

ANEXA nr. 3 la Ordinul nr 16/2015

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

Perioada: Anul 2021

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	<b>12</b>	12	-
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	<b>46</b>	44	2
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	<b>16</b>	16	-
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin poștă	<b>1</b>	1	-
<b>TOTAL:</b>		<b>75</b>	73	2