ANEXA nr.1

**FORMULAR DE INREGISTRARE A PLANGERII**

Nr. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| 1. **DATE DE IDENTIFICARE**
 |
| Nr. Crt. | Client final  | Furnizor de gaze naturale |
| 1 | Nume : | KOLMAR BULGARIA EOOD |
| 2.a. | Cod client final : |  |
| 2.b. | Cod identificare a punctului de masurare/Cod loc de consum : |  |
| 3.a. | Adresa de corespondenta : | Adresa : str. Patriarh Evtimiy, nr.66 |
| 4 | Localitate | Sofia, Bulgaria |
| 5 | Cod postal |  |
| 6 | Tel/fax | +40745 379598 |
| 7 | E-mail | l.gliga@kolmaragents.com |
| Reprezentant legal |  | Alte detalii |  |
| 1. **PLANGERE CLIENT FINAL**
 |
| 1. Probleme reclamate :
 |
| Data la care a aparut problema : \_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (zi/luna/an) |
| Indicati daca problema a aparut pentru prima data sau nu : |
| Plangere in legatura cu | 1 | Clauze contractuale furnizare gaze naturale |
|  | 2 | Modalitatea de facturare a gazelor naturale |
|  | 3 | Consumul si valoarea facturii de gaze naturale, determinarea puterii calorice superioare a gazelor naturale |
|  | 4 | Plati neinregistrate, plati alocate eronat, facturarea reviziilor si verificarii instalatiilor de utilizare a gazelor naturale |
|  | 5 | Ofertarea de preturi si tarife |
|  | 6 | Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale |
|  | 7 | Calitatea gazelor furnizate |
|  | 8 | Functionarea grupurilor de masurare |
|  | 9 | Schimbarea furnizorului |
|  | 10 | Informarea clientilor finali |
|  | 11 | Standarde de performanta furnizare gaze naturale |
|  | 12 | Altele |
|  | Informatii suplimentare : |
|  | Alte tipuri de probleme : |
| 1. Detalii cu privire la plangere :
 |
| 1. Cerinte client final
 |
| Solicitare : | 1. Esalonare la plata facturilor de gaze naturale
 |
|  | 1. Penalitati conform standardelor de performanta furnizare gaze naturale
 |
|  | 1. Verificare contor gaze naturale
 |
|  |  |
|  |  |
| 1. Documente anexate
 |
| Lista documentelor probatorii | 1. |
|  | 2. |
|  | 3. |
|  | 4. |
|  | 5. |
| Data : | Semnatura client final |
| 1. **FORMULAR PENTRU KOLMAR BULGARIA EOOD**
 |
| Nr. Inregistrare raspuns : |  |
| Raspuns la plangerea nr. : |  |
|  |
| Sunt de acord cu cerintele clientului final si voi lua urmatoarele masuri : |  |
| Sunt partial de acord si propun urmatoarele : |  |
| Nu sunt de acord, insa propun urmatoarele : |  |
| Respingerea plangerii clientului final, ca fiind neintemeiata : | Justificare legala : |
| Respingerea plangerii clientului final, ca fiind nesolutionabila | Cauza |
|  |  |
| Responsabil KOLMAR BULGARIA EOOD |  |
| Data : | Semnatura |