



Formular de înregistrare a plângerii în legătură cu furnizarea gazelor naturale

E.ON Energie România S.A.
Pandurilor 42
540554, Tîrgu Mureș



Centru Servicii Clienți
O.P. 9, C.P. 10
Tîrgu Mureș, Mureș



T 0800 800 900
T 0800 800 366
Luni - Vineri 8:00 - 20:00



eon.ro/contact

1. Date client

Nume Prenume	_____
Localitate, Județ	_____
Str. Nr. Bl. Sc. Ap.	_____
Telefon fix/mobil	_____
Adresă e-mail	_____
CNP	_____

2. 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 gaze naturale
2. Modalitate de facturare gaze naturale
3. Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea 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 furnizate
8. Funcționarea grupurilor de măsurare
9. Schimbarea furnizorului
10. Informarea clienților finali
11. Standarde de performanță furnizare gaze naturale
12. Altele _____

Informații suplimentare: _____

Alte tipuri de probleme: _____

II. Detalii cu privire la plângere

III. Cerințe client final

1. Eșalonarea la plata facturilor de gaze naturale
2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale
3. Verificare contor gaze naturale
4. _____
5. _____

Alte tipuri de solicitări: _____

IV. Documente anexate

1. _____
2. _____
3. _____

Cod client

Cod încasare

Număr loc consum

Adresă loc consum

Număr înregistrare

3. Formular pentru furnizorul de energie (se completează de către E.ON Energie 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:

Dată

Semnătură

Reprezentant E.ON
Nume, Prenume

Dată

Semnătură

Reprezentant Client
Nume, Prenume