**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: |