



Anexa Nr.1
la procedura-cadru

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr. / Data

A. DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. crt.	Client final	Furnizor energie electrică/gaze naturale	
1.	Nume:	Nume:	
2.a	Cod client final		
2.b	Cod identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum		
3.	Adresa de corespondență:	Adresa:	
4.	Localitate:	Localitate:	
5.	Cod poștal:	Cod poștal:	
6.	Tel./Fax	Tel./Fax	
7.	E-mail:	E-mail:	
Reprezentant legal		Alte detalii	
B. PLÂNGERE CLIENT FINAL			
I. Probleme reclamate			
Data la care a apărut problema:/...../.....(zi/luna/an)			
Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu:			
Plângere în legătură cu:		FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ	
	1.	Clauze contractuale furnizare energie electrică	
	2.	Modalitate de facturare energie electrică	
	3.	Consumul și valoarea facturii de energie electrică	
	4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat	
	5.	Ofertarea de prețuri și tarife	
	6.	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	
	7.	Calitatea energiei electrice furnizate	
	8.	Funcționarea grupurilor de măsurare	
	9.	Schimbare furnizorului	
	10.	Informarea clienților finali	
11.	Standarde de performanță furnizare energie electrică		

	12.	Altele
		FURNIZARE GAZE NATURALE
	1.	Clauze contractuale furnizare gaze naturale
	2.	Modalitate de facturare gaze naturale
	3.	Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale
	4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor și verificarea instalațiilor de utilizare gaze naturale
	5.	Ofertarea de prețuri și tarife
	6.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale
	7.	Calitatea gazelor gazelor furnizate
	8.	Funcționarea grupurilor de măsurare
	9.	Schimbarea furnizorului
	10.	Informarea clienților finali
	11.	Standarde de performanță gaze naturale
	12.	Altele
		Informații suplimentare:
		Alte tipuri de probleme:
II. Detalii cu privire la plângere		
III. Cerințe client final		
Solicitare:	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:
IV. Documente anexate		



Lista documentelor probatorii	1. 2. 3.	
Data	Semnătura client final	
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:	Justificarea legală:	
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă:	Cauza:	
Responsabil furnizor:		
Data	Semnătura	