



## FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr ...../ Data.....

A. DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. crt	Client final		Furnizor energie electrica/ gaze naturale
1	Nume:		Nume: <b>OMV Petrom SA</b>
2.a	Cod client final:		
2.b	Cod identificare a punctului de măsurare / Cod loc de consum:		
3	Adresa de corespondenta:		Adresa: <b>str. Coralilor nr. 22, sector 1</b>
4	Localitate:		Localitate: <b>București</b>
5	Cod poștal:		Cod poștal: <b>013329</b>
6	Tel/Fax:		Tel/Fax: <b>+40 (21) 4060 101/ +40 (21) 4060 436</b>
7	Email:		Email: <b>power@petrom.com</b>
Reprezentant legal:		Alte detalii:	
B. PLANGERE CLIENT FINAL			
I. Probleme reclamate			
Data la care a apărut problema: ...../.....			
Indicații dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu:			
Plângere în legătura cu:		FURNIZARE ENERGIE ELECTRICA:	
	1	Clauze contractuale furnizare energie electrică	
	2	Modalitatea de facturare energie electrică	
	3	Consumul și 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 electrica		



	12	Altele
		FURNIZARE GAZE NATURALE
	1	Clauze contractuale furnizare gaze naturale
	2	Modalitatea de facturare gaze naturale
	3	Consumul si valoarea facturii de gaze natural; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale
	4	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor si verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale
	5	Ofertarea de preturi si tarife
	6	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale
	7	Calitatea gaze naturale furnizate
	8	Funcționarea grupurilor de măsurare
	9	Schimbarea furnizorului
	10	Informarea clienților finali
	11	Standarde de performanța furnizare gaze naturale
	12	Altele
		Informații suplimentare:
		Alte tipuri de probleme:
<b>II. Detalii cu privire la plângere</b>		
<b>III. Cerințe client final</b>		
Solicitare:	1 Eșalonarea la plata facturilor de energie electrica 2 Compensații conform standard de performanta furnizare energie electrica 3 Verificarea contor energie electrica 4 5	
	1 Eșalonarea la plata facturilor de gaze naturale 2 Compensații conform standard de performanta furnizare gaze naturale 3 Verificarea contor gaze naturale 4 5	
	Alte tipuri de solicitări:	
<b>IV. Documente anexate</b>		



Lista documentelor probatorii	1. 2. 3	
Data	Semnătura client final	
<b>C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE</b>		
Nr. înregistrare răspuns:		
Răspuns la plângerea nr.:		
Sunt de acord cu cerințele clientului final si voi lua următoarele masuri:		
Sunt parțial de acord si propun următoarele:		
Nu sunt de acord, însă propun următoarele:		
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiata:	Justificare legala:	
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabila:	Cauza:	
Responsabil furnizor:		
Data:	Semnătura:	