

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 loc de consum:		
3.	Adresă 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 aparut prima data sau nu:			
Plângere în legatura 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 înregistrate, 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.	Schimbarea 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 înregistrate, 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:	
II. Detalii cu privire la plângere		
III. Cerințe client final		
Solicitare:	1. Eșalonarea la plată a facturilor de energie electrică	
	2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică	
	3. Verificare contor energie electrică	
	1. Eșalonarea la plată a 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:	Semnatura client final	
C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE		
Nr. înregistrare raspuns:		
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:	
Responsabil furnizor		
Data:	Semnătura:	