

Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Furnizor: HERMES ENERGY INTERNATIONAL S.R.L.

| Nr. crt. | Indicator de performanță general*  | Tipul CF   | Ianuarie | Februarie | Martie | Aprilie | Mai | Iunie | Iulie | August | Septembrie | Octombrie | Noiembrie | Decembrie | Semestrul I | Semestrul II | Anul |
|----------|--|--|----------|-----------|--------|---------|-----|-------|-------|--------|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|--------------|------|
| 0        | 1  | 2  | 3        | 4         | 5      | 6       | 7   | 8     | 9     | 10     | 11         | 12        | 13        | 14        | 15          | 16           | 17   |
| 1        | Durata medie de emisie a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), lit. a.)   | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 3,5      | 2         | 2,5    | 4,5     | 4   | 4     | 2     | 1      | 1          | 2         | 7         | 5         | 3,3         | 3,0          | 3,1  |
| 2        | Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), lit. b.)  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 5        | 4         | 4      | 5       | 4   | 4     | 7     | 4      | 5          | 5         | 5         | 5         | 4,3         | 5,2          | 4,8  |
| 3        | Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), lit. a.)  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total |          |           |        |         |     |       |       |        |            |           |           |           |             |              |      |
| 4        | Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr. de CF deservite.   | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total |          |           |        |         |     |       |       |        |            |           |           |           |             |              |      |
| 5        | Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), lit. b.)  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total |          |           |        |         |     |       |       |        |            |           |           |           |             |              |      |
| 6        | Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total |          |           |        |         |     |       |       |        |            |           |           |           |             |              |      |
| 7        | Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total |          |           |        |         |     |       |       |        |            |           |           |           |             |              |      |
| 8        | Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clientii casnici  | casnic   |          |           |        |         |     |       |       |        |            |           |           |           |             |              |      |
| 9        | Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total |          |           |        |         |     |       |       |        |            |           |           |           |             |              |      |
| 10       | Durată medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1)-art. 11 alin (3).  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total |          |           |        |         |     |       |       |        |            |           |           |           |             |              |      |
| 11       | Durată medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail-art 13, alin (1).   | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 3        | 3         | 3      | 3       | 3   | 3     | 2     | 3      | 3          | 3         | 2         | 2         | 3,0         | 2,5          | 2,8  |
| 12       | Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total |          |           |        |         |     |       |       |        |            |           |           |           |             |              |      |
| 13       | Numărul de linii telefonice disponibile CF nertrimu  | total  | 1        | 1         | 1      | 1       | 1   | 1     | 1     | 1      | 1          | 1         | 1         | 1         | 1,0         | 1,0          | 1,0  |
| 14       | unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienți - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea | total  | 1        | 1         | 1      | 1       | 1   | 1     | 1     | 1      | 1          | 1         | 1         | 1         | 1,0         | 1,0          | 1,0  |
| 15       | Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (2), c.)  | total  | 1        | 1         | 1      | 1       | 1   | 1     | 1     | 1      | 1          | 1         | 1         | 1         | 1,0         | 1,0          | 1,0  |
| 16       | Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit-art 14, alin (2), lit. d.)  | total  | 1        | 1         | 1      | 1       | 1   | 1     | 1     | 1      | 1          | 1         | 1         | 1         | 1,0         | 1,0          | 1,0  |
| 17       | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal-art 14, alin (2), lit. e.)  | total  | 1        | 1         | 1      | 1       | 1   | 1     | 1     | 1      | 1          | 1         | 1         | 1         | 1,0         | 1,0          | 1,0  |
| 18       | Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii-art 15,   | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total |          |           |        |         |     |       |       |        |            |           |           |           |             |              |      |
| 19       | Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservite de alt  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total |          |           |        |         |     |       |       |        |            |           |           |           |             |              |      |
| 20       | Numărul de de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total |          |           |        |         |     |       |       |        |            |           |           |           |             |              |      |
| 21       | Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată   | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total |          |           |        |         |     |       |       |        |            |           |           |           |             |              |      |

\* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor: HERMES ENERGY INTERNATIONAL S.R.L.

| Nr. crt. | Indicator de performanță general*   | Tipul CF   | Ianuarie | Februarie | Martie | Aprilie | Mai   | Iunie | Iulie | August | Septembrie | Octombrie | Noiembrie | Decembrie | Semestrul I | Semestrul II | Anul   |
|----------|---|--|----------|-----------|--------|---------|-------|-------|-------|--------|------------|-----------|-----------|-----------|-------------|--------------|--------|
| 0        | 1   | 2  | 3        | 4         | 5      | 6       | 7     | 8     | 9     | 10     | 11         | 12        | 13        | 14        | 15          | 16           | 17     |
| 1        | Numărul de încălcări ale duratei de emisie a ofertei de furnizare - art.5, alin. (4), lit. a)   | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 2        | Numărul de compensații plătite CF pentru nerezolvarea nivelului garantat al indicatorului de performanță  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 3        | Numărul de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3), lit. a)  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 4        | Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8, alin. (3), lit. a)   | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 5        | Numărul de contestații plătite CF în cazul nerezolvării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8, alin. (3)  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 6        | Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturarea de consum  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 7        | Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare-art. 9  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 8        | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerezolvării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat-art. 9  | casnic   |          |           |        |         |       |       |       |        |            |           |           |           |             |              |        |
| 9        | Numărul de încălcări ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică-   | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 10       | Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat-art. 10, alin (5), lit. a)  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total |          |           |        |         |       |       |       |        |            |           |           |           |             |              |        |
| 11       | Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerezolvării nivelului garantat al indicatorului de performanță-art. 10  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 12       | Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitării de modificare a tarifului reglementat-art. 10, alin (5), lit. a)   | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total |          |           |        |         |       |       |       |        |            |           |           |           |             |              |        |
| 13       | Numărul total de petii primite, altele decât cele tratate în alte articole-art. 11, alin (5), lit. a)   | total  | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 14       | Numărul de petii reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare - art. 11, alin. (5), lit. b)                                | total  | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 15       | Numărul de petii cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar greșit, solicitări de informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare-art. 11, alin (5), lit. b) | total  | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 16       | Numărul de compensații plătite în cazul nerezolvării nivelului garantat al indicatorului de performanță-art. 11, alin (5), lit. d)  | total  | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 17       | Numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11, alin (1)-art. 11, alin (5), lit. e)  | total  | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 18       | Numărul de solicitări/sesizări primite, de tipul celor prevăzute la art. 12, alin (3) și (4), primite de la CF privind intermedierea  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 19       | Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a unor solicitări/sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 20       | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerezolvării nivelului garantat al indicatorului de performanță-art. 13, alin (3), lit. a)   | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 0        | 0         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 0           | 0            | 0,0    |
| 21       | Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării   | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 0        | 1         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 1           | 0            | 1,0    |
| 22       | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF - art. 15, alin (3), lit. b)  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 2        | 2         | 25     | 5       | 79    | 1     | 4     | 0      | 2          | 2         | 0         | 1         | 114         | 9            | 123    |
| 23       | Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16, lit. a)  | noncasnic mare                                     |          |           |        |         |       |       |       |        |            |           |           |           |             |              |        |
| 24       | Numărul de compensații plătite - art. 16 lit. b)  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total |          |           |        |         |       |       |       |        |            |           |           |           |             |              |        |
| 25       | Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, afiliate litigiu - art. 16 lit. c)  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total |          |           |        |         |       |       |       |        |            |           |           |           |             |              |        |
| 26       | Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit. a)  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 80       | 82        | 83     | 108     | 113   | 192   | 193   | 197    | 197        | 199       | 201       | 201       | 80          | 193          | 202    |
| 27       | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 2        | 2         | 25     | 5       | 79    | 1     | 4     | 0      | 2          | 2         | 0         | 1         | 114         | 9            | 123    |
| 28       | Numărul de locuri de consum pentru care au încheiat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17 lit. c)   | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 0        | 1         | 0      | 0       | 0     | 0     | 0     | 0      | 0          | 0         | 0         | 0         | 1           | 0            | 1      |
| 29       | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 82       | 83        | 108    | 113     | 192   | 193   | 197   | 197    | 199        | 201       | 201       | 202       | 193         | 202          | 202    |
| 30       | Numărul de locuri de consum, deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17 lit. e)   | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 2        | 2         | 25     | 5       | 79    | 1     | 4     | 0      | 2          | 2         | 0         | 1         | 114         | 9            | 123    |
| 31       | Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit. f)  | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 38       | 0         | 8      | 5       | 4     | 50    | 0     | 0      | 11         | 1         | 13        | 15        | 105         | 40           | 145    |
| 32       | Energie electrică furnizată, în kWh, pe categorii de CF - art. 17 lit. g)   | casnic<br>noncasnic mic<br>noncasnic mare<br>total | 3.826    | 3.755     | 4.278  | 4.143   | 5.115 | 5.517 | 6.340 | 6.048  | 5.918      | 5.770     | 5.791     | 5.230     | 26.634      | 35.097       | 61.731 |

\* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă