

## Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada: Semestrul 2 anul 2018

| Nr. crt. | Modul de prelucrare a plangerilor                               | Nr. plangeri |                     |                        |
|----------|---|--------------|---------------------|------------------------|
|          |   | Total        | Client final casnic | Client final noncasnic |
| 1.       | Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor | 0            | 0                   | 0                      |
| 2.       | Prin intermediul unui centru de telefonie                       | 638          | 565                 | 73                     |
| 3.       | Prin intermediul unei adrese de E-mail                          | 173          | 134                 | 39                     |
| 4.       | Prin intermediul formularului on-line                           | 40           | 34                  | 6                      |
| 5.       | Prin fax  | 1            | 1                   | 0                      |
| 6.       | Prin posta  | 4            | 3                   | 1                      |
| TOTAL:   |   | 856          | 737                 | 119                    |