

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

Perioada : SEMESTRUL I -2018

Nr. crt.	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	5332	4839	493
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	305	296	9
3.	Prin intermediul unei adrese de email	4717	4420	297
4.	Prin intermediul formularului online	510	488	22
5.	Prin fax	167	137	30
6.	Prin poștă	158	136	22
TOTAL:		11189	10316	873