

Anexa Nr. 3 la procedura - cadru

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

Perioada : An 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	1472	1472	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	5011	5011	0
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1953	1946	7
4	Prin intermediul formularului on-line	613	613	0
5	Prin fax	2	2	0
6	Prin poștă	6	6	0
<b>Total:</b>		<b>9057</b>	<b>9050</b>	<b>7</b>

Semnătura:  
 Director General,  
 Serghei Bulgac