

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

Perioada : SEMESTRUL II -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	43	43	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	6296	6296	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	13	13	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	564	564	0	0
5.	Asigurarea calității energiei	141	141	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	2024	2024	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	10	10	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	2207	2207	0	0
TOTAL:		11298	11298	0	0
din care:					
	întemeiate	7389	7389	0	0
	neîntemeiate	3909	3909	0	0
	nesoluționate	0	0	0	0