

Catre,  
**Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei**

**Raportare aferenta indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare gaze naturale –  
trimestrul 3 2023**

In conformitate cu art. 21, alin (1), (2) si (3) din Ordinul Presedintelui ANRE nr. 83/2021 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, va transmitem, in anexa, valorile indicatorilor de performanta pentru activitate de furnizare gaze naturale desfasurata de ENTREX Services SRL in trimestrul 3 al anului 2023

**Director General,  
Gabriela Budurea**

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



**Tel** + 40 21 2106 002/3  
**Fax** + 40 21 2106 004  
**E-mail** [office@entrex.ro](mailto:office@entrex.ro)  
[www.entrex.ro](http://www.entrex.ro)

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

**RAPORTĂRI AFERENTE INDICATORILOR DE CALITATE PENTRU  
ACTIVITATEA DE FURNIZARE A GAZELOR NATURALE**

<b>Trimestrul:</b>	<b>3</b>
<b>Anul:</b>	<b>2023</b>

<b>Furnizor:</b>	<b>ENTREX SERVICES</b>
<b>Persoana de contact pentru datele raportate:</b>	<b>HAITA GEORGE, telefon 0723309273</b>

<b>Nr. crt.</b>	<b>Indicatori de calitate</b>	<b>Tip client final</b>	<b>Valoare IC</b>	<b>Observatii</b>
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare</b>				
1	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	1	
		Noncasnic	11	
		<b>Total</b>	<b>12</b>	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1	
		Noncasnic	11	
		<b>Total</b>	<b>12</b>	
4	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
5	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
6	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
7	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	

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



**Tel** + 40 21 2106 002/3  
**Fax** + 40 21 2106 004  
**E-mail** [office@entrex.ro](mailto:office@entrex.ro)  
[www.entrex.ro](http://www.entrex.ro)

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

	obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
8	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	1.00	
		Noncasnic	1.00	
		<b>Total</b>	<b>1.00</b>	
<b>IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare</b>				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	2	
		Noncasnic	3	
		<b>Total</b>	<b>5</b>	
10	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
11	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	2	
		Noncasnic	3	
		<b>Total</b>	<b>5</b>	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
15	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
16	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	2.00	
		Noncasnic	2.00	
		<b>Total</b>	<b>2.00</b>	
<b>IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare</b>				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	2	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>3</b>	

#### ENTREX SERVICES

Str. Dr. Joseph Lister nr. 40  
Sector 5  
Bucuresti 050544  
ROMANIA



Tel + 40 21 2106 002/3  
Fax + 40 21 2106 004  
E-mail [office@entrex.ro](mailto:office@entrex.ro)  
[www.entrex.ro](http://www.entrex.ro)

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

18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	2	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>3</b>	
20	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
21	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
22	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
23	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
24	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	1	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
<b>IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa</b>				
25	Numarul solicitarilor primite de furnizor (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
26	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate (acest indicator cuprinde doar solicitarile care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
28	Numarul solicitarilor pentru care a	Casnic	0	

**ENTREX SERVICES**

Str. Dr. Joseph Lister nr. 40  
Sector 5  
Bucuresti 050544  
ROMANIA



Tel + 40 21 2106 002/3  
Fax + 40 21 2106 004  
E-mail [office@entrex.ro](mailto:office@entrex.ro)  
[www.entrex.ro](http://www.entrex.ro)

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

	fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
29	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde solicitarile privind factura care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
30	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
31	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
32	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
33	Timpul mediu de raspuns (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (zile)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
<b>IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor</b>				
34	Numarul sesizarilor primite de furnizor	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
35	Numarul sesizarilor primite de	Casnic	0	

## ENTREX SERVICES

Str. Dr. Joseph Lister nr. 40  
Sector 5  
Bucuresti 050544  
ROMANIA



Tel + 40 21 2106 002/3  
Fax + 40 21 2106 004  
E-mail [office@entrex.ro](mailto:office@entrex.ro)  
[www.entrex.ro](http://www.entrex.ro)

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

	furnizor, care au fost clasate	Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
40	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	0	
42	Numarul intreruperilor/limitarilor furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL INDICATORI DE CALITATE)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
43	Valoarea compensatiilor platite pentru intreruperile/limitarile furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (lei) (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL INDICATORI DE CALITATE)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
<b>IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor</b>				
44	Numarul de locuri de consum la care a fost dispusa de catre furnizor intreruperea/limitarea alimentarii	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	

#### ENTREX SERVICES

Str. Dr. Joseph Lister nr. 40  
Sector 5  
Bucuresti 050544  
ROMANIA



Tel + 40 21 2106 002/3  
Fax + 40 21 2106 004  
E-mail [office@entrex.ro](mailto:office@entrex.ro)  
[www.entrex.ro](http://www.entrex.ro)

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

45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
49	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
50	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
52	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
53	Timpul mediu de transmitere (ore)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
<b>IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR</b>				
54	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	

**ENTREX SERVICES**

Str. Dr. Joseph Lister nr. 40  
Sector 5  
Bucuresti 050544  
ROMANIA



Tel + 40 21 2106 002/3  
Fax + 40 21 2106 004  
E-mail [office@entrex.ro](mailto:office@entrex.ro)  
[www.entrex.ro](http://www.entrex.ro)

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

56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
61	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
62	Timpul mediu de transmitere (zile)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
<b>IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR</b>				
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
65	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	

**ENTREX SERVICES**

Str. Dr. Joseph Lister nr. 40  
Sector 5  
Bucuresti 050544  
ROMANIA



Tel + 40 21 2106 002/3  
Fax + 40 21 2106 004  
E-mail [office@entrex.ro](mailto:office@entrex.ro)  
[www.entrex.ro](http://www.entrex.ro)

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

67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
69	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
<b>IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului</b>				
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
77	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	

#### ENTREX SERVICES

Str. Dr. Joseph Lister nr. 40  
Sector 5  
Bucuresti 050544  
ROMANIA



Tel + 40 21 2106 002/3  
Fax + 40 21 2106 004  
E-mail [office@entrex.ro](mailto:office@entrex.ro)  
[www.entrex.ro](http://www.entrex.ro)

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

(lei)				
78	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
<b>IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard</b>				
79	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
85	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
86	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
<b>IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)</b>				
87	Numarul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)	Casnic	0	
		Noncasnic	3	
		<b>Total</b>	<b>3</b>	
88	Numarul de apeluri telefonice	Casnic	0	

**ENTREX SERVICES**

Str. Dr. Joseph Lister nr. 40  
Sector 5  
Bucuresti 050544  
ROMANIA



Tel + 40 21 2106 002/3  
Fax + 40 21 2106 004  
E-mail [office@entrex.ro](mailto:office@entrex.ro)  
[www.entrex.ro](http://www.entrex.ro)

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

	pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Noncasnic	3	
		<b>Total</b>	<b>3</b>	
89	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman si care au fost preluate de catre un operator uman	Casnic	0	
		Noncasnic	3	
		<b>Total</b>	<b>3</b>	
90	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman si au fost preluate de catre un operator uman, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	3	
		<b>Total</b>	<b>3</b>	
91	Numarul de apeluri ale clientilor finali care au selectat optiunea de preluare si au fost preluate de catre un operator uman, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
92	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
93	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
94	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
95	Timpul mediu de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (minute)	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>				
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	

#### ENTREX SERVICES

Str. Dr. Joseph Lister nr. 40  
Sector 5  
Bucuresti 050544  
ROMANIA



Tel + 40 21 2106 002/3  
Fax + 40 21 2106 004  
E-mail [office@entrex.ro](mailto:office@entrex.ro)  
[www.entrex.ro](http://www.entrex.ro)

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

97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	

#### ENTREX SERVICES

Str. Dr. Joseph Lister nr. 40  
Sector 5  
Bucuresti 050544  
ROMANIA



**Tel** + 40 21 2106 002/3  
**Fax** + 40 21 2106 004  
**E-mail** [office@entrex.ro](mailto:office@entrex.ro)  
[www.entrex.ro](http://www.entrex.ro)

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

RAPORT PRIVIND INDICATORII SPECIFICI DE PERFORMANTA AI ACTIVITATII FURNIZORULUI DE GAZE NATURALE

Trimestrul:	3
Anul:	2023

Furnizor:	ENTREX SERVICES
Persoana de contact pentru datele raportate:	RGE, telefon 0723309273

Nr. crt.	Denumirea indicatorului de calitate (IC)	Nr. solicitari primite aferente IC	Nr. solicitari pentru care a fost respectat nivelul garantat al IC	Gradul de indeplinire a IC de determinat prin indicatorii specifici de performanta (ISP) (%)	Punctaj	Timpul mediu de raspuns	U.M.
0	1	2	3	4 = (3/2)*100			
1	IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	12	12	100.00%	5	1.00	zile
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	5	5	100.00%	5	2.00	zile
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	3	3	100.00%	5	1.00	zile
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	0	0	0.00%	0	0.00	zile
5	IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor	0	0	0.00%	0	0.00	zile
6	IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor	0	0	0.00%	0	0.00	ore
7	IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	0	0	0.00%	0	0.00	zile
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	0	0	0.00%	0	0.00	zile
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	0	0	0.00%	0	0.00	zile
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	0	0	0.00%	0	0.00	zile
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	3	3	100.00%	5	0.00	minute
<b>SCORE:</b>					<b>20</b>		

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



**Tel** + 40 21 2106 002/3  
**Fax** + 40 21 2106 004  
**E-mail** [office@entrex.ro](mailto:office@entrex.ro)  
[www.entrex.ro](http://www.entrex.ro)

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