

Valoriile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: HERMES ENERGY INTERNATIONAL S.R.L.
Tel: 0371 130479
E-mail: office@hermesenergy.ro
Perioada de raportare: anul 2018

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	10	10	11	11	10	
		noncasnic	256	431	431	445	256	
		total	306	441	442	456	306	
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei	casnic	0	0	0	1	1	
		noncasnic	135	2	15	16	158	
		total	135	2	15	16	159	
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încheiat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei	casnic	0	0	0	1	1	
		noncasnic	0	2	1	108	111	
		total	0	2	1	109	112	
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei	casnic	10	11	11	10	10	
		noncasnic	431	432	445	393	363	
		total	441	443	456	393	363	
5	Numărul de locuri de consum, deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contracte de rețea	casnic	10	11	11	10	10	
		noncasnic	431	432	445	393	363	
		total	441	443	456	393	363	
6	Energie electrică furnizată, în cursul perioadei (MWh)	casnic	41	52	49	35	158	
		noncasnic	25 176	26 899	30 304	21 714	104 093	
		total	25 197	26 951	30 353	21 749	104 251	
7	Numărul de contracte de furnizare încheiate cu CF ca urmare a oferirii, după solicitarea clientului, a termenilor de furnizare transmiși la solicitarea acestora, în condiții și prețuri negociabile	casnic	1	0	0	0	1	
		noncasnic	20	2	2	1	26	
		total	20	2	2	1	26	
8	Numărul de încălțări ale termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0	
		noncasnic	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	
		noncasnic	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 neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către CRM	casnic	0	0	0	0	0	
		noncasnic	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 neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către CRM	casnic	0	0	0	0	0	
		noncasnic	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	
		noncasnic	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
13	Numărul de încălțări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0	
		noncasnic	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0	
		noncasnic	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	1	1	
		noncasnic	0	0	0	1	1	
		total	0	0	0	2	2	
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	1	1	
		noncasnic	0	0	0	1	1	
		total	0	0	0	2	2	
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	
		noncasnic	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 electrică	casnic	0	0	0	0	0	
		noncasnic	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 electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic	0	0	0	0	0	
		noncasnic	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 electrică	casnic	0	0	0	0	0	
		noncasnic	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	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	0	0	0	0	
		noncasnic	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	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	0	0	0	
		noncasnic	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 electrică	casnic	0	0	0	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 a tarifului reglementat de energie electrică	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 electrică sau a plângerilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat de energie electrică	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	
		noncasnic	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	
		noncasnic	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	
		noncasnic	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
31	Numărul de încălțări ale termenului de răspuns la plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0	0	
		noncasnic	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0	0	
		noncasnic	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	
		noncasnic	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	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	0	0	0	
		noncasnic	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/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	0	0	0	
		noncasnic	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de primă respăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor suprațensiuni accidentale produse în rețeaua electrică OR	casnic	0	0	0	0	0	
37	Numărul de încălțări 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	casnic	0	0	0	0	0	
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	casnic	0	0	0	0	0	
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	casnic	1	1	1	1	1	
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	casnic	1	1	1	1	1	
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de relații cu clienții	casnic	0	0	0	0	0	
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de relații cu clienții	casnic	0	0	0	0	0	
45	Numărul de apeluri de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de relații cu clienții	casnic	0	0	0	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 CF a solicitat ca furnizorul să ia măsuri necesare pentru a asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0	0	0	0	0	
		noncasnic	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
47	Numărul de plângeri ale CF deservite de alți furnizori, adresate furnizorului prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când CF a solicitat ca furnizorul să ia măsuri necesare pentru a asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0	0	0	0	0	
		noncasnic	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	1	1	0	0	
		noncasnic	0	1	1	0	0	
		total	0	2	2	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	
		noncasnic	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
50	Numărul de încălțări ale indicatorilor de performanță garantată	casnic	0	0	0	0	0	
		noncasnic	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	
		noncasnic	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	
52	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mai de-a-priemi pentru nerespectarea indicatorilor de	casnic	0	0	0	0	0	
		noncasnic	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	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 serviciul de rețea	casnic	0	0	0	0	0	
		noncasnic	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	

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