

Valori indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: HERMES ENERGY INTERNATI  
 Teli:  
 E-mail:  
 Perioada de raportare:

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tipul CF		Trim 1
		1	2	
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încheiat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
5	Numărul de locuri de consum, deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
6	Energie electrică furnizată, în cursul perioadei (MWh)	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
7	Numărul de contracte de furnizare încheiate cu CF ca urmare a oferirii de servicii de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociabile	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
8	Numărul de încălțări ale termenului de emisie a ofertei de furnizare	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emisie a ofertei de furnizare	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
10	Numărul total de plângeri 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
casnic mare		0	0	
total		0	0	
11	Numărul de plângeri întemeiate 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
casnic mare		0	0	
total		0	0	
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
13	Numărul de încălțări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturarea de energie electrică	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrică	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
16	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reevaluare în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligatiilor de plată	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
17	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reevaluare în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligatiilor de plată	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		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
casnic mare		0	0	
total		0	0	
19	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrică	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
21	Numărul de încălțări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrică	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
22	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrică	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea a tarifului reglementat	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
24	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea a tarifului reglementat soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea a tarifului reglementat de energie electrică	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
26	Numărul de încălțări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat de energie electrică sau a plângerilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat de energie electrică	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
27	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat de energie electrică sau a plângerilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat de energie electrică	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
31	Numărul de încălțări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF de tipul de celor prevăzute în art.13 alin (3) și (4) din standard	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
34	Numărul de încălțări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art.13 alin (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		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) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea recepționerilor electrocasnice ca efect al unor suprațensiuni accidentale produse în rețeaua electrică OR	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
37	Numărul de încălțări de către furnizor ale termenilor prevăzuți în procedură	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici pentru nerespectarea termenului de soluționare a plângerilor clienților casnici	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
39	Numărul de puncte de furnizare regionale/localitate ale furnizorului	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centul de selecție (call-center)	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centul de selecție (call-center)	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centul de selecție (call-center)	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
46	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului, prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF a solicitat să facă demersurile necesare pentru a asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		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
casnic mare		0	0	
total		0	0	
48	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor cu umare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
49	Numărul de încălțări ale indicatorilor de performanță garanțiali	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
50	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenilor prevăzuți în prezentul standard	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
51	Numărul de solicitări ale CF necominciți mai de a primi compensații pentru nerespectarea indicatorilor de performanță	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	
52	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciu de rețea	casnic	0	0
casnic mare		0	0	
total		0	0	

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