

ANEXA nr. 3 la Ordinul nr 16/2015

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

Perioada: Ianuarie 2020- Iunie 2020

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>6</b>	6	-
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	<b>60</b>	56	4
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	<b>7</b>	6	1
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin poștă	-	-	-
<b>TOTAL:</b>		<b>73</b>	68	5