

Anexa Nr. 3 la procedura - cadru

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada : Semestrul 2 – 2016

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunerea in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	648	648	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1248	1055	193
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	797	455	342
4	Prin intermediul formularului on-line	174	168	6
5	Prin fax	34	4	30
6	Prin posta	23	3	20
<b>Total:</b>		<b>2924</b>	<b>2333</b>	<b>591</b>