	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 1/17

A P R O B A T

DIRECTOR GENERAL

Ing. ION EMIL DRAGOMIR

A V I Z A T	NUMELE ȘI PRENUMELE	FUNCTIA	SEMNATURA	DATA
	ION EMIL DRAGOMIR	Director General – Reprezentantul managementului integrat caliate mediu		01.04.2015
		Reprezentantul managementului integrat		


REGIM DE APLICARE A PROCEDURII	
SE APLICA DE LA	ANULEAZA
01.04.2015	

AVIZ DE DIFUZARE

REVIZIE DOCUMENT	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
-----------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

PROCEDURA ESTE PROPRIETATEA TULCEA GAZ SA TULCEA SI COPIEREA SAU UTILIZAREA NEAUTORIZATA ESTE INTERZISA


Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 2/17

LISTA DE DIFUZARE			
DESTINATARUL	SEMNĂTURA	DATA	Ex. nr:1
DIRECTOR GENERAL			
Compartimentul Managementul Calitatii si al Mediului			
Compartiment Resurse Umane + Juridic			
Directia Dezvoltare			
Serviciul Economic-Comercial			
Serviciul Exploatare			
Birou reclamatii			
Compartiment contracte marketing			
Birou secretariat			
Metrologie AMC			
CTC – Receptii PIF			
Compartiment Facturare			

LISTA DE CONTROL A MODIFICĂRII				
Editie / revizuire	Locul mod. pag. / pct.	OBIECTUL MODIFICĂRII	Data	Semnatura
1/0	-	Elaborare inițială	01.0.2010	
2/0	integral	Actualizare denumire si continut conform Ordinului ANRE nr.16/2015	01.04.2015	


Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 3/17

CUPRINS

1. Scopul si domeniul de aplicare
2. Conditii prealabile pentru solutionarea plangerilor primite de la clientii finali
3. Preluarea plangerilor de la clientii finali
4. Inregistrarea plangerilor primite de la clientii finali
5. Analizarea plangerilor primite de la clientii finali
6. Solutionarea si informarea clientilor finali privind modul de rezolvare a plangerilor
7. Dispozitii finale
8. Anexe

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 4/17

Procedura de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale

1 Scopul si domeniul de aplicare

Art. 1 Prezenta procedura de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu si transparent si un standard ridicat de solutionare a plangerilor.

Prezenta procedura se aplica in cadrul societatii Tulcea Gaz S.A. si stabileste etapele privind preluarea, inregistrarea si analizarea plangerilor, precum si stabilirea masurilor de solutionare a acestora, cu privire la activitatea de furnizare din domeniul gazelor naturale.

Intra sub incidenta prezentei proceduri orice plangere adresata printr-o sesizare, reclamatie, petitie sau orice alta forma, definita ca exprimare a insatisfactiei clientilor finali adresata furnizorilor de gaze naturale referitoare la activitatea prestata de acestia, la care se asteapta in mod explicit sau implicit o rezolutie.

Art. 2 Prezenta procedura se aplica in vederea solutionarii plangerilor primite de la clientii finali de gaze naturale, in legatura cu :


- Contractarea gazelor naturale ;
- Facturarea contravalorii gazelor naturale ;
- Ofertarea de preturi si tarife ;
- Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale ;
- Asigurarea calitatii gazelor naturale ;
- Furnizarea grupurilor de masurare ;
- Schimbarea furnizorului de gaze naturale ;
- Informarea clientilor finali de gaze naturale in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare ;
- Modul de rezolvare a plangerilor adresate furnizorului de gaze naturale, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare ;
- alte tipuri de reclamatii, sesizari, solicitari.

In situatia in care din cuprinsul plangerii nu reiese obiectul acesteia sau nu este lizibila se vor solicita, in scris, clarificarile necesare.

In functie de tipul plangerii, termenele legale de solutionare si raspuns, in conformitate cu prevederile Ordinului nr.37/2007 privind aprobarea Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, sunt urmatoarele :

- plangeri referitoare la contractarea gazelor naturale – 15 zile de la primirea solicitarii ;
- plangeri referitoare la factura – 15 zile de la primirea solicitarii ;
- plangeri referitoare la ofertarea de preturi si tarife - 15 zile de la primirea solicitarii ;
- plangeri referitoare la continuitatea in alimentare cu gaze naturale - 15 zile de la primirea solicitarii ;

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 5/17

- plangeri referitoare la calitatea gazelor naturale furnizate -15 zile de la primirea solicitarii ;
- plangeri referitoare la masurarea cantitatilor de gaze naturale - 30ile de la primirea solicitarii ;
- plangeri referitoare la schimbarea furnizorului - 15 zile de la primirea solicitarii ;
- plangeri referitoare la informarea clientilor in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare – 30 de zile de la primirea solicitarii ;
- plangeri referitoare la modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorulu cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare - 30 zile de la primirea solicitarii ;
- alte tipuri de solicitari - 30 zile de la primirea solicitari.

2 Conditii prealabile pentru solutionarea plangerilor primite de la clientii finali

Art. 3 Limba oficiala utilizata in aplicarea prevederilor prezentei proceduri este limba romana, iar documentele adresate furnizorului intr-o limba straina, vor fi insotite de traducere legalizata, in caz contrar, acestea nu vor fi luate in considerare.

3 Preluarea plangerilor de la clientii finali


Art. 4 Preluarea plangerilor de la clientii finali se va face utilizand urmatoarele modalitati :

- la sediul Tulcea Gaz SA, prin depunere in scris ;
- telefonic la nr. 0240/517491 ;
- prin e-mail : plangeri@tulceagaz.ro;
- prin formularul on-line de pe sit-ul www.tulceagaz.ro;
- prin fax la nr. 0240/511833 ;
- prin posta la adresa :TULCEA GAZ SA, str. Isaccej, nr.73, localitatea Tulcea

Persoanele responsabile cu preluarea, inregistrarea, analizarea si solutionarea plangerilor de la clientii finali vor fi desemnate de conducerea Tulcea Gaz SA.

Clientul final poate solicita primirea in audienta prin completarea formularului tip ce se regaseste pe sit-ul www.tulceagaz.ro , precum si in Anexa 6 la prezenta procedura. Este necesar ca petentul sa completeze toate informatiile solicitate in formular.

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 6/17

Programarea în audiență se va face în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii solicitării, precum și în funcție de disponibilitatea calendarului de audiențe. În urma audienței se va încheia o minută în care, pe scurt, se va prezenta subiectul în discuție precum și concluziile.

Program audiențe :

Martea între orele 13.00-15.00 – Directorul General al societății : Ion Emil Dragomir

În funcție de necesitate, orice alt angajat al societății Tulcea Gaz SA va asista în programul de audiențe menționat anterior

Art. 5 În vederea facilitării preluării plângerilor de la clienții finali vor fi publicate pe pagina de internet www.tulceagaz.ro precum și la sediul Tulcea Gaz din localitatea Tulcea, str. Isacței, nr.73, următoarele informații :

- Denumirea, adresa și programul de lucru al compartimentului responsabil cu primirea plângerilor ;
- Numerele de telefon / fax, adresa e-mail dedicată primirii plângerilor ;
- Programul audiențelor, prezentate sub formă : nume, prenume, funcție, zi și interval orar ;
- Procedura – cadru elaborată de ANRE pentru soluționare a plângerilor clienților finali ;
- Procedura internă de soluționare a plângerilor clienților finali ;
- Categoriile de plângeri prevăzute la art. 2 din Ordinul 16/2015 cu indicarea pentru fiecare categorie a : - temeiului legal pentru depunere (dacă este cazul)
- termenul legal de soluționare.
- Dreptul clientului final de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE ;
- Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor ;
- Dreptul clientului final de a se adresa instanței judecătorești competente.


Art. 6 Informațiile prevăzute mai sus, exceptând Procedura- cadru și Procedura internă, se vor regăsi obligatoriu pe factura sau pe documentele anexate acestora.

4 Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali

Art. 7 Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor, va fi publicat pe pagina proprie de internet www.tulceagaz.ro și la sediul din strada Isacței, nr.73, « Formularul de înregistrare a plângerii » conform modelului din Anexa 1.

Art. 8 În vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor, clientul final va fi consiliat de reprezentanții Tulcea Gaz SA.

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 7/17

Art. 9 Clientul final va completa formularul din Anexa 1 cu datele de identificare, cel puțin datele indicate la secțiunea A, punctele A1-A6, precum și informațiile referitoare la problema reclamată și documentele probatorii ca anexe, dacă este cazul.

Art. 10 Formularul completat de clientul final este înaintat furnizorului pentru înregistrarea în « Registrul unic de evidență a plangerilor clienților finali », conform modelului din Anexa 2.

Art. 11 Furnizorul transmite clientului final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data de înregistrare a plangerii.

Art. 12 Clienții finali pot face plangeri în nume propriu sau prin alte persoane împuternicite de aceștia, caz în care se va anexa împuternicirea respectivă.

5 Analizarea plangerilor primite de la clienții finali

Art. 13 Analizarea plangerilor se va face având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final.

Art. 14 Analizarea plangerilor se realizează cu respectarea confidențialității datelor de identitate / datelor cu caracter personal ale clienților finali.

Art. 15 În situația în care analizarea plangerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în « Registrul unic de evidență a plangerii clienților finali » la rubrica « Concluzii » se va înscrice « Plangere nesolutionabilă », cu precizarea în secțiunea C din « Formularul de înregistrare a plangerii » a cauzelor și informarea corespunzătoare a clientului final.

6 Solutionarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plangerilor

Art. 16 Clientul final va fi informat în scris cu privire la concluzia analizei plangerii, modul de solutionare și temeiul legal, completând totodată secțiunea C din « Formularul de înregistrare a plangerii » și « Registrul unic de evidență a plangerilor clienților finali ».


Art. 17 În funcție de rezultatul analizei plangerii (intemeiată, neintemeiată sau nesolutionabilă) se întocmește răspuns clientului final în acest sens.

Art. 18 În cazul în care clientul final nu acceptă soluția propusă sau nu primește răspuns în termen legal, acesta se poate adresa ANRE.

Art. 19 Semnarea răspunsului din formularul de plangere secțiunea C, se va face de persoanele desemnate din cadrul Tulcea Gaz SA în vederea solutionării plangerii.

Art. 20 Concluzia analizei plangerii, modul de solutionare a acestora precum și măsurile stabilite sunt înscrise în « Registrul unic de evidență a clienților finali », cu menționarea numărului și datei la care s-a răspuns.

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 8/17

7 Dispozitii finale

Art.21 Semestrial, Tulcea Gaz SA analizeaza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali si stabileste masurile corective care se impun.

Tulcea Gaz SA va publica pe pagina proprie de internet si va transmite la ANRE rapoarte privind activitatea de solutionare a plangerilor, care contin cel putin urmatoarele informatii : numarul total de plangeri primite, total si defalcat dupa modalitatile de preluare (dupa tipul de client final casnic sau noncasnic), total si defalcat pentru fiecare tip de plangere, respectiv categorie stabilita la art.2, sinteza modului de solutionare a acestora precum si masurile corective stabilite conform Anexelor 3-5.

Pentru fiecare categorie stabilita la art.2 se prezinta numarul de plangeri rezolvate in termenul legal de solutionare, respectiv plangerile intemeiate, neintemeiate si nesolutionabile, conform Anexei 4.

Perioada analizata in rapoartele mentionate anterior este de un semestru si respectiv un an calendaristic, iar publicarea si transmiterea la ANRE a acestora se face in termen de o luna de la incheierea perioadei analizate.


Art.22 Solutionarea extrajudiciara a litigiilor trebuie sa permita solutionarea corecta si prompta a litigiilor in termen de 90 de zile si un sistem de rambursare si/ sau compensare a sumelor reale datorate, in conformitate cu principiile enuntate in Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru solutionarea extrajudiciara a diferendelor cu consumatorii.

Demararea procesului de solutionare a plangerilor de ANRE nu aduce atingere dreptului clientilor finali de a se adresa instantelor judecatoresti pentru solutionarea plangerilor.

Art.23 Evidenta plangerilor primite de la clientii finali, inregistrate si solutionate, se va pastra in conformitate cu prevederile legale in vigoare aferente arhivarii.


Art.24 Anexele 1-6 fac parte integranta din prezenta procedura.

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 9/17


Anexa 1

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII			
Nr. _____ / Data _____			
A. DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. Crt.	<i>Client final</i>	<i>Furnizor gaze naturale</i>	
1	Nume:	Nume:	
2.a	Cod client final		
2.b	Cod identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum		
3	Adresa de corespondență:	Adresa:	
4	Localitate:	Localitate:	
5	Cod poștal:	Cod poștal:	
6	Tel./Fax:	Tel./Fax:	
7	E-mail:	E-mail:	
Reprezentant legal:		Alte detalii:	
B. PLÂNGERE CLIENT FINAL			
I. Probleme reclamate			
Data la care a apărut problema: ____ / ____ / ____ (zi/lună/an)			
Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu:			
Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 10/17


Plângere în legătură cu:		FURNIZARE GAZE NATURALE	
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			

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 11/17


III. Cerințe client final	
Solicitare:	
1	Eșalonare 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	
Lista documentelor probatorii	
1	
2	
3	
Dată:	Semnătură client final

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 12/17

C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE	
Nr. înregistrare răspuns:	
Răspuns la plângerea nr.:	
Sunt de acord cu cerințele clientului final 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:
Responsabil furnizor:	
Data:	Semnătura:


Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 13/17

Anexa 2

Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali									
Client final	Tip client final casnic/noncasnic	Categorie plangere	Obiectul plangerii	Persoana desemnata pentru raspuns	Termen legal pentru raspuns	Concluziile analizei plangerii: Intemeiata/Neintemeiata/Nesol utionata	Masurile stabilite	Nr. Si data raspuns	Raspuns in termen Da/Nu

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 14/17


Anexa 3

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada _____

Nr. Ctr.		Nr. Plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorului			
2	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4	Prin intermediul formularului on-line			
5	Prin fax			
6	Prin posta			
TOTAL				

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 15/17


Anexa 4

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada _____

Nr. Ctr.		Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor naturale				
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale				
3	Ofertarea de preturi si tarife				
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale				
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale				
6	Functionarea grupurilor de masurare				
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare				
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare				
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali				
Total					
Din care :					
intemeiate					
neintemeiate					
nesolutionate					

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 16/17


Anexa 5

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada _____

Nr. Ctr.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor naturale		
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale		
3	Ofertarea de preturi si tarife		
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale		
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale		
6	Functionarea grupurilor de masurare		
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare		
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali		

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 17/17

Anexa 6

SOLICITARE AUDIENTE

Solicitantul _____
 Adresa : _____
 Nr. Telefon : _____
 Obiectul discutiei _____

Exista _____ sau nu _____ o plangere in scris depusa la societate cu privire la obiectul discutiei.

Solicitantul a primit _____ sau nu _____ raspuns la plangere.
 Se solicita in mod exprea _____ sau nu _____ prezenta unei persoane angajate la TULCEA GAZ SA

Data programare audienta _____

Persoane participante _____

Mod de comunicare a audientei _____

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	