***ANEXA Nr. 1***

**FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII**

**Nr. ……….. / Data (zi/lună/an) ……/……/…….**

|  |
| --- |
| 1. **DATE DE IDENTIFICARE**
 |
| Nr. Crt. | **Client final** | **Furnizor** |
| 1. | **Nume:** | **Nume:** MET Romania Energy SRL |
| 2a. | **Cod client final:** | * Energie electrică
* Gaze naturale
 |
| 2b. | **Cod de identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum:** | **CUI:** RO1877048**Nr. Înreg. Reg. Com.:** J40/5516/1996 |
| 3. | **Adresă:** | **Adresă:** Str. Aviator Popișteanu, nr. 54A, clădirea 1, etaj 4, sector 1, clădirea Expo Business Park |
| 4. | **Localitate:** | **Localitate:** Bucureşti |
| 5. | **Cod poştal:** | **Cod poştal:** 012095 |
| 6. | **Tel.:Fax:** | **Tel.:** +40 21 30 30 600**Fax:** +40 21 30 30 602 |
| 7. | **E-mail:** | **E-mail:** sesizari.ro@met.com |
| **Reprezentant legal:** | **Alte detalii:** |
| 1. **PLÂNGERE CLIENT FINAL**
 |
| **I. Probleme reclamate** |
| Data la care a apărut problema (zi/lună/an): ……/……/…….  |
| Indicaţi dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu: |
| Plângere în legatură cu: | **FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ** |
| 1. | Clauze contractuale furnizare energie electrică |
| 2. | Modalitate de facturare energie electrică |
| 3. | Consumul şi valoarea facturii de energie electrică |
| 4. | Plăţi neînregistrate, plăţi alocate eronat |
| 5. | Ofertarea de preţuri şi tarife |
| 6. | Continuitatea în alimentarea cu energie electrică |
| Plângere în legatură cu: | 7. | Calitatea energiei electrice furnizate |
| 8. | Funcţionarea grupurilor de măsurare |
| 9. | Schimbarea furnizorului |
| 10. | Informarea clienţilor finali |
| 11. | Standarde de performanţă furnizare energie electrică |
| 12. | Altele |
|  |  |
| **FURNIZARE GAZE NATURALE** |
| 1. | Clauze contractuale furnizare gaze naturale |
| 2. | Modalitate de facturare gaze naturale |
| 3. | Consumul şi valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorice superioare a gazelor naturale |
| 4. | Plăţi neînregistrate, plăţi alocate eronat; facturarea reviziilor şi verificarilor instalatiilor de utilizare gaze naturale |
| 5. | Ofertarea de prețuri şi tarife |
| 6. | Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale |
| 7. | Calitatea gazelor furnizate |
| 8. | Funcţionarea grupurilor de măsurare |
| 9. | Schimbarea furnizorului |
| 10. | Informarea clienţilor finali |
| 11. | Standarde de performanţă furnizare gaze naturale |
| 12. | Altele |
| Informaţii suplimentare: |
| Alte tipuri de probleme: |
| **II. Detalii cu privire la plângere** |
|  |

|  |
| --- |
| **III. Cerinţe client final** |
| Solicitare: | 1. Eşalonare la plată a facturilor de energie electrică.2. Compensaţii conform standardelor de performanţă furnizare energie electrică.3. Verificare contor energie electrică.4. 5. |
| Solicitare: | 1. Eşalonare la plată a facturilor de gaze naturale.2. Penalităţi conform standardelor de performanţă furnizare gaze naturale.3. Verificare contor gaze naturale.4.5. |
| Alte tipuri de solicitări: |  |
| **IV. Documente anexate** |
| Lista documentelor probatorii | 1.2.3. |
| Dată: | Semnătura client final: |

|  |
| --- |
| **C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE / GAZE NATURALE** |
| Nr.înregistrare răspuns: |  |
| Răspuns la plângerea nr.: |  |
|  |
| Sunt de acord cu cerinţele clientului final şi voi lua următoarele măsuri: |  |
| Sunt parţial de acord şi propun următoarele: |  |
| Nu sunt de acord, însă propun următoarele: |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiată: | Justificare legală: |
| Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluţionabilă: | Cauză: |
|  |  |
| Responsabil furnizor: |  |
| Dată: | Semnatură: |