

Anexa Nr. 3 la procedura - cadru

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

Perioada : Semestrul 1 – 2017

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	984	982	2
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2368	2158	210
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	713	506	207
4	Prin intermediul formularului on-line	358	353	5
5	Prin fax	11	2	9
6	Prin posta	33	12	21
Total:		4467	4013	454