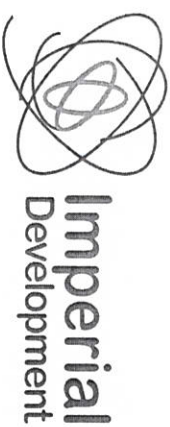


IMPERIAL DEVELOPMENT S.R.L.
 Cluj-Napoca, str. Ploiesti, nr. 6-8, et. 3
 Nr. ORC J12/1783/2007, CUI RO21571247
 Tel: 0264.432.239, Fax: 0264.432.259
 E-mail: office@imperialdevelopment.ro

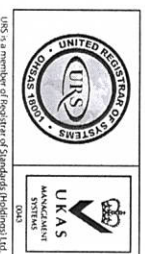
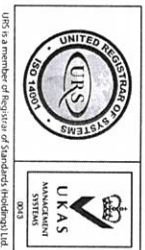
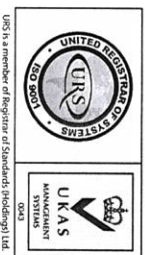
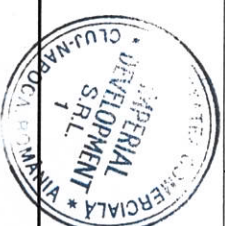


Anexa nr. 3
 la Procedura - cadru
Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 01.07.2017 – 31.12.2017



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	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	6	1	5
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	6	1	5
4	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5	Prin fax	1	0	1
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		13	2	11



UKAS is a member of Registrar of Standards (Holdings) Ltd.

UKAS is a member of Registrar of Standards (Holdings) Ltd.

UKAS is a member of Registrar of Standards (Holdings) Ltd.

Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal
Perioada: 01.07.2017 – 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	6	6	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	2	2	0	0
TOTAL		13	13	0	0
Din care: Intemeiate		4	4	0	0
Neintemeiate		9	9	0	0
Nesolutionabile		0	0	0	0



R

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Anexa nr. 5
la Procedura – cadru

Perioada: 01.07.2017 – 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 înaintat 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 indecsi si la emitere facturi storno in cazul petitiilor intemeiate si s-a adus la cunostinta clientilor prin raspuns final	In urma raspunsurilor de la operatorii de masurare, s-au corectat indecșii in baza carora au fost emise facturi in cazul petitiilor intemeiate.
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	-
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	S-a înaintat 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 intemeiate 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 intemeiate.



R

		solutionarea plangerii	
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	S-au analizat nominal situațiile existente. S-a raspuns in scris clientilor cu privire la masurile dispuse	-



A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'R' followed by a flourish.