

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:	Nume:	
2.	Adresa:	Adresa:	
3.	Localitate:	Localitate:	
4.	Cod poștal:	Cod poștal:	
5.	Tel/fax	Tel/fax :	
6.	E-mail	E-mail:	
Reprezentant legal:		Alte detalii:	
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:			
		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:		

II. Detalii cu privire la plângere		
III. Cerințe client final		
Solicitare:	1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale	
	2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale	
	3. Verificare contor gaze naturale	
	4.	
	Alte tipuri de solicitări:	
IV. Documente anexate		
	1.	
	2.	
	3.	
Lista documentelor probatorii	Semnătură client final	
Data		

C: FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE GAZE NATURALE	
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: