

ANEXA nr. 3 la Ordinul nr 16/2015

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

Perioada: Iulie 2015-Decembrie 2015

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>11</b>	11	-
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	<b>5</b>	5	-
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	<b>3</b>	2	1
4.	Prin intermediul formularului on-line	-	-	-
5.	Prin fax	-	-	-
6.	Prin poștă	-	-	-
<b>TOTAL:</b>		<b>19</b>	18	1