

Furnizor: APURON Energy SRL

Telefon: 021 410 56 93

Fax: 021 410 28 06

E-mail: apuronenergy@gmail.com

Pagină web: www.apuron.ro

Perioada de raportare: 01.01.2019-31.03.2019

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	49	39	36		
		noncasnic mic	184	172	174		
		noncasnic mare	48	49	49		
		<b>total</b>	281	260	259		
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	1		
		noncasnic mic	1	6	8		
		noncasnic mare	2	0	2		
		<b>total</b>	3	6	11		
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	10	3	0		
		noncasnic mic	13	4	8		
		noncasnic mare	1	0	3		
		<b>total</b>	24	7	11		
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	39	36	35		
		noncasnic mic	172	174	174		
		noncasnic mare	49	49	50		
		<b>total</b>	260	259	259		
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	39	36	35		
		noncasnic mic	172	174	174		
		noncasnic mare	49	49	50		
		<b>total</b>	260	259	259		
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	72.983	36.561	31.564		
		noncasnic mic	1555.930	1177.352	1844.819		
		noncasnic mare	9898.342	9564.693	10533.646		
		<b>total</b>	11527.255	10778.606	12410.029		
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	1		
		noncasnic mic	1	2	1		
		noncasnic mare	1	0	2		
		<b>total</b>	2	2	4		
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
	Numărul de compensații plătite CF	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		

9.	pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
10.	Numarul total de plangeri 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	0	0	0		
		noncasnic mic	1	2	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	1	2	0		
11.	Numarul de plangeri 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	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	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		
		<b>total</b>	0	0	0		
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	1	0	0		
		noncasnic mare	2	0	0		
		<b>total</b>	3	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	1	0	0		
		noncasnic mare	1	0	0		
		<b>total</b>	2	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		
		<b>total</b>	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		
		<b>total</b>	0	0	0		
19.	Numarul de plangeri 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		
		<b>total</b>	0	0	0		
	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		

20.	Locurile de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	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		
		<b>total</b>	0	0	0		
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0		
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0	0	0		
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0	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	0	0	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	0	0	0		
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		

31.	Numărul de răspunsuri la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	1	0	0		
		noncasnic mic	1	2	2		
		noncasnic mare	1	0	0		
		<b>total</b>	3	2	2		
34.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	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), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	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	<b>casnic</b>	0	0	0		
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	<b>casnic</b>	0	0	0		
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	<b>casnic</b>	0	0	0		
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	<b>toți</b>	1	1	1		
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	<b>toți</b>	1	1	1		
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	<b>toți</b>	4	4	4		
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	<b>toți</b>	1	1	1		
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	0	0	0		
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	0	0	0		
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	<b>toți</b>	0	0	0		
	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		

46.	este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul numărării de plângeri ale CF deservite 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	noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
47.	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		
		<b>total</b>	0	0	0		
48.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	10	3	0		
		noncasnic mic	13	4	8		
		noncasnic mare	1	0	3		
		<b>total</b>	24	7	11		
49.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
50.	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		
		<b>total</b>	0	0	0		
51.	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	2		
		noncasnic mic	0	0	22		
		noncasnic mare	0	0	7		
		<b>total</b>	0	0	29		
52.	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		
		<b>total</b>	0	0	0		
53.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		

\*) Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.