

Formular de înregistrare a plângerii în legătură cu furnizarea gazelor naturale

A. Date de identificare

Nume Prenume/Denumire firmă/Asociație proprietari		Cod abonat			
Cod poștal	Localitatea	Județul			
Strada	Număr	Bloc	Scara	Etaj	Apartment
Telefon fix/mobil	Fax	Adresă e-mail			
Identificat prin CNP/CUI/Nr. înregistrare asociație	Reprezentant legal (se completează în cazul persoanelor juridice și al asociațiilor de proprietari)				

B. Plângere client final

I. Probleme reclamate

Data la care a apărut problema (zi/lună/an): ___ / ___ / _____

Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată (DA sau NU): _____

1. Clauze contractuale furnizare gaze naturale
2. Modalitate de facturare gaze naturale
3. Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare 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

1. Eșalonarea la plata facturilor de gaze naturale
2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale
3. Verificare contor gaze naturale
4. _____
5. _____

Număr înregistrare

Cod loc de consum

Cod punct de măsură

Alte tipuri de solicitări: _____

IV. Documente anexate

1.	_____
2.	_____
3.	_____

Data

X

Semnătura client final

C. Formular pentru furnizorul de energie (se completează de către E.ON Energie România):

Număr înregistrare răspuns: _____

Răspuns la plângerea numărul: _____

Sunt de acord cu plângerea clientului 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:

Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă:

Cauza:

Data

X

Semnătura reprezentant E.ON Energie România

Reprezentant E.ON Energie România (Nume Prenume)