

IMPERIAL DEVELOPMENT S.R.L.  
 Cluj-Napoca, str. Ploiesti, nr. 6-8, et. 3  
 Nr. ORC J12/1783/2007, CUI RO21571247  
 Tel: 0264.432.239, Fax: 0264.432.259  
 E-mail: office@imperialdevelopment.ro



Anexa nr. 3  
 la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final  
 Perioada: 01.01.2015 – 31.12.2015

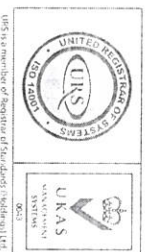
Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnici	Client final noncasnici
1	Depunere în scris la punctele unice de contact/relații cu clienții ale furnizorilor	1	1	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Administrator

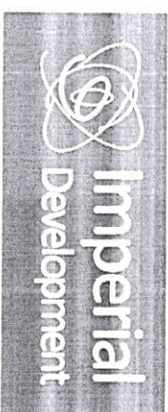
Lucian MIHAJ



Intocmit: Albina OLCIERU



IMPERIAL DEVELOPMENT S.R.L.  
 Cluj-Napoca, str. Ploiesti, nr. 6-8, et. 3  
 Nr. ORC J12/1783/2007, CUI RO21571247  
 Tel: 0264.432.239, Fax: 0264.432.259  
 E-mail: office@imperialdevelopment.ro



Perioada: 01.01.2015 – 31.12.2015

Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal

Anexa nr. 4  
 la Procedura - cadru

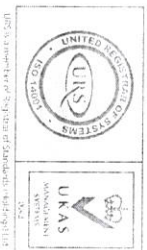
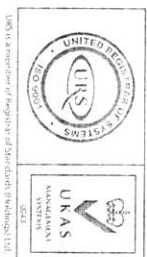
Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1	1	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0
<b>TOTAL</b>		0	0	0
<b>Din care: Intemeteate</b>		1	1	0
<b>Neintemeteate</b>		1	1	0
<b>Nesolutionabile</b>		0	0	0

Administrator

Lucian MIHAL



Intocmit: Albina OLOIERU



IMPERIAL DEVELOPMENT S.R.L.  
 Cluj-Napoca, str. Ploiesti, nr. 6-8, et. 3  
 Nr. ORC J12/1783/2007, CUI RO21571247  
 Tel.: 0264.432.239, Fax: 0264.432.259  
 E-mail: office@imperialdevelopment.ro



Anexa nr. 5  
 la Procedura – cadru  
 Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 01.01.2015 – 31.12.2015

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contractului energiei furnizate	S-au analizat indecși cititi de operatorul de masurare. S-a dispus reverificarea datelor masurate. S-au adus la cunostinta clientului, prin raspuns scris, masurile dispuse.	S-a solicitat operatorului de masurare, efectuarea corecta a citirilor
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	-	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	-
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	-	-
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	-
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	-	-

Administrator  
**Lucian MIHAI**



Intocmit: Albina **OLOIERU**

