

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 semestrul 1, 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: 01.01.2024-30.06.2024

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	3	0	3
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
<b>TOTAL:</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

**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: 01.01.2024-30.06.2024

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	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;	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
<b>TOTAL:</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
din care: intemeiate		3	3	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: 01.01.2024-30.06.2024

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	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	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