

Valori indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: HERMES ENERGY INTERNATI
 Tel: 0371.130.479
 E-mail: ofi@hermesenergy.ro
 Perioada de raportare: Trim I 2019

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tipul CF		Trim 1
		1	2	
1	Numărul de locuri de consum servite la începutul perioadei	casnic	10	
noncasnic mare		353		
total		363		
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei	casnic	5	
noncasnic mare		5		
total		10		
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încheiat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei	casnic	51	
noncasnic mare		31		
total		81		
4	Numărul de locuri de consum servite la sfârșitul perioadei	casnic	10	
noncasnic mare		307		
total		317		
5	Numărul de locuri de consum, servite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de mine	casnic	10	
noncasnic mare		307		
total		317		
6	Energie electrică furnizată, în cursul perioadei (MWh)	casnic	34	
noncasnic mare		24 878		
total		24 912		
7	Numărul de contracte de furnizare încheiate cu CF ca urmare a clientilor - pe scrisoarea de furnizare personalizată transmisă la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociabile	casnic	4	
noncasnic mare		4		
total		8		
8	Numărul de încălțări ale termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		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	
noncasnic mare		0		
total		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	
noncasnic mare		0		
total		0		
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
13	Numărul de încălțări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturarea de energie electrică	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrică	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		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	
noncasnic mare		0		
total		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	
noncasnic mare		0		
total		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	
noncasnic mare		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 întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravaloarei facturii de energie electrică;	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		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	
noncasnic mare		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	
noncasnic mare		0		
total		0		
23	Numărul de solicitări ale clientilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
24	Numărul de solicitări ale clientilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
25	Numărul de plângeri ale clientilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat de energie electrică	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		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	
noncasnic mare		0		
total		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	
noncasnic mare		0		
total		0		
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
31	Numărul de încălțări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	
noncasnic mare		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	
noncasnic mare		0		
total		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	
noncasnic mare		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	
noncasnic mare		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	
noncasnic mare		0		
total		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	
noncasnic mare		0		
total		0		
37	Numărul de încălțări de către furnizor ale termenurilor prevăzute în anexa 1	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clientilor casnici pentru nerespectarea termenului de soluționare a plângerilor	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
39	Numărul de puncte de formare regională/locală ale furnizorului	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	casnic	1	
noncasnic mare		0		
total		1		
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	casnic	1	
noncasnic mare		0		
total		1		
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centul de telefonie (call center)	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centul de telefonie (call center)	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centul de telefonie (call center)	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		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-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
47	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
48	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
49	Numărul de încălțări ale indicatorilor de performanță garanțiali	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
50	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenilor prevăzuți în prezentul standard	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		
51	Numărul de solicitări ale CF necomisiari mari de a primi compensații pentru nerespectarea indicatorilor de performanță	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		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	
noncasnic mare		0		
total		0		
53	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenilor prevăzuți în prezentul standard	casnic	0	
noncasnic mare		0		
total		0		

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