

Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Furnizor: HERMES ENERGY INTERNATIONAL S.R.L.

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tipul CF	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), lit. a)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	3	4	3	3	3	3
		total						
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), lit. b)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	5	5	5	5	5	5
		total						
3	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), lit. a)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
		total						
4	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr de CF deservite - art. 8, alin. (1) lit. a)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
		total						
5	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), lit. b)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
		total						
6	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore- art. 9, alin. (2) lit. a)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
		total						
7	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore- art. 9, alin. (3) lit. b)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
		total						
8	Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clientii casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10.	casnic						
		total						
9	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestație justificată- art.11, alin (3), lit. a)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
		total						
10	Durată medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1)-art. 11 alin (3), lit. b)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
		total						
11	Durată medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail- art 13, alin (1), lit. a)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	3	3	3	3	3	3
		total						
12	Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poștă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
		total						
13	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2), lit. a)	total	1	1	1	1	1	1
14	Numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tariful normal pentru informații comerciale clienți - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare - art. 14, alin. (2), lit. b)	total	1	1	1	1	1	1
15	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (2), c)	total	1	1	1	1	1	1
16	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit-art 14, alin (2), lit. d)	total	1	1	1	1	1	1
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tariful normal-art 14, alin (2), lit. e)	total	1	1	1	1	1	1
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii-art 15, alin (2), lit. a)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
		total						
19	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservite de alt furnizor-art 15, alin (2), lit. b)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
		total						
20	Numărul de de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată-art 15, alin (2), lit. c)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
		total						
21	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
		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	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Numărul de încălcare ale duratei de emisie a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (4), lit. a)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
2	Numărul de compensatii platite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță-art.6, alin. (4), lit. b)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
3	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3), lit. a)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
4	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la număr de CF deservite - art. 8, alin. (3), lit. a)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
5	Numărul de contestații platite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8, alin. (3), lit. b)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
6	Numărul de încălcare ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică-art. 8, alin. (3), lit. a)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
7	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare-art. 9, alin. (5), lit. a)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
8	Numărul de compensatii platite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat-art. 9, alin. (5), lit. b)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
9	Numărul de încălcare ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică - art.9, alin. (6), lit. a)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	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						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
11	Numărul de compensatii platite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță-art. 10, alin (5), lit. b)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
12	Numărul de încălcare ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat-art. 10, alin (5), lit. c)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
13	Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole-art.11, alin (5), lit. a)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
14	Numărul de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare - art. 11, alin. (5), lit. b)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
15	Numărul de petiții cu subiect nerelevant, reclamații nejustificate, destinate greșit, solicitări de informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare-art.11, alin (5), lit. d)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
16	Numărul de compensatii platite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță-art. 11, alin (5), lit. d)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
17	Numărul de încălcare ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11, alin (1)-art. 11, alin (5), lit. e)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	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 relației CF-	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
19	Numărul de încălcare ale termenului de transmitere către OR a unor solicitări/sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12, alin (3), (4) și (5)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
20	Numărul de compensatii platite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță-art.13, alin (3), lit. c)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
21	Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului-art. 14, alin (3), lit. a)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	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						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
23	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensatii - art. 16, lit a)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
24	Numărul de compensatii platite - art. 16 lit b)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
25	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensatii, afiate în litigiu - art. 16 lit c)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare						
26	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit a)	casnic	4	6	8	8	8	8
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	221	232	232	232	239	236
27	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit b)	casnic	2	2	0	0	0	0
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	11	0	0	7	1	20
28	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17 lit c)	casnic						
		noncasnic mic					2	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit d)	casnic	6	8	8	8	8	8
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	232	232	232	239	238	256
30	Numărul de locuri de consum, deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17 lit e)	casnic	2	2	0	0	0	0
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	11	0	0	7	1	20
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit f)	casnic						
		noncasnic mic						
		noncasnic mare	0	0	2	1	0	41
32	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art. 17 lit g)	casnic	19.420	20.505	18.370	23.52	31.725	21.921
		noncasnic mic	7.402.784	7.496.959	7.109.335	7.104.185	7.730.453	7.458.415
		noncasnic mare	7.422.204	7.517.464	7.127.705	7.127.705	7.762.176	7.480.336

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