

Anexa nr. 3 la procedura - cadru

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

Perioada : Semestrul 2 – 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	1.078	1.078	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2.285	2.124	161
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	449	399	50
4	Prin intermediul formularului on-line	326	324	2
5	Prin fax	5	3	2
6	Prin posta	22	21	1
Total:		4.165	3.949	216