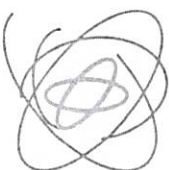


IMPERIAL DEVELOPMENT S.R.L.
 Cluj-Napoca, str. Ploiesti, nr. 6-8, et. 3
 Nr. ORC J12/1783/2007, CUI RO21571247
 Tel: 0264.432.239, Fax: 0264.432.259
 E-mail: office@imperialdevelopment.ro



Imperial
 Development

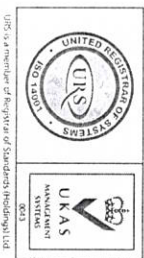
Anexa nr. 3
 la Procedura - cadru

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

Perioada: 01.01.2018 – 30.06.2018



| Nr. crt. | Modul de preluare a plângerilor | Nr. plângeri | | |
|--------------|---|--------------|----------------------|--------------------------|
| | | Total | Client final casnici | Client final noncascnici |
| 1 | Depunere în scris la punctele unice de contact/relații cu clienții ale furnizorilor | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Prin intermediul unui centru de telefonie | 3 | 0 | 3 |
| 3 | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 6 | 3 | 3 |
| 4 | Prin intermediul formularului on-line | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Prin poștă | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | | 9 | 3 | 6 |



Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal
Perioada: 01.01.2018 – 30.06.2018

| 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 | 2 | 2 | 0 |
| 3 | Ofertarea de prețuri și tarife | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | 2 | 2 | 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 | 5 | 5 | 0 |
| TOTAL | | 9 | 9 | 0 |
| Din care: Intemeiate | | 1 | 1 | 0 |
| Neintemeiate | | 8 | 8 | 0 |
| Nesolutionabile | | 0 | 0 | 0 |



Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Anexa nr. 5
la Procedura – cadru

Perioada: 01.01.2018 – 30.06.2018

| 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 indecșii citiți de operatorul de măsurare. S-a dispus reverificarea datelor măsurate. S-a emis factura storno și s-a facturat indexul corect | S-a solicitat operatorului de măsurare, efectuarea corectă a citirilor |
| 3 | Oferțarea de prețuri și tarife | - | - |
| 4 | Continuitatea în alimentarea cu energie | S-a transmis avaria telefonic Operatorului de Distribuție (serv call center) și s-a înaintat adresa scrisă. A fost informat clientul cu privire la măsurile dispuse. Raspunsul Operatorului de Distribuție a fost comunicat clientului | S-a solicitat Operatorului de Distribuție realimentarea cu energie electrică a instalațiilor în cauza |
| 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 | S-au analizat nominal situațiile existente. S-a raspuns in scris clientilor cu privire la măsurile dispuse | - |

