

Anexa nr. 3 la procedura - cadru

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

Perioada : An 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	2.062	2.060	2
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	4.653	4.282	371
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1.162	905	257
4	Prin intermediul formularului on-line	684	677	7
5	Prin fax	16	5	11
6	Prin posta	55	33	22
<b>Total:</b>		<b>8.632</b>	<b>7.962</b>	<b>670</b>