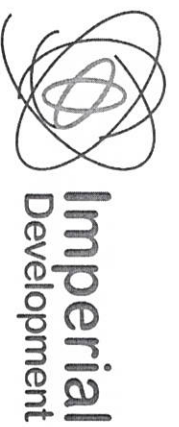


**IMPERIAL DEVELOPMENT S.R.L.**  
 Cluj-Napoca, str. Ploiesti, nr. 6-8, et. 3  
 Nr. ORC J12/1783/2007, CUI RO21571247  
 Tel: 0264.432.239, Fax: 0264.432.259  
 E-mail: office@imperialdevelopment.ro



Anexa nr. 3  
 la Procedura - cadru

**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final**

Perioada: 01.01.2017 – 31.12.2017

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri	
		Total	Client final casnic / Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact/relații cu clienții ale furnizorilor	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	8	2
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	15	4
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0
5	Prin fax	1	0
6	Prin poștă	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>	<b>6</b>

**IMPERIAL DEVELOPMENT SRL**  
 Cluj-Napoca  
 INTRARE Nr. 123  
 Zile 19 Luna 01 Anul 2018  
 IESIRE



*(Handwritten signature)*

Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal  
Perioada: 01.01.2017 – 31.12.2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	13	13	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	1	1	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	4	4	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	6	6	0	0
<b>TOTAL</b>		24	24	0	0
<b>Din care: Intemeiate</b>		12	12	0	0
<b>Neintemeiate</b>		12	12	0	0
<b>Nesolutionabile</b>		0	0	0	0



**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri**

Anexa nr. 5  
la Procedura – cadru

Perioada: 01.01.2017 – 31.12.2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-au analizat indecși cititi de operatorul de masurare. S-au inaintat solicitari catre operatorul de masurare in vederea verificarii datelor masurate. S-au transmis clientilor raspunsuri preliminare prin care au fost informati de masurile dispuse, de termenul legal pentru raspuns. S-a procedat la corectii de indecși si la emitere facturi storno in cazul petitiilor intemiate si s-a adus la cunostinta clientilor prin raspuns final	S-a solicitat operatorului de masurare, efectuarea corecta a citirilor. In urma raspunsurilor de la operatorii de masurare, s-au corectat indecși in baza carora au fost emise facturi in cazul petitiilor intemiate.
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	S-a inaintat adresa catre operatorul de masurare in vederea analizarii situatiei descrise si s-a transmis clientului raspuns preliminar prin care a fost informat de masurile dispuse. Raspunsul operatorului de masurare a fost comunicat prin raspuns final clientului.	-
5	Asigurarea calității energiei furnizate	-	-
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	S-au dispus prin adrese in scris operatorului de masurare verificari in prezenta clientilor ale grupurilor de masurare, masura care s-a adus la cunostinta clientilor prin raspuns preliminar. S-au emis facturi de corectie in cazul petitiilor intemiate si s-au transmis raspunsuri finale prin care clientii au fost informati cu privire la	In urma raspunsurilor de la operatorii de masurare, s-au emis facturi de corectie in cazul petitiilor intemiate.

*R*



7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	solutionarea plangerii	-	-
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	S-au analizat nominal situatiile existente. S-a raspuns in scris clientilor cu privire la masurile dispuse		S-a solicitat modificarea aplicatiei informativ de gestionare a clientilor.



Handwritten signature or mark in blue ink.