


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

**IMPERIAL DEVELOPMENT SRL**  
 Cluj-Napoca  
 INTRARE Nr. 2  
 IESIRE  
 Ziua 04 Luna 01 Anul 2015  


Anexa nr. 3  
 la Procedura - cadru

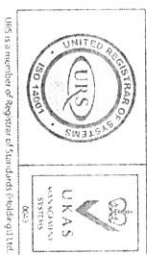
Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final  
 Perioada: 01.07.2015 – 31.12.2015

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri	
		Total	Client final casnici 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
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0
5	Prin fax	0	0
6	Prin poștă	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>1</b> <b>0</b>

Administrator  
**Lucian MIHAI**



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

**IMPERIAL DEVELOPMENT SRL**  
 Cluj-Napoca

INTRARE NR. 2  
 IESIRE  
 Ziua 04 Luna 04 Anul 2015

**imperial**  
 Development

Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal

Anexa nr. 4  
 la Procedura - cadru

Perioada: 01.07.2015 – 31.12.2015

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	1	1	0
3	Oferțarea 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>		1	1	0
<b>Din care: Intememiate</b>		1	1	0
<b>Neintememiate</b>		0	0	0
<b>Nesolutionabile</b>		0	0	0

Administrator

Lucian MIHAI



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 – cadrul

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

Perioada: 01.07.2015 – 31.12.2015

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de solutționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei electrice și gazelor naturale	-	-
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	S-au analizat indecșii 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 MIHAIA**



Intocmit: Alina OLOIERU

