

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

Perioada : SEMESTRUL II -2016

Nr.	Modul de preluare a plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	4946	4686	260
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	355	287	68
3.	Prin intermediul unei adrese de email	6781	5844	937
4.	Prin intermediul formularului online	3754	3349	405
5.	Prin fax	486	321	165
6.	Prin poștă	704	629	75
TOTAL:		17026	15116	1910