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](mailto: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 | | |