**FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII**

Nr. ......./Data ..............

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| A. DATE DE IDENTIFICARE | | | | |
| Nr. crt. | Client final | | | Furnizor gaze naturale |
| 1. | Nume: | | | Nume: Energo-Pro Trading EAD |
| 2.a | Cod client final | | |  |
| 2.b | Cod identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum | | |  |
| 3. | Adresa de corespondenţă: | | | Adresa: |
| 4. | Localitate: | | | Localitate: |
| 5. | Cod poştal: | | | Cod poştal: |
| 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/lună/an) | | | | |
| Indicaţi dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu: | | | | |
| Plangere in legatura cu: | |  | FURNIZARE GAZE NATURALE | |
| 1. | Clauze contractuale furnizare gaze naturale | |
| 2. | Modalitate de facturare gaze naturale | |
| 3. | Consumul şi valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare 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 | |
| 11. | Standarde de performanţă furnizare gaze naturale | |
| 12. | Altele | |
| Informaţii suplimentare: | | |
| Alte tipuri de probleme: | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| II. Detalii cu privire la plângere | | | |
|  | | | |
| IV. Documente anexate | | | |
| Lista documentelor probatorii | 1.  2.  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 final, ca fiind neîntemeiată: | | Justificare legală: | |
| Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluţionabilă: | | Cauza: | |
|  | |  | |
| Responsabil furnizor: | |  | |
| Data: | | Semnătura: | |