

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

Perioada : SEMESTRUL I -2016

Nr.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	Plângeri nerezolvate în termen din totalul plângerilor (%)
1.	Contractarea energiei	154	154	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	10587	10587	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	366	366	0	0
5.	Asigurarea calității energiei	384	384	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	3091	3091	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	16	16	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	2136	2136	0	0
TOTAL:		16734	16734	0	0
din care: întemeiate		10763	10763	0	0
neîntemeiate		5971	5971	0	0
nesoluționate		0	0	0	0

