

Catre,
Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei

In conformitate cu art. 22, alin (1) si (2) din Ordinul presedintelui ANRE nr. 6/2017 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice va transmitem valorile indicatorilor de performanta pentru activitate de furnizare energie electrica desfasurata de ENTREX Services SRL in trimestrul 2 al anului 2017 :

Furnizor ENTREX Services SRL

Telefon 021.210.60.03

Fax 021.201.60.04

Email office@entrex.ro

Pagina web www.entrex.ro

Perioada de raportare aprilie-iunie 2017

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	5	7			5
		noncasnic mic	170	202			170
		noncasnic mare	47	60			47
		total	222	269			222
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	2	11			13
		noncasnic mic	33	46			79
		noncasnic mare	13	32			45
		total	48	89			137
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	12			12
		noncasnic mare	0	3			3
		total	0	15			15
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	7	18			18
		noncasnic mic	202	236			236
		noncasnic mare	60	89			89
		total	269	343			343
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care	casnic	7	18			18
		noncasnic mic	202	236			236

ENTREX SERVICES

B-dul. Lacul Tei 1-3
București 020371
ROMANIA



Tel + 40 21 2106 002/3
Fax + 40 21 2106 004
E-mail office@entrex.ro
www.entrex.ro

Inregistrare: J40/320/2012 C.U.I.: RO 29540696 Banca: BRD - Groupe Société Générale, Sucursala Mari Clienți Corporativi
IBAN(RO): RO83 BRDE 450SV 4152 0224 500

	furnizorul a încheiat contractele de rețea	noncasnic mare	60	89			89
		total	269	343			343
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	21.783	37.546			59.329
		noncasnic mic	1821.221	2004.095			3825.316
		noncasnic mare	8104.636	9680.551			17785.187
		total	9947.64	11722.192			21669.832
7	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0
10	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	1	0			1
		noncasnic mic	1	0			1
		noncasnic mare	0	0			0
		total	2	0			1
11	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	1	0			1
		noncasnic mare	0	0			0
		total	1	0			1
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1	0			1
		noncasnic mic	1	0			1
		noncasnic mare	0	0			0
		total	2	0			2
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0

ENTREX SERVICES

B-dul. Lacul Tei 1-3
București 020371
ROMANIA



Tel + 40 21 2106 002/3

Fax + 40 21 2106 004

E-mail office@entrex.ro
www.entrex.ro

Inregistrare: J40/320/2012 C.U.I.: RO 29540696 Banca: BRD - Groupe Société Générale, Sucursala Mari Clienți Corporativi
IBAN(RO): RO83 BRDE 450SV 4152 0224 500

	energie electrică	noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0
16	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0
17	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0
19	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0
21	Numărul de încălcări ale	casnic	0	0			0

ENTREX SERVICES

B-dul. Lacul Tei 1-3
București 020371
ROMANIA



Tel + 40 21 2106 002/3

Fax + 40 21 2106 004

E-mail office@entrex.ro
www.entrex.ro

Inregistrare: J40/320/2012 C.U.I.: RO 29540696 Banca: BRD - Groupe Société Générale, Sucursala Mari Clienți Corporativi
IBAN(RO): RO83 BRDE 450SV 4152 0224 500

	termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0
22	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	nu este cazul	nu este cazul			0
24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	nu este cazul	nu este cazul			0
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	nu este cazul	nu este cazul			0
26	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	nu este cazul	nu este cazul			0
27	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	nu este cazul	nu este cazul			0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0

ENTREX SERVICES

B-dul. Lacul Tei 1-3
București 020371
ROMANIA



Tel + 40 21 2106 002/3

Fax + 40 21 2106 004

E-mail office@entrex.ro
www.entrex.ro

Inregistrare: J40/320/2012 C.U.I.: RO 29540696 Banca: BRD - Groupe Société Générale, Sucursala Mari Clienți Corporativi
IBAN(RO): RO83 BRDE 450SV 4152 0224 500

		noncasnic mare	0	0				0
		total	0	0				0
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0				0
		noncasnic mic	0	0				0
		noncasnic mare	0	0				0
		total	0	0				0
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0				0
		noncasnic mic	0	0				0
		noncasnic mare	0	0				0
		total	0	0				0
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0				0
		noncasnic mic	0	0				0
		noncasnic mare	0	0				0
		total	0	0				0
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	1	0				1
		noncasnic mic	1	0				1
		noncasnic mare	0	0				0
		total	2	0				2
34	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0				0
		noncasnic mic	0	0				0
		noncasnic mare	0	0				0
		total	0	0				0
35	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0				0
		noncasnic mic	0	0				0
		noncasnic mare	0	0				0
		total	0	0				0
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic	0	0				0

ENTREX SERVICES

B-dul. Lacul Tei 1-3
București 020371
ROMANIA



Tel + 40 21 2106 002/3

Fax + 40 21 2106 004

E-mail office@entrex.ro
www.entrex.ro

Inregistrare: J40/320/2012 C.U.I.: RO 29540696 Banca: BRD - Groupe Société Générale, Sucursala Mari Clienți Corporativi
IBAN(RO): RO83 BRDE 450SV 4152 0224 500

37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0				0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0				0
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1				1
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	0	0				0
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	2	2				2
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1				1
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0	0				0
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0	0				0
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	0	0				0
46	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic	0	0				0
		noncasnic mic	0	0				0
		noncasnic mare	0	0				0
		total	0	0				0
47	Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0	0				0
		noncasnic mic	0	0				0
		noncasnic mare	0	0				0
		total	0	0				0
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	0	0				0
		noncasnic mic	0	0				0
		noncasnic mare	0	0				0
		total	0	0				0
49	Numărul de locuri de consum	casnic	2	11				13

ENTREX SERVICES

B-dul. Lacul Tei 1-3
București 020371
ROMANIA



Tel + 40 21 2106 002/3

Fax + 40 21 2106 004

E-mail office@entrex.ro
www.entrex.ro

Inregistrare: J40/320/2012 C.U.I.: RO 29540696 Banca: BRD - Groupe Société Générale, Sucursala Mari Clienți Corporativi
IBAN(RO): RO83 BRDE 450SV 4152 0224 500

	care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	noncasnic mic	33	46			79
		noncasnic mare	13	32			45
		total	48	89			137
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0
52	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	noncasnic mare	0	0			0
53	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		total	0	0			0

Cu stima,
Director General
Gabriela Budurea

ENTREX SERVICES

B-dul. Lacul Tei 1-3
București 020371
ROMANIA



Tel + 40 21 2106 002/3
Fax + 40 21 2106 004
E-mail office@entrex.ro
www.entrex.ro

Inregistrare: J40/320/2012 C.U.I.: RO 29540696 Banca: BRD - Groupe Société Générale, Sucursala Mari Clienți Corporativi
IBAN(RO): RO83 BRDE 450SV 4152 0224 500