

Anexa 1 la Procedura privind înregistrarea, gestionarea și soluționarea reclamațiilor

Formular de înregistrare a plângerii

Nr. _____ din data _____

A. Date de identificare		
Nr. crt.	Client final	Furnizor energie electrică
1.	Nume	
2.	Cod identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum	
3.	Adresa de corespondență	
4.	Localitate	
5.	Cod poștal	
6.	Tel./Fax	
7.	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 legătura cu:		FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ
	1.	<input type="checkbox"/> Clauze contractuale furnizare energie electrică
	2.	<input type="checkbox"/> Modalitate de facturare energie electrică
	3.	<input type="checkbox"/> Consumul și valoarea facturii de energie electrică
	4.	<input type="checkbox"/> Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat
	5.	<input type="checkbox"/> Ofertarea de prețuri și tarife
	6.	<input type="checkbox"/> Continuitatea în alimentarea cu energie electrică
	7.	<input type="checkbox"/> Calitatea energiei electrice furnizate
	8.	<input type="checkbox"/> Funcționarea grupurilor de măsurare
	9.	<input type="checkbox"/> Schimbarea furnizorului
	10.	<input type="checkbox"/> Informarea clienților finali
	11.	<input type="checkbox"/> Standarde de performanță furnizare energie electrică
	12.	Altele:
Informații suplimentare:		
Alte tipuri de probleme:		

Detalii cu privire la plângere	
III. Cerințe client final	
Solicitare:	<input type="checkbox"/> Eșalonare la plata facturilor de energie electrica <input type="checkbox"/> Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică <input type="checkbox"/> Verificare contor energie electrica 4 Altele:
	<input type="checkbox"/> Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale <input type="checkbox"/> Penalități conform standardelor de performanta furnizare gaze naturale <input type="checkbox"/> Verificare contor gaze naturale Altele:
	Alte tipuri de solicitări:
IV. Documente anexate	
Lista documentelor probatorii:	1 1. _____ 3 2. _____ 3 3. _____ 3
Data:	Semnătura 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 masuri:	
Sunt parțial de acord și propun următoarele:	
Nu sunt de acord, însă propun următoarele:	
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiată:	Justificare legală:
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabila:	Cauza:
Responsabil furnizor:	
Data:	Semnătura: