

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

Perioada : SEMESTRUL I -2017

Nr.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	Plângeri nerezolvate în termen din totalul plângerilor (%)
1.	Contractarea energiei	20	20	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	6848	6847	1	0.01%
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	526	526	0	0
5.	Asigurarea calității energiei	246	246	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	1701	1701	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	8	8	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	5257	5257	0	0
TOTAL:		14606	14605	1	0
din care:		12201	12200	1	0.0080%
întemeiate		2405	2405	0	0
nerezolvate		0	0	0	0