

Către, ANRE – București  
În atn. dlui. Chiriță Dumitru – Președinte

Ref: Ord. ANRE nr. 6/2017 – Standard de performanță pentru activitatea de  
furnizare a energiei electrice

Subscrisa Energy Tech Entera S.R.L. având sediul social în Târgu Mureș, Str. Barajului, Nr. 3, Corp C1, Județ Mureș, cu adresa de corespondență în Brașov, str. Hermann Oberth, nr. 8, corp B, Jud. Brașov, titulară a Licenței de furnizare energie electrică nr. 2021, prin reprezentant legal dl. Neamțu Răzvan Constantin în calitate de Administrator, vă transmitem raportul pentru trimestrul III 2021, respectiv Anexa 2 conform ordinului mai sus menționat.

**Administrator**  
**Neamțu Răzvan Constantin**



## Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: ENERGY TECH ENTERA SRL  
 Telefon: 0368-450.127  
 Fax: 0268-316.312  
 E-mail: [furnizare@entera.ro](mailto:furnizare@entera.ro)  
 Pagina web: <https://entera.ro/>  
 Perioada de raportare: Trimestrul III 2021

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tipul CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3	4	5	6	17
1	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	0	189	260	0	
		noncasnic mic	0	64	72	0	
		noncasnic mare	0	1	3	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>254</b>	<b>335</b>	<b>0</b>	
2	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	136	71	72	0	
		noncasnic mic	61	8	4	0	
		noncasnic mare	0	2	24	0	
		<b>total</b>	<b>197</b>	<b>81</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	
3	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
4	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	136	260	332	0	
		noncasnic mic	61	72	76	0	
		noncasnic mare	0	3	27	0	
		<b>total</b>	<b>197</b>	<b>335</b>	<b>435</b>	<b>0</b>	
5	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	136	259	332	0	
		noncasnic mic	61	72	76	0	
		noncasnic mare	0	4	27	0	
		<b>total</b>	<b>197</b>	<b>335</b>	<b>435</b>	<b>0</b>	
6	Energie electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	casnic	63.410	141.995	193.571	0	
		noncasnic mic	33.621	189.432	293.426	0	
		noncasnic mare	0.000	818.942	13065.455	0	
		<b>total</b>	<b>97.031</b>	<b>1150.369</b>	<b>13552.452</b>	<b>0</b>	
7	Numarul contractelor de furnizare incheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip si/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, in conditii si la preturi negociate	casnic	94	132	240	0	
		noncasnic mic	8	72	28	0	
		noncasnic mare	0	3	17	0	
		<b>total</b>	<b>102</b>	<b>207</b>	<b>285</b>	<b>0</b>	
8	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
9	Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
10	Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate cat si pe cele neintemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	3	2	1	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	
11	Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	3	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic	2	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
13	Numar de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
14	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
15	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
16	Numar de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in cel mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
17	Numar de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in mai mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
18	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
19	Numarul de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica; acest indicator va contine atat plangerile intemeiate cat si cele neintemeiate	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

20	Numar de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
21	Numar de incalcarri ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
22	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturilor de energie electrica	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
23	Numar de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0	0
24	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	casnic	0	0	0	0
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energie electrica	casnic	0	0	0	0
26	Numarul de incalcarri ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici se schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energie electrica	casnic	0	0	0	0
27	Numarul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerespectarii termenului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energie electrica	casnic	0	0	0	0
28	Numearul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
31	Numarul de incalcarri ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
32	Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
33	Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art. 13 alin. (3) si (4) din standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
34	Numearul de incalcarri ale termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
35	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
36	Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in reseaua electrica a OR	casnic	0	0	0	0

37	Numarul de incalcare de catre furnizor ale termenelor prevazute in procedura	casnic	0	0	0	0	
38	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	casnic	0	0	0	0	
39	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	2	2	2	0	
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	0	0	0	0	
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	toti	3	3	3	0	
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	1	1	1	0	
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	0	0	0	0	
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	0	0	0	0	
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	0	0	0	0	
46	Numarul de plangeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin la solicitarea CF de denuntare unilaterala a contractului de furnizare in csopul schimbarii furnizorului	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
47	Numarul de plangeri ale CF deserviti de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin atunci cand un CF ii solicita sa faca demersurile necesare pentru a-l asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	136	71	72	0	
		noncasnic mic	61	8	4	0	
		noncasnic mare	0	2	24	0	
		<b>total</b>	<b>197</b>	<b>81</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	
50	Numarul de incalcare ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
52	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati	noncasnic mare	0	0	0	0	
53	Numarul de compensatii platite CF ca urmare a nerespectarii de catre OR a indicatorilor de performanta prevazuti in standardul de performanta pentru serviciul de retea, in vigoare	casnic	0	0	7	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	3	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	