Furnizor: APURON Energy SRL
Telefon: 021 410 56 93
Fax: 021 410 28 06
E-mail: office@apuron-energy.ro
Pagină web: www.apuron.ro
Perioada de raportare: 01.01.2017-31.03.2017

Nr. crt.	Indicatori de performanţă 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	19				
		noncasnic mic	115				
		noncasnic mare	42				
		total	176				
2.	Numărul de locuri de consum noi şi locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	20				
		noncasnic mic	35				
		noncasnic mare	6				
		total	61				
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0				
		noncasnic mic	1				
		noncasnic mare	3				
		total	4				
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârşitul perioadei de raportare	casnic	39				
		noncasnic mic	149				
		noncasnic mare	45				
		total	233				
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârşitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de reţea	casnic	39				
		noncasnic mic	149				
		noncasnic mare	45				
		total	233				
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	50.22				
		noncasnic mic	1094.24				
		noncasnic mare	6968.87				
		total	8113.33				
7.	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip şi/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiţii şi la preţuri negociate	casnic	6				
		noncasnic mic	13				
		noncasnic mare	1				
		total	20				
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
9.	Numărul de compensaţii plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
10.	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât şi pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
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				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				

SOCIETATEA COMERCIALĂ APURON ENERGY S.R.L. BUCUREŞTI ROMÂNIA

14.	Numărul de compensaţii plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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 obligaţiilor de plată	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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 obligaţiilor de plată	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
18.	Numărul de compensaţii plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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 şi pe cele neîntemeiate	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
22.	Numărul de compensaţii 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				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
23.	Numărul de solicitări ale clienţilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	**casnic**	0				
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienţii casnici, soluţionate în mai puţin de 10 zile lucrătoare	**casnic**	0				
25.	Numărul de plângeri ale clienţilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	**casnic**	0				
26.	Numărul de încălcări ale termenului de soluţionare a solicitărilor clienţilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienţilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	**casnic**	0				
27.	Numărul de compensaţii plătite clienţilor casnici în cazul nerespectării termenului de soluţionare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienţilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	**casnic**	0				

SOCIETATEA COMERCIALĂ APURON ENERGY S.R.L. BUCUREŞTI - ROMÂNIA

28.	Numărul total de solicitări şi plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în *standard*	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în *standard*	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în *standard*	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				

SOCIETATEA COMERCIALĂ APURON ENERGY S.R.L. BUCUREŞTI ROMÂNIA

31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în *standard*	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		total	0					
32.	Numărul de compensaţii plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în *standard*	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		total	0					
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) şi (4)	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		total	0					
34.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) şi (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		total	0					
35.	Numărul de compensaţii plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) şi (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		total	0					
36.	Numărul de solicitări ale clienţilor casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în reţeaua electrică a OR	**casnic**	0					
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în *Procedură*	**casnic**	0					
38.	Numărul de compensaţii plătite de către furnizor clienţilor casnici în cazul nerespectării termenelor din *Procedură*	**casnic**	0					
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	**toţi**	1					
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	**toţi**	1					
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	**toţi**	4					
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	**toţi**	1					
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	**toţi**	0					
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	**toţi**	0					
45.	Timpul mediu de aşteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	**toţi**	0					
46.	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligaţiile care îi revin la solicitarea CF de denunţare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		total	0					
47.	Numărul de plângeri ale CF deserviţi de alt furnizor, adresate furnizorului prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligaţiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		total	0					
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunţat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		total	0					
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	20					
		noncasnic mic	35					
		noncasnic mare	6					
		total	61					
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanţă garantaţi	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		total	0					
51.	Numărul de compensaţii acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		total	0					
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensaţii pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanţă garantaţi	**noncasnic mare**	0					
53.	Numărul de compensaţii plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanţă prevăzuţi în standardul de performanţă pentru serviciul de reţea, în vigoare	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		total	0					

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

SOCIETATEA COMERCIALA APURON ENERGY S.R.L. BUCUREŞTI - ROMÂNIA