

**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
ELECTRICA FURNIZARE SA BUCUREȘTI**

Perioada : **SEMESTRUL I -2016**

Nr.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	6355	5755	600
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	354	299	55
3.	Prin intermediul unei adrese de email	5461	4738	723
4.	Prin intermediul formularului online	3406	2925	481
5.	Prin fax	437	330	107
6.	Prin poștă	721	595	126
TOTAL:		16734	14642	2092