

**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  
TELVVERDE: 0800.008.070  
E-mail: office@imperialdevelopment.ro



### *Cadru general al procedurii de inregistrare, investigare si solutionare a plangerilor clientilor finali*

#### **1.1 Clientul poate sa formuleze reclamatii cu privire la:**

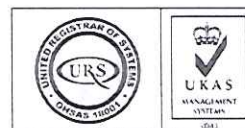
- Clauze contractuale furnizare energie electrică
- Modalitate de facturare energie electrică
- Contractarea serviciului de furnizare a energiei electrice
- Consumul și valoarea facturii de energie electrică
- Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat
- Ofertarea de prețuri și tarife
- Continuitatea în alimentarea cu energie electrică
- Calitatea energiei electrice furnizate
- Funcționarea grupurilor de măsurare
- Schimbarea furnizorului de energie electrică
- Informarea clienților finali
- Standarde de performanță pentru furnizarea energiei electrice
- Altele



URS is a member of Registrar of Standards Holdings Ltd.



URS is a member of Registrar of Standards Holdings Ltd.



URS is a member of Registrar of Standards Holdings Ltd.



### 1.2 Clientul poate depune o plângere prin următoarele modalități:

- Prin e-mail la adresa office@imperialdevelopment.ro sau sesizari@imperialdevelopment.ro
- Pe pagina web a furnizorului: www.imperialdevelopment.ro prin formularul dedicat de contact
- Prin fax la numarul: 0264 432259
- Telefonic, la registratura Imperial Development, la numarul: 0264 432239 sau TELVERDE: 0800.008.070
- Prin trimiterea plângerii prin servicii poștale la adresa: Imperial Development SRL, loc. Cluj-Napoca, str. Ploiesti nr. 6-8, et.3, în atenția: Serviciul Comercial Clienti.
- Prin completarea formularului de înregistrare plangeri de pe pagina web a Imperial Development - <https://imperialdevelopment.ro/plangeri-clienti-finali/>.

### 1.3 Depunerea plangerilor

Plângerile pot fi depuse în scris de luni până vineri pe canalele menționate mai sus.

Plângerile telefonice, la registratura societatii, pot fi făcute de luni până vineri între orele 8:30 – 17:00.

### 1.4 Înregistrarea plangerilor

Plângerile vor fi înregistrate în Registrul Unic de Evidență a Plangerilor Clientilor Finali, fiind evidențiate: nr. de înregistrare, data plângerii, subiectul plângerii, emitentul plângerii și alocarea unei categorii.

Numarul și data înregistrării vor fi comunicate clientului cel târziu a doua zi lucrătoare de la data depunerii plangerii.



### 1.5 Termene de solutionare

În funcție de tipul plângerii, termenele legale de soluționare și răspuns la plângeri sunt conform tabelului următor:

Tip solicitări / sesizări / reclamații / plângeri	Termen soluționare
Solicitare lista cu informațiile/documentele pe care solicitantul trebuie să le pună la dispoziția furnizorului în vederea întocmirii ofertei personalizate și a contractului de furnizare a energiei electrice	La data depunerii solicitării la sediul furnizorului
	3 zile lucrătoare, dacă solicitarea a fost transmisă prin poștă, fax, e-mail, prin intermediul Call Center
Solicitare copie factură	La data depunerii solicitării la sediul furnizorului, dacă clientul nu solicită altfel
	2 zile lucrătoare, dacă solicitarea a fost transmisă prin poștă, fax, e-mail
	Imediat, dacă clientul are posibilitatea primirii imediate, sau prin oricare alt mijloc de comunicare, în 2 zile lucrătoare
Contestație valoare factură	5 zile lucrătoare (În cazul în care se impune verificarea valorilor măsurate, termenul se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de distribuție solicitarea de verificare a datelor contestate și ziua în care furnizorul transmite clientului răspunsul primit. Furnizorul are obligația înștiințării clientului cu privire la acest aspect în termenul inițial de 5 zile lucrătoare)
Solicitarea de emitere a unei oferte de furnizare, după punerea la dispoziția furnizorului a documentației și informațiilor necesare	15 zile lucrătoare
Plângere privind deconectarea pentru neplata facturii	5 zile lucrătoare
Solicitare racordare la rețeaua electrică/modificare instalație de racordare existent	3 zile lucrătoare (Solicitarea se transmite de către furnizor, pentru rezolvare, operatorului de distribuție)



Altă solicitare/plângere referitoare la obligațiile operatorului de distribuție	3 zile lucrătoare de la primirea răspunsului de la operatorul de distribuție (Solicitarea/plângerea se transmite, pentru rezolvare, operatorului de distribuție în: – ziua lucrătoare imediat următoare, dacă solicitarea/plângerea a fost transmisă prin e-mail sau prin Call Center – 3 zile lucrătoare, dacă solicitarea/plângerea a fost transmisă prin fax, poștă sau depusă la sediul furnizorului)
Alte solicitări/plângeri decât cele tratate mai sus	15 zile lucrătoare (În situația în care formularea răspunsului necesită o perioadă de timp mai mare, răspunsul poate fi transmis în termen de 30 zile, cu condiția înștiințării clientului cu privire la acest aspect în termenul inițial de 15 zile lucrătoare.)
Solicitarea scrisă de audiență	2 zile lucrătoare (Programarea audienței se stabilește de comun acord cu clientul, în maxim 15 zile.)
Solicitarea de acordare despăgubiri clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al supratensiunilor accidentale produse din culpa operatorului de rețea	Conform Procedură aprobată prin Ordinul ANRE nr. 177/2015
Contestația privind factura, adresată furnizorului în maximum 30 zile de la emiterea facturii	5 zile (Termenul se poate prelungi cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de distribuție (OD) solicitarea de verificare a valorilor măsurate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la OD, dar nu mai mult de termenul în care OD este obligat să răspundă, cu înștiințarea clientului în termenul inițial de 5 zile. Termenul de comunicare către OD a plângerii este o zi lucrătoare, dacă plângerea este transmisă prin email, sau 2 zile lucrătoare dacă este transmisă prin poștă, fax sau depusă la sediul furnizorului. Termenul de comunicare către client a răspunsului OD este de 2 zile lucrătoare de la primirea acestuia la furnizor.)
Solicitarea de modificare a tipului de tarif	10 zile lucrătoare, pentru a transmite solicitantului acceptarea modificării și a-l informa de la ce dată se aplică noul tarif, dacă schimbarea tarifului nu necesită participarea operatorului de distribuție, sau pentru a-l informa că solicitarea nu poate fi acceptată
	10 zile lucrătoare, pentru a transmite solicitantului acceptarea modificării și operatorului de distribuție necesitatea înlocuirii sau reprogramării contorului, dacă schimbarea tarifului necesită participarea distribuitorului



<p>Plângere referitoare la continuitatea în alimentarea cu energie electrică</p>	<p>15 zile (Termenele de transmitere către OD a plângerii și de comunicare către client a răspunsului OD se supun explicației de mai jos: Termenul se poate prelungi cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de distribuție (OD) solicitarea de verificare a valorilor măsurate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la OD, dar nu mai mult de termenul în care OD este obligat să răspundă, cu înștiințarea clientului în termenul inițial de 5 zile. Termenul de comunicare către OD a plângerii este o zi lucrătoare, dacă plângerea este transmisă prin email, sau 2 zile lucrătoare dacă este transmisă prin poștă, fax sau depusă la sediul furnizorului. Termenul de comunicare către client a răspunsului OD este de 2 zile lucrătoare de la primirea acestuia la furnizor.)</p>
<p>Plângere referitoare la nivelul tensiunii</p>	<p>20 zile (Termenele de transmitere către OD a plângerii și de comunicare către client a răspunsului OD se supun explicației de mai jos: Termenul se poate prelungi cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de distribuție (OD) solicitarea de verificare a valorilor măsurate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la OD, dar nu mai mult de termenul în care OD este obligat să răspundă, cu înștiințarea clientului în termenul inițial de 5 zile. Termenul de comunicare către OD a plângerii este o zi lucrătoare, dacă plângerea este transmisă prin email, sau 2 zile lucrătoare dacă este transmisă prin poștă, fax sau depusă la sediul furnizorului. Termenul de comunicare către client a răspunsului OD este de 2 zile lucrătoare de la primirea acestuia la furnizor)</p>
<p>Altă plângere referitoare la serviciul de distribuție a energiei electrice</p>	<p>30 zile (Termenele de transmitere către OD a plângerii și de comunicare către client a răspunsului OD se supun explicației de mai jos: Termenul se poate prelungi cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de distribuție (OD) solicitarea de verificare a valorilor măsurate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la OD, dar nu mai mult de termenul în care OD este obligat să răspundă, cu înștiințarea clientului în termenul inițial de 5 zile. Termenul de comunicare către OD a plângerii este o zi lucrătoare, dacă plângerea este transmisă prin email, sau 2 zile lucrătoare dacă este transmisă prin poștă, fax sau depusă la sediul furnizorului. Termenul de comunicare către client a răspunsului OD este de 2 zile lucrătoare de la primirea acestuia la furnizor.)</p>



Altă plângere referitoare la serviciul de furnizare a energiei electrice	15 zile lucrătoare (Dacă problema este mai complexă, termenul de răspuns este de 30 zile, cu transmiterea unui răspuns preliminar în termen de 15 zile lucrătoare.)
--	---

**1.6 Investigarea plangerilor**

In cadrul Serviciului Comercial Clienti, plângerile sunt analizate in fapt si in drept, inclusiv prin contactarea petentului in cazul in care sunt necesare informatii suplimentare.

**1.7 Solutionarea plangerilor**

Punctul de vedere privind plângerea depusă de client este comunicat către Managerul Serviciului Trading Furnizare care dispune elaborarea răspunsului, înregistrat în Registrul Unic de Evidenta a Plangerilor Clientilor Finali, iar acesta este transmis către client, conform termenelor menționate la punctul 1.5.

În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua din cauze obiective, în Registrul Unic de Evidenta a Plangerilor Clientilor Finali se menționează ca și concluzie: „plângere nesoluționabilă” cu precizarea cauzelor și informarea clientului final. Raspunsul final se transmite în scris clientului care cuprinde concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal completând aceste date și în Registrul Unic de Evidenta a Plangerilor Clientilor Finali. În funcție de rezultatul analizării plângerii furnizorul întreprinde următoarele acțiuni: Dacă plângerea este întemeiată, furnizorul este obligat să repună clientul final în drepturi, conform prevederilor legale, precum și rambursarea și sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde e cazul. Dacă plângerea este neîntemeiată sau nesoluționabilă, furnizorul întocmește răspuns final clientului.

În cazul în care clientul nu este de acord cu răspunsul formulat de furnizor aceasta se poate adresa ANRE la datele de contact: Strada Constantin Nacu nr. 3 București sector 2, cod 020995, telefon 021-3278174, 021-3278100; fax 021-3124365; e-mail: anre@anre.ro



**1.8 Dreptul clientului de a apela la Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei (ANRE), alte metode extrajudiciare sau instante competente**

Neînțelegerile precontractuale (orice divergență apărută în procesul de perfectare a contractului de furnizare) pot fi soluționate pe cale amiabilă sau, în cazul nesoluționării părțile pot apela la ANRE, conform prevederilor Ordinului ANRE 35/2013.

Neînțelegerile apărute în derularea contractului de furnizare energie electrică pot fi soluționate pe cale amiabilă sau, în cazul nesoluționării părțile se pot adresa ANRE sau instanței competente, conform prevederilor Ordinului ANRE 61/2013.

Instancele judecatoresti competente se determina conform normelor de procedura civila.

Aprobat,

Lucian MIHAI – Administrator

