

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr./Data

				A: DATE DE IDENTIFICARE		
Nr. Crt.			Client final		Furnizor energie electrică/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:						
Plângere în legătură cu:		FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ				
	1.	Clauze contractuale furnizare energie electrică				
	2.	Modalitate de facturare energie electrică				
	3.	Consumul si 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.	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 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 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	Semnătură 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 nefondată:	Justificare legală:
Propunere: înaintare către ANRE spre soluționare	Date de contact ANRE : adresă, tel/fax, email
Responsabil Furnizor:	
Data	Semnătura: