
	PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA	Data: 20.10.2015
	Inregistrare, investigare și soluționarea sesizărilor/petițiilor/plângerilor COD 03-POI IISP	Ed.1/Rev.1
	Standarde aplicabile ISO 9001:2008/ISO 14001:2005	EX. NR. __

8. Anexe

Anexa 1 : Formular de înregistrare a plângerii - 28-SI-FIPC.

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII
Nr... / Data ...

A. DATE DE IDENTIFICARE	
Client	Furnizor de gaze naturale
Nume:	Nume: CONEF GAZ SRL
Cod client:	
Cod de identificare loc de consum / Cod loc de consum	
Adresa:	Adresa: Str. Splaiul Unirii, nr. 64, etaj 1, sector 4
Localitate:	Localitate: București
Cod poștal:	
Tel/Fax:	Tel/Fax: (+40-21) 4083563; (+40-21) 4083564
E-mail:	E-mail: office@conefgaz.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:	
Sesizare / petiție / plângere în legătură cu:	FURNIZARE GAZE NATURALE
	1. Clauze contractuale furnizare gaze naturale
	2. Modalitate de facturare gaze naturale
	3. Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; det. 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 naturale
	8. Funcționarea grupurilor de măsurare
	9. Schimbarea furnizorului
	10. Informarea clienților
	11. Standarde de performanță furnizare gaze naturale
	12. Altele
Informatii suplimentare:	
Alte tipuri de probleme:	
II. Detalii cu privire la sesizare/plângere/petiție	
III. Cerințe client	
Solicitare / petiție / plângere	1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale
	2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale

	PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA	Data: 20.10.2015
	Inregistrare, investigare și soluționarea sesizărilor/petițiilor/plângerilor COD 03-POI IISP	Ed.1/Rev.1
	Standarde aplicabile ISO 9001:2008/ISO 14001:2005	EX. NR. __

	3. Verificare contor gaze naturale 4. ... 5. ...	
IV. Documente anexate		
Lista documentelor probatorii	1. .. 2. .. 3. ..	
Data:	Semnătură client final	
C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE GAZE NATURALE		
Nr. înregistrare răspuns:		
Răspuns la plângerea nr.:		
Sunt de acord cu cerințele clientului și voi lua următoarele măsuri:		
Sunt parțial de acord și propun următoarele:		
Nu sunt de acord, însă propun următoarele:		
Respingerea plângerii clientului ca fiind neîntemeiată:	Justificare legală:	
Respingerea plângerii clientului ca fiind nesoluționabilă:	Cauza:	
Responsabil furnizor:		
Data:	Semnătura:	