

Anexa Nr. 3 la procedura - cadru

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

Perioada : An 2020

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	1349	1349	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	5597	5596	1
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1736	1729	7
4	Prin intermediul formularului on-line	872	872	0
5	Prin fax	1	1	0
6	Prin posta	20	19	1
<b>Total:</b>		<b>9575</b>	<b>9566</b>	<b>9</b>