

Valoriile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: HERMES ENERGY INTERNATI  
 Tel: 071.130.479  
 E-mail: ofi@hermesenergy.ro  
 Perioada de raportare: Trim II 2018

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tipul CF		Trim II
		1	2	
0	Numărul de locuri de consum servite la începutul perioadei	casnic	0	0
		noncasnic mps	431	431
		total	431	431
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei	casnic	2	2
		noncasnic mps	0	0
		total	2	2
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încheiat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei	casnic	2	2
		noncasnic mps	0	0
		total	2	2
4	Numărul de locuri de consum servite la sfârșitul perioadei	casnic	11	11
		noncasnic mps	431	431
		total	442	442
5	Numărul de locuri de consum, servite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	11	11
		noncasnic mps	431	431
		total	442	442
6	Energie electrică furnizată, în cursul perioadei (MWh)	casnic	32	32
		noncasnic mps	26 870	26 870
		total	26 902	26 902
7	Numărul de contracte de furnizare încheiate cu CF ca urmare a clientilor - după scrisoarea de furnizare personalizată transmisă la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociabile	casnic	1	1
		noncasnic mps	2	2
		total	3	3
8	Numărul de încălțări ale termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	0	0
		noncasnic mps	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
		noncasnic mps	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
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
13	Numărul de încălțări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturarea de energie electrică	casnic	0	0
		noncasnic mps	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
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrică	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
16	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR neconfirmare în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligatiilor de plată	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
17	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR neconfirmare în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligatiilor de plată	casnic	0	0
		noncasnic mps	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
		noncasnic mps	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
		noncasnic mps	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
		noncasnic mps	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
		noncasnic mps	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
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
23	Numărul de solicitări ale clientilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
24	Numărul de solicitări ale clientilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat - soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
25	Numărul de plângeri ale clientilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat de energie electrică	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
26	Numărul de încălțări ale termenului de soluționare a solicitărilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat de energie electrică sau a plângerilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat de energie electrică	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
27	Numărul de compensații plătite clientilor casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat de energie electrică sau a plângerilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat de energie electrică.	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0
		noncasnic mps	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
		noncasnic mps	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
		noncasnic mps	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
		noncasnic mps	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
		noncasnic mps	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
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
36	Numărul de solicitări ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrodinamice ca efect al unor suprațensiuni accidentale produse în rețeaua electrică OR	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
37	Numărul de încălțări de către furnizor ale termenului prevăzut în procedura	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clientilor casnici pentru nerespectarea termenului de înlocuire a furnizorului	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	bob	0	0
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	bob	1	1
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	bob	1	1
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centul de telefonie (colocutor)	bob	0	0
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centul de telefonie (colocutor)	bob	0	0
45	Țiimpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centul de telefonie (colocutor)	bob	0	0
46	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului, prin care care furnizorul este învinuit ca nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF a solicitat sau făcut demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
47	Numărul de plângeri ale CF servite de alți furnizori, adresate furnizorului prin care care furnizorul este învinuit ca nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF a solicitat sau făcut demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	1	1
		noncasnic mps	0	0
		total	1	1
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
50	Numărul de încălțări ale indicatorilor de performanță garanțiali	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenilor prevăzuți în prezentul standard	casnic	0	0
		noncasnic mps	0	0
		total	0	0
52	Numărul de solicitări ale CF necomerciali mari de a primi compensații pentru nerespectarea indicatorilor de performanță	noncasnic mare	0	0
		casnic	0	0
		total	0	0
53	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	noncasnic mare	0	0
		casnic	0	0
		total	0	0

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