

Anexa Nr. 3 la procedura - cadru

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

Perioada : An 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	731	731	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1449	1141	308
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1442	618	824
4	Prin intermediul formularului on-line	192	184	8
5	Prin fax	61	4	57
6	Prin posta	38	4	34
Total:		3913	2682	1231