

Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: **HERMES ENERGY INTERNATIONAL SA**
 Tar: **0371 130479**
 Fax: **0372 008 257**
 E-mail: office@hermesenergy.ro
 Perioada de raportare: **Trim IV**

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tipul CF	
		1	2
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei	casnic	10
		comercial	205
		total	215
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei	casnic	0
		comercial	11
		total	11
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încheiat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei	casnic	10
		comercial	10
		total	20
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei	casnic	10
		comercial	205
		total	306
5	Numărul de locuri de consum, deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	10
		comercial	205
		total	306
6	Energie electrică furnizată, în cursul perioadei (MWh)	casnic	23 380
		comercial	20477
		total	43 857
7	Numărul de contracte de furnizare încheiate cu CF ca urmare a oferirii, din stăruință, a informațiilor necesare pentru transmiterea solicitărilor acestora, în condiții și la prețuri rezonabile.	casnic	5
		comercial	5
		total	10
8	Numărul de încălțări ale termenului de emisie a ofertei de furnizare	casnic	0
		comercial	0
		total	0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emisie a ofertei de furnizare	casnic	0
		comercial	0
		total	0
10	Numărul total de plângeri privind facturile: acest indicator cuprinde atât plângerile interne, cât și pe cele reînlemnate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0
		comercial	0
		total	0
11	Numărul de plângeri interne privind facturarea: acest indicator cuprinde atât plângerile interne, cât și pe cele reînlemnate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0
		comercial	0
		total	0
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0
		comercial	0
		total	0
13	Numărul de încălțări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0
		comercial	0
		total	0
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0
		comercial	0
		total	0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrică	casnic	0
		comercial	0
		total	0
16	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat CR în recunoașterea în termenul de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0
		comercial	0
		total	0
17	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat CR în recunoașterea în termenul de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0
		comercial	0
		total	0
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitărilor de relucrare a furnizării de energie electrică	casnic	0
		comercial	0
		total	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 interne, cât și pe cele reînlemnate	casnic	0
		comercial	0
		total	0
20	Numărul de plângeri interne primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrică	casnic	0
		comercial	0
		total	0
21	Numărul de încălțări a termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrică	casnic	0
		comercial	0
		total	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
		comercial	0
		total	0
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea a tarifului reglementat	casnic	0
		comercial	0
		total	0
24	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea a tarifului reglementat: solicitările în mai puțin de 10 zile	casnic	0
		comercial	0
		total	0
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea a tarifului reglementat de energie electrică	casnic	0
		comercial	0
		total	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
		comercial	0
		total	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
		comercial	0
		total	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0
		comercial	0
		total	0
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0
		comercial	0
		total	0
30	Numărul de plângeri interne primite ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0
		comercial	0
		total	0
31	Numărul de încălțări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0
		comercial	0
		total	0
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0
		comercial	0
		total	0
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF de tipul de tabel prevăzute în art. 13 alin (3) și (4) din standard	casnic	0
		comercial	0
		total	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
		comercial	0
		total	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
		comercial	0
		total	0
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de primă despăgubire pentru deteriorarea receptorilor electrocasnici ca efect al unor suprațensiuni accidentale produse în rețeaua electrică OR	casnic	0
		comercial	0
		total	0
37	Numărul de încălțări de către furnizor ale termenilor prevăzuți în Procedură	casnic	0
		comercial	0
		total	0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici pentru nerespectarea termenilor din Procedură	casnic	0
		comercial	0
		total	0
39	Numărul de proceduri de informare regională ale furnizorului	ns	0
		total	0
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	ns	0
		total	0
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	ns	1
		total	1
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	ns	1
		total	1
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centul de telefonie (call-center)	ns	0
		total	0
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centul de telefonie (call-center)	ns	0
		total	0
45	Tempul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centul de telefonie (secunde)	ns	0
		total	0
46	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului, prin care furnizorul este învințit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic	0
		comercial	0
		total	0
47	Numărul de plângeri ale CF deservite de alți furnizori, adresate furnizorului prin care furnizorul este învințit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când CF îl solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0
		comercial	0
		total	0
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proptit au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	10
		comercial	0
		total	10
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	0
		comercial	0
		total	0
50	Numărul de încălțări ale indicatorilor de performanță garanții	casnic	0
		comercial	0
		total	0
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenilor prevăzuți în prezentrul standard	casnic	0
		comercial	0
		total	0
52	Numărul de solicitări ale CF recesivilor mari de a primi compensații pentru nerespectarea indicatorilor de performanță	casnic	0
		comercial	0
		total	0
53	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea	casnic	0
		comercial	0
		total	0

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