

Valoriile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: HERMES ENERGY INTERNATIONAL S.R.L.  
 Tel:  
 E-mail:  
 Perioada de raportare:

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tipul CF	Trimestre					AN
			Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV		
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei	Casnic	2	3	4	5	6	7
		Industria/mic						
		Industria/mara	256	264	283	295	256	
		total	264	295	299	306	264	
2	Numărul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei	Casnic	2	3	2	1	2	
		Industria/mic	28	9	25	11	77	
		total	29	10	27	7	77	
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încheiat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei	Casnic	2	3	2	1	2	
		Industria/mic	28	9	25	11	77	
		total	30	10	27	7	77	
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei	Casnic	2	3	4	5	6	7
		Industria/mic						
		Industria/mara	264	299	305	306	264	
		total	293	309	305	306	264	
5	Numărul de locuri de consum, deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contracte de rețea	Casnic	2	3	4	5	6	7
		Industria/mic						
		Industria/mara	264	299	305	306	264	
		total	293	309	305	306	264	
6	Energie electrica furnizata, in cursul perioadei (MWh)	Casnic	32	25	22	28	107	
		Industria/mic						
		Industria/mara	23,777	23,327	22,671	20,817	80,494	
		total	23,777	23,327	22,671	20,817	80,494	
7	Numărul de contracte de furnizare încheiate cu CF ca urmare a oferirii, după solicitarea de furnizare personalizată transmisă la solicitarea acestora, în condiții și prețuri negociabile	Casnic	1	2	0	3		
		Industria/mic						
		Industria/mara	7	3	4	6	19	
		total	7	4	6	9	22	
8	Numărul de incalcat ale termenului de emisie a ofertelor de furnizare	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emisie a ofertelor de furnizare	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
10	Numărul total de plângeri privind facturile; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neremediabile, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OMI	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
11	Numărul de plângeri întemeiate privind facturile; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neremediabile, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OMI	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
12	Numărul de plângeri privind facturile care implică verificarea datelor măsurate	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
13	Numărul de incalcat ale termenului de raspuns la plangerele privind facturile de energie electrica	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de raspuns la plangerele privind facturile de energie electrica	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrica	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
16	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR recorectare în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
17	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR recorectare în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de relatare a furnizorilor de energie electrica	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
19	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrica; acest indicator va cuprinde atât plangerele întemeiate, cât și pe cele neremediabile	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrica	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
21	Numărul de incalcat a termenului de raspuns la plangerele CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrica	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
22	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare de raspuns la plangerele CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrica	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea a tarifului reglementat	Casnic	0	0	0	0	0	
24	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea a tarifului reglementat solicitate în mai puțin de 15 zile lucrătoare	Casnic	0	0	0	0	0	
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea a tarifului reglementat de energie electrica	Casnic	0	0	0	0	0	
26	Numărul de incalcat ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat de energie electrica sau a plangereilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat de energie electrica	Casnic	0	0	0	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 electrica sau a plangereilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat de energie electrica	Casnic	0	0	0	0	0	
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
31	Numărul de incalcat ale termenului de raspuns la solicitările/plangerele CF, altele decât cele prevăzute în standard	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de raspuns la solicitările/plangerele CF, altele decât cele prevăzute în standard	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF de tipul de defect prevăzute în art.13 alin (3) și (4) din standard	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
34	Numărul de incalcat ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plangerele CF care fac obiectul art.13 alin (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
35	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plangerele CF care fac obiectul art.13 alin (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supra-tensiuni accidentale produse în rețeaua electrica OR	Casnic	0	0	0	0	0	
37	Numărul de incalcat de către furnizor ale termenilor prevăzuți în Anexa 1	Casnic	0	0	0	0	0	
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților pentru nerespectarea termenilor de Procedura	Casnic	0	0	0	0	0	
39	Numărul de proceduri de informare regionale locale ale furnizorului	loc	1	1	1	1	1	
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	loc	1	1	1	1	1	
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	loc	1	1	1	1	1	
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	loc	1	1	1	1	1	
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de relații cu clienții	loc						
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de relații cu clienții	loc						
45	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de relații cu clienții	loc						
46	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului, prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când CF a solicitat cu fața demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
47	Numărul de plângeri ale CF deservite de către furnizor, adresate furnizorului prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când CF a solicitat cu fața demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
50	Numărul de incalcat ale indicatorilor de performanță garantati	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenilor prevăzuți în prezentul standard	Casnic	0	0	0	0	0	
		Industria/mic						
		Industria/mara	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
52	Numărul de solicitări ale CF necorespunzătoare mai de							