
	ANEXA LA:	Cod	PO 04
	PROCEDURA OPERATIONALA SOLUTIONAREA CERERILOR SI PLANGERILOR	Editia/Data	3/01.05.2017.
		Revizia	0 4-2-3-4-5

ANEXA Nr. 1

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII
Nr. /Data

A. DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. crt.	Client final	Furnizor EE / GN	
1.	Nume:	Nume:	
2.a	Cod client final		
2.b	Cod identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum		
3.	Adresa de corespondență:	Adresa:	
4.	Localitate:	Localitate:	
5.	Cod poștal:	Cod poștal:	
6.	Tel./Fax	Tel./Fax	
7.	E-mail	E-mail	
	Reprezentant legal:	Alte detalii:	

	ANEXA LA:	Cod	PO 04
	PROCEDURA OPERATIONALA SOLUTIONAREA CERERILOR SI PLANGERILOR	Editia/Data	3/01.05.2017.
		Revizia	0 4-2-3-4-5

ANEXA Nr. 1

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 | | FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ

legătură cu:


- | | | |
|-----------|-----|--|
| | 1. | Clauze contractuale furnizare energie electrică |
| | 2. | Modalitate de facturare energie electrică |
| electrică | 3. | Consumul și valoarea facturii de energie electrică |
| | 4. | Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat |
| | 5. | Ofertarea de prețuri și tarife |
| electrică | 6. | Continuitatea în alimentarea cu energie electrică |
| | 7. | Calitatea energiei electrice furnizate |
| | 8. | Funcționarea grupurilor de măsurare |
| | 9. | Schimbarea furnizorului |
| | 10. | Informarea clienților finali |



	ANEXA LA:	Cod	PO 04
	PROCEDURA OPERATIONALA	Editia/Data	3/01.05.2017.
	SOLUTIONAREA CERERILOR SI PLANGERILOR	Revizia	0 4-2-3-4-5


ANEXA Nr. 1

electrică	11.	Standarde de performanță furnizare energie
	12.	Altele
		FURNIZARE GAZE NATURALE
	1.	Clauze contractuale furnizare gaze naturale
	2.	Modalitate de facturare gaze naturale
gazelor	3.	Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale
facturarea	4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; 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

	ANEXA LA:	Cod	PO 04
	PROCEDURA OPERATIONALA SOLUTIONAREA CERERILOR SI PLANGERILOR	Editia/Data	3/01.05.2017.
		Revizia	0 4-2-3-4-5

ANEXA Nr. 1

	<p style="text-align: center;">10. Informarea clienților finali</p>
naturale	<p style="text-align: center;">11. Standarde de performanță furnizare gaze</p>
	<p style="text-align: center;">12. Altele</p>
	<p style="text-align: center;">Informații suplimentare:</p>
	<p style="text-align: center;">Alte tipuri de probleme:</p>
	<p>II. Detalii cu privire la plângere</p>
	<p>III. Cerințe client final</p>
Solicitare:	<p>1. Eșalonare la plata facturilor de EE</p> <p>2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică</p> <p>3. Verificare contor energie electrică</p> <p>4.</p> <p>5.</p>
	<p>1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale</p> <p>2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale</p> <p>3. Verificare contor gaze naturale</p> <p>4.</p> <p>5.</p>

	ANEXA LA:	Cod	PO 04
	PROCEDURA OPERATIONALA SOLUTIONAREA CERERILOR SI PLANGERILOR	Editia/Data	3/01.05.2017.
		Revizia	0 4-2-3-4-5

ANEXA Nr. 1

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 neîntemeiată: Justificare legală:

	ANEXA LA:	Cod	PO 04
	PROCEDURA OPERATIONALA SOLUTIONAREA CERERILOR SI PLANGERILOR	Editia/Data	3/01.05.2017.
		Revizia	0 4-2-3-4-5

ANEXA Nr. 1

Respingerea plângerii clientului final, ca	Cauza:
fiind nesoluționabilă:	
_____	_____
Responsabil furnizor:	
Data:	Semnătura:
_____	_____