

Anexa nr. 1
la Procedura de solutionare a plangerilor clientilor finali

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr./Data

A: DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. Crt.	Client final	Furnizor energie electrică/gaze naturale	
1.	Nume:	Nume: TRANSENERGO COM S.A.	
2.	Adresa:	Adresa: The Grand Offices, Calea 13 Septembrie nr. 90, sector 5	
3.	Localitate:	Localitate: Bucuresti, Romania	
4.	Cod poștal:	Cod poștal: 050726	
5.	Tel/fax	Tel/fax : +4021/ 403.42.11	
6.	E-mail	E-mail: consumatorieel@transenergo.ro consumatorign@transenergo.ro	
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 legătură cu:		FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ	
	1.	Clauze contractuale furnizare energie electrică	
	2.	Modalitate de facturare energie electrică	
	3.	Consumul si 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 electrică	
	12.	Altele	
		FURNIZARE GAZE NATURALE	
1.	Clauze contractuale furnizare gaze naturale		

- Conform Ordinului nr. 16/18.03.2015 privind aprobarea procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze natural de soluționare a plângerilor clienților finali, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 193/23.03.2015

	2.	Modalitate de facturare gaze naturale	
	3.	Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; măsurarea puterii calorifice a gazelor naturale	
	4.	Plăți neregistrate, 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			
Solicitare:	1. Eșalonare la plata facturilor de energie electrică 2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică 3. Verificare contor energie electrică 4. 5.		
	1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale 2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale 3. Verificare contor gaze naturale 4. 5.		
	Alte tipuri de solicitări:		
IV. Documente anexate			
Lista documentelor probatorii	1. 2. 3.		
Data	Semnătură client final		

- Conform Ordinului nr. 16/18.03.2015 privind aprobarea procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 193/23.03.2015

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:
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă:	Cauza:
Propunere: înaintare către ANRE spre soluționare	Date de contact ANRE : adresă, tel/fax, email
Responsabil Furnizor:	
Data	Semnătura:

- Conform Ordinului nr. 16/18.03.2015 privind aprobarea procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze natural de soluționare a plângerilor clienților finali, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 193/23.03.2015