ANEXA nr. 3: Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

a) Activitatea de furnizare energie electrica

Perioada: 01.01.2021 – 31.12.2021

Nr. crt.	Modul de preluare 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	41	6	35
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	14	0	14
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin posta	0	0	0
TOTAL:		55	6	49

b) Activitatea de furnizare gaze naturale

Perioada: 01.01.2021 – 31.12.2021

Nr. crt.	Modul de preluare 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	0	0	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1	0	1
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin posta	0	0	0
TOTAL:		1	0	1

ANEXA nr. 4: Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

a) Activitatea de furnizare energie electrica

Perioada: 01.01.2021 – 31.12.2021

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1.	Contractarea energiei	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	10	10	0	0
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	41	41	0	0
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6.	Functionarea grupurilor de masurare	4	4	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare;	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	0
TOTAL:		55	55	0	0
din care: intemeiate		55	55	0	0
	neintemeiate	0	0	0	0
	nesolutionabile	0	0	0	0

b) Activitatea de furnizare gaze naturale

Perioada: 01.01.2021 – 31.12.2021

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1.	Contractarea energiei	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	0
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	0	0	0	0
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6.	Functionarea grupurilor de masurare	1	1	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare;	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	0
TOTAL:		1	1	0	0
din care: intemeiate		0	0	0	0
	neintemeiate	1	1	0	0
	nesolutionabile	0	0	0	0

ANEXA nr. 5: Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

a) Activitatea de furnizare energie electrica

Perioada: 01.01.2021 – 31.12.2021

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei	Nu este cazul	Nu este cazul
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Solicitare catre OD pentru transmiterea indexului corect	Nu este cazul
3.	Ofertarea de preturi si tarife	Nu este cazul	Nu este cazul
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	Contactarea OR pentru remedierea intreruperii in alimentarea cu energie electrica	Nu este cazul
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Nu este cazul	Nu este cazul
6.	Functionarea grupurilor de masurare	Nu este cazul	Nu este cazul
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul	Nu este cazul
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Transmiterea solicitarii catre OD/OR	Nu este cazul

b) Activitatea de furnizare energie electrica

Perioada: 01.01.2021 – 31.12.2021

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei	Nu este cazul	Nu este cazul
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Nu este cazul	Nu este cazul
3.	Ofertarea de preturi si tarife	Nu este cazul	Nu este cazul
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie	Nu este cazul	Nu este cazul
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Nu este cazul	Nu este cazul
6.	Functionarea grupurilor de masurare	Nu este cazul	Nu este cazul

7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul	Nu este cazul
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Nu este cazul	Nu este cazul

ENTREX SERVICES SRL
Str. Dr. Joseph Lister nr. 40,
Sector 5, Bucuresti, 050544
ROMANIA

Telefon : 021 2106 002/3
Fax : 021 2106 004
Email: office@entrex.ro
Siteweb : www.entrex.ro

Inregistrare: J40/320/2012 **C.U.I.**: RO 29540696
Banca: UNICREDIT BANK SA. **IBAN(RON)**: RO37BACX0000000852835000