

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

Perioada : SEMESTRUL I -2018

Nr.	Categorie plângeri	Nr. plângeri				Plângeri nerezolvate în termen din totalul plângerilor (%)
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal		
1.	Contractarea energiei	3	3	0	0	
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	6214	6214	0	0	
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	4	4	0	0	
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	460	460	0	0	
5.	Asigurarea calității energiei	387	387	0	0	
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	2423	2423	0	0	
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	30	30	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	1668	1668	0	0	
TOTAL:		11189	11189	0	0	
din care:	întemeiate	7872	7872	0	0	
	neîntemeiate	3317	3317	0	0	
	nesolufionabile	0	0	0	0	