***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](mailto: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: |