

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 iulie - septembrie 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	18		18
		noncasnic mic	170	202	236		236
		noncasnic mare	47	60	89		89
		total	222	269	343		343
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	2	11	4		17
		noncasnic mic	33	46	24		103
		noncasnic mare	13	32	4		49
		total	48	89	32		169
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		0
		noncasnic mic	0	12	1		13
		noncasnic mare	0	3	1		4
		total	0	15	2		17
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	7	18	22		22
		noncasnic mic	202	236	261		261
		noncasnic mare	60	89	92		92
		total	269	343	375		375
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	7	18	22		22
		noncasnic mic	202	236	261		261
		noncasnic mare	60	89	92		92
		total	269	343	375		375
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	21.783	37.546	27		86,329
		noncasnic mic	1821.221	2004.095	3120		6945,316
		noncasnic mare	8104.636	9680.551	14526		32311,187

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

		total	9947.64	11722.192	17673		39342,832
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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	0	0		0
8	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	0	0		0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	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	0		1
		noncasnic mic	1	0	0		1
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	2	0	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		0
		noncasnic mic	1	0	0		1
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	1	0	0		1
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1	0	0		1
		noncasnic mic	1	0	0		1
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	2	0	0		2
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	0	0		0
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	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

	facturile de energie electrică	noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	0	0		0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	0	0		0
21	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	0	0		0
22	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	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

	răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	0	0		0
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul		nu este cazul
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	nu este cazul		nu este cazul
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul		nu este cazul
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	nu este cazul		nu este cazul
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	nu este cazul		nu este cazul
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	0	0		0
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	0	0		0
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	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

	standard	noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	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	0		1
		noncasnic mic	1	0	0		1
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	2	0	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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	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		0
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0	0		0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	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

39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1	1		1
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	0	0	0		0
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	2	2	2		2
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1		1
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0	0	0		0
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0	0	0		0
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	0	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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	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		0
		noncasnic mic	0	0	1		1
		noncasnic mare	0	0	1		1
		total	0	0	2		2
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	2	11	4		17
		noncasnic mic	33	46	24		103
		noncasnic mare	13	32	4		49
		total	48	89	32		169
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	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		0
		total	0	0	0		0
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	0	0		0
52	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați	noncasnic mare	0	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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	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