

## Formular de înregistrare a plângerii în legătură cu furnizarea energiei electrice

### A. Date de identificare

\_\_\_\_\_

Nume Prenume/Denumire firmă/Asociație proprietari Cod abonat

\_\_\_\_\_

Cod poștal Localitatea Județul

\_\_\_\_\_

Strada Număr Bloc Scara Etaj Apartament

\_\_\_\_\_

Telefon fix/mobil Fax Adresă e-mail

\_\_\_\_\_

Identificat prin CNP/CUI/Nr. înregistrare asociație Reprezentant legal (se completează în cazul persoanelor juridice și al asociațiilor de proprietari)

### B. Plângere client final

#### I. Probleme reclamate

Data la care a apărut problema (zi/lună/an): \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată (DA sau NU): \_\_\_\_\_

- |     |  |
|-----|--|
| 1.  | Clauze contractuale furnizare energie electrică      |
| 2.  | Modalitate de facturare energie electrică            |
| 3.  | Consumul și valoarea facturii de energie electrică   |
| 4.  | Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat           |
| 5.  | Ofertarea de prețuri și tarife                       |
| 6.  | Continuitatea în alimentarea cu energie electrică    |
| 7.  | Calitatea energiei electrice furnizate               |
| 8.  | Funcționarea grupurilor de măsurare                  |
| 9.  | Schimbarea furnizorului                              |
| 10. | Informarea clienților finali                         |
| 11. | Standarde de performanță furnizare energie electrică |
| 12. | Altele   |

Informații suplimentare: \_\_\_\_\_

Alte tipuri de probleme: \_\_\_\_\_

#### II. Detalii cu privire la plângere

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### III. Cerințe client final

- |    |   |
|----|---|
| 1. | Eșalonarea la plata facturilor de energie electrică                         |
| 2. | Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică |
| 3. | Verificare contor energie electrică   |
| 4. | _____   |
| 5. | _____   |

Alte tipuri de solicitări: \_\_\_\_\_

IV. Documente anexate

|    |       |
|----|-------|
| 1. | _____ |
| 2. | _____ |
| 3. | _____ |

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Semnătura client final

**C. Formular pentru furnizorul de energie (se completează de către Axpo Energy România):**

Număr înregistrare răspuns: \_\_\_\_\_

Răspuns la plângerea numărul: \_\_\_\_\_

Sunt de acord cu plângerea clientului și voi lua următoarele măsuri:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Sunt parțial de acord și propun următoarele:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nu sunt de acord, însă propun următoarele:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiată. Justificare legală:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă. Cauza:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Semnătura reprezentant Axpo Energy România

\_\_\_\_\_

Reprezentant Axpo Energy Români

**Axpo Energy Romania S.A.**

79-81 Popa Savu Street | RO - 011432, Bucharest, Sector 1  
T +40 21 230 33 23 | F +40 21 230 33 35 | www.axpo.com

