

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 emiteră a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), lit. a)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total															
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art.5, alin. (1), lit. b)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3,67	3,17	3,4
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	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
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. (2), 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															
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 total	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin postă, 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	1	1	1	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 tarif 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	1	1	1	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	1	1	1	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	1	1	1	1	1	1	1	1	1
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	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	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 ofertelor de furnizare - art.5, alin. (4), lit. a)	casnic noncasnic mic noncasnic mare															
2	Numărul de compensații platite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță-art.5, alin.(4), lit. a)	casnic noncasnic mic noncasnic mare	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 noncasnic mic noncasnic mare															
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Numărul de compensații platite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8, alin. (3), lit. a)	casnic noncasnic mic noncasnic mare	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 facturile de energie electrică-art. 8, alin. (2), lit. a)	casnic noncasnic mic noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Numărul de locuri de consum deconectate pentru nepădă contravalorii facturii aferente activității de furnizare-art. 9, alin	casnic noncasnic mic noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Numărul de compensații platite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat-art. 9, alin	casnic															
9	Numărul de încălcări ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică - art.9, alin (6), lit.	casnic noncasnic mic noncasnic mare	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 noncasnic mic noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Numărul de compensații 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat-art 10, alin (5), lit. c)	casnic noncasnic mic noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Numărul total de petiții 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
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)	total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Numărul de petiții cu subiect nerelevant, reclamații nejustificate, destinat gresit, solicitări de informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare-art 11, alin (5), lit d)	total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Numărul de compensații platite în cazul nerealizării 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
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
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															
19	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a unor solicitări/sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12, alin (3), (4) și	casnic noncasnic mic noncasnic mare															
20	Numărul de compensații platite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță-art 13, alin (3), lit. c)	casnic noncasnic mic noncasnic mare															
21	Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului-art	casnic noncasnic mic noncasnic mare															
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 compensații - art. 16, lit a)	noncasnic mare															
24	Numărul de compensații platite - art. 16 lit b)	casnic noncasnic mic noncasnic mare															
25	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, 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 noncasnic mic noncasnic mare	202	206	205	205	219	221	221	232	232	232	239	236	202	221	202
27	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit b)	casnic noncasnic mic noncasnic mare	3	0	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	6	2	8
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 noncasnic mare	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	4
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit d)	casnic noncasnic mic noncasnic mare	203	205	205	219	221	221	232	232	232	239	238	256	221	256	256
30	Numărul de locuri de consum, deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17 lit e)	casnic noncasnic mic noncasnic mare	5	1	1	14	2	0	13	0	0	7	1	20	23	41	64
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit f)	casnic noncasnic mic noncasnic mare	40	57	8	6	1	3	0	0	2	1	0	41	115	44	159
32	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art. 17 lit g)	casnic noncasnic mic noncasnic mare	5.890.600	5.868.820	6.204.485	5.824.816	5.867.595	6.845.716	7.402.784	7.496.959	7.109.335	7.104.185	7.730.453	7.458.415	36.502.032	44.302.131	80.804.163
		total	5.890.600	5.884.696	6.221.847	5.840.494	5.884.817	6.863.548	7.422.204	7.517.464	7.127.705	7.127.705	7.762.176	7.480.336	36.586.336	44.437.590	81.437.590

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