

Catre,
Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei
Directia comunicare, cooperare si relatia cu Parlamentul

Avand in vedere prevederile Art. 23 (2) din Ordinul ANRE nr. 16/2015, prin care titularii de licente pentru activitatea de furnizare din sectorul energiei electrice, respectiv al gazelor naturale au obligatia de a publica pe pagina proprie de internet si de a transmite ANRE, rapoarte privind activitatea de solutionare a plangerilor clientilor finali (conform anexelor 3-5 ale Ordinului susmentionat) va inaintam, in anexa, raportarea pentru anul 2024 pentru activitatile de furnizare gaze naturale.

Director General,
Gabriela BUDUREA

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

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

Activitatea de furnizare gaze naturale

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024

| 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 | 4 | 0 | 4 |
| 3. | Prin intermediul unei adrese de e-mail | 3 | 0 | 3 |
| 4. | Prin intermediul formularului on-line | 0 | 0 | 0 |
| 5. | Prin fax | 0 | 0 | 0 |
| 6. | Prin posta | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL: | | 7 | 0 | 7 |

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(RO): RO37BACX0000000852835000

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

Activitatea de furnizare gaze naturale

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024

| 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 | 3 | 3 | 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; | 3 | 3 | 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: | | 7 | 7 | 0 | 0 |
| din care: intemeiate | | 6 | 6 | 0 | 0 |
| neintemeiate | | 1 | 1 | 0 | 0 |
| nesolutionabile | | 0 | 0 | 0 | 0 |

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(RO): RO37BACX0000000852835000

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

Activitatea de furnizare gaze naturale

Perioada: 01.01.2024-31.12.2024

| 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 | Se prezinta petentului oferta personalizata | 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 | Solicitare catre OD pentru verificare | 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 | Se informeaza petentul referitor la solicitare | 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(RO): RO37BACX0000000852835000