | | |  |
|  |  |  |  | 7. | Calitatea gazelor furnizate | |  |  |  |
|  |  |  |  | 8. | Funcţionarea grupurilor de măsurare | | | |  |
|  |  |  |  | 9. | Schimbarea furnizorului | |  |  |  |
|  |  |  |  | 10. | Informarea clienţilor finali | |  |  |  |

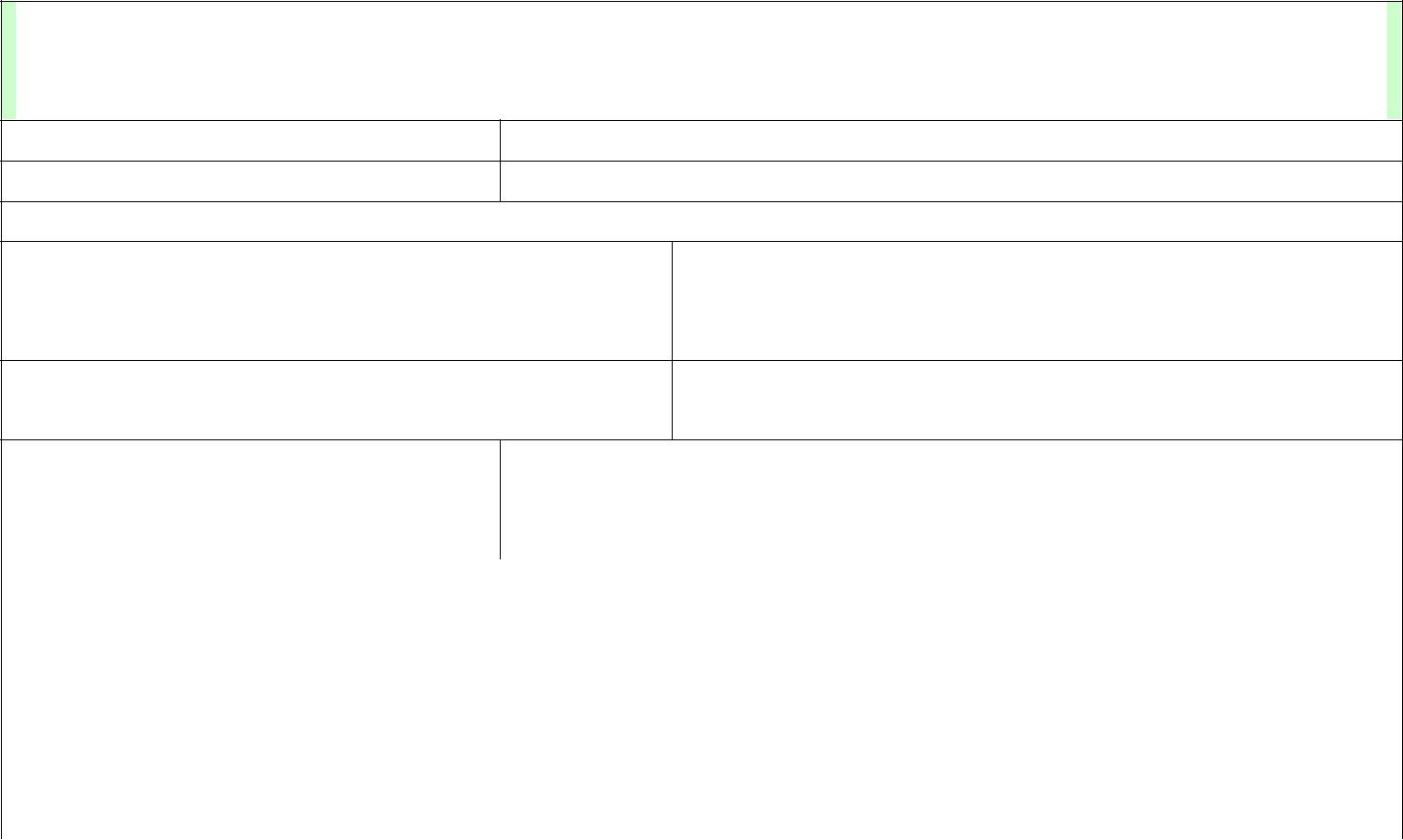
1. Standarde de performanţă furnizare gaze naturale
2. Altele

Informaţii suplimentare:

Alte tipuri de probleme:

**II. Detalii cu privire la plângere**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **III. Cerinţe client final** | |
|  | Solicitare: | 1. Eşalonare la plata facturilor de energie electrică | |  |
|  |  | 2. | Compensaţii conform standardelor de performanţă furnizare |  |
|  |  | energie electrică | |  |
|  |  | 3. | Verificare contor energie electrică |  |
|  |  | 4. |  |  |
|  |  | 5. |  |  |
|  |  | 1. | Eşalonare la plata facturilor de gaze naturale |  |
|  |  | 2. | Penalităţi conform standardelor de performanţă furnizare gaze |  |
|  |  | naturale | |  |
|  |  | 3. | Verificare contor gaze naturale |  |
|  |  | 4. |  |  |
|  |  | 5. |  |  |
|  |  | Alte tipuri de solicitări: | |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **IV. Documente anexate** | | |
|  | Lista | 1. | |  |
|  | documentelor | 2. | |  |
|  | probatorii | 3. | |  |
|  | Dată | Semnătură client final | |  |



**C: FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE**

Nr. înregistrare răspuns:

Răspuns la plângerea nr:

Sunt de acord cu cerinţele clientului final şi voi lua următoarele măsuri :

Sunt parţial de acord şi propun următoarele:

Nu sunt de acord, însă propun următoarele:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  | Respingerea plângerii clientului | Justificare legală: | |
|  | final, ca fiind nefondată: |  |  |
|  | Propunere: înaintare către ANRE | Date de contact ANRE : adresă, tel/fax, email | |
|  | spre soluţionare |  |  |
|  | Responsabil Furnizor: |  |  |
|  | Data | Semnătura: | |

2