


| | | | |
|---|---|--|---------------------|
|  CONEF-GAZ <small>NATURAL GAS</small> | PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA | | Data: 20.10.2015 |
| | Inregistrare, investigare și soluționarea sesizărilor/petițiilor/plângerilor | | Ed.1/Rev.1 |
| | Standarde aplicabile ISO 9001:2008/ISO 14001:2005 | | EX. NR. ___ |

Anexa 2 : Registru unic de evidență a plângerilor clienților - 29-SI-REPC

| Nr. crt. | Nr. și data înregistrării plângerii | Data transmitere OR | Durata (zile) | Modul de preluare Sediu/Te/E-mail/Form. on-line/Fax/ Poștă | Client Tip client casnic/noncasnic | Categorie plângere | Obiectul plângerii | Persoana desemnată pt. răspuns | Termen legal pt. răspuns | Concluziile analizării plângerii întemeiată/Neîntemeiată/Nesoluționabilă | Măsurile stabilite / Nr. dată și răspuns | Răspuns în termen Da/Nu |
|----------|-------------------------------------|---------------------|---------------|--|------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------------------|--------------------------|--|--|-------------------------|
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |