|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |   |  **Anexa nr. 1 la Procedura - cadru** |
|  |  |  |  |  | **FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII** |
|  |  |  |  |  | Nr. ........./Data ................... |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | **A: DATE DE IDENTIFICARE** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nr. |  |  |  | **Client final** |  | **Furnizor energie electrică/gaze naturale** |  |
| Crt. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. |  | Nume: |  |  |  | Nume: |  |
| 2. |  | Adresa: |  |  |  | Adresa: |  |
| 3. |  | Localitate: |  |  |  | Localitate: |  |
| 4. |  | Cod poştal: |  |  |  | Cod poştal: |  |
| 5. |  | Tel/fax |  |  |  | Tel/fax |  |
| 6. |  | E-mail |  |  |  | E-mail |  |
| Reprezentant |  |  |  |  | Alte detalii: |  |  |
| legal: |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  | **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: |  |
| Plângere în |  | **FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ** |  |
| legătură cu: | 1. | Clauze contractuale furnizare energie electrică |  |
|  |  |  |  | 2. | Modalitate de facturare energie electrică |  |
|  |  |  |  | 3. | Consumul si valoarea facturii de energie electrică |  |
|  |  |  |  | 4. | Plăţi neînregistrate, plăţi alocate eronat |  |
|  |  |  |  | 5. | Ofertarea de prețuri și tarife |  |
|  |  |  |  | 6. | Continuitatea în alimentarea cu energie electrică |  |
|  |  |  |  | 7. | Calitatea energiei electrice furnizate |  |
|  |  |  |  | 8. | Funcţionarea grupurilor de măsurare |  |
|  |  |  |  | 9. | Schimbarea furnizorului |  |  |  |
|  |  |  |  | 10. | Informarea clienților finali |  |  |  |
|  |  |  |  | 11. | Standarde de performanţă 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. | 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 |  |  |  |

1. Standarde de performanţă furnizare gaze naturale
2. Altele

Informaţii suplimentare:

Alte tipuri de probleme:

**II. Detalii cu privire la plângere**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **III. Cerinţe client final** |
|  | Solicitare: | 1. Eşalonare la plata facturilor de energie electrică |  |
|  |  | 2. | Compensaţii conform standardelor de performanţă furnizare |  |
|  |  | energie electrică |  |
|  |  | 3. | Verificare contor energie electrică |  |
|  |  | 4. |  |  |
|  |  | 5. |  |  |
|  |  | 1. | Eşalonare la plata facturilor de gaze naturale |  |
|  |  | 2. | Penalităţi conform standardelor de performanţă furnizare gaze |  |
|  |  | naturale |  |
|  |  | 3. | Verificare contor gaze naturale |  |
|  |  | 4. |  |  |
|  |  | 5. |  |  |
|  |  | Alte tipuri de solicitări: |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **IV. Documente anexate** |
|  | Lista | 1. |  |
|  | documentelor | 2. |  |
|  | probatorii | 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 | Justificare legală: |
|  | final, ca fiind nefondată: |  |  |
|  | Propunere: înaintare către ANRE | Date de contact ANRE : adresă, tel/fax, email |
|  | spre soluţionare |  |  |
|  | Responsabil Furnizor: |  |  |
|  | Data | Semnătura: |

2