

Anexa Nr. 3 la procedura - cadru

## Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada : Semestrul I – 2021

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunerea în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	869	869	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2603	2603	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1066	1063	3
4	Prin intermediul formularului on-line	372	372	0
5	Prin fax	2	2	0
6	Prin poștă	4	4	0
<b>Total:</b>		<b>4916</b>	<b>4913</b>	<b>3</b>