

Valori indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice
 Furnizor: HERMES ENERGY INTERNATIONAL
 Tar: 0071-126.474
 E-mail: office@hermes.ro
 Perioada de raportare: Trim II 2019

| Id. | Indicator de performanță general* | Tipul CF | Trim II |
|-----|---|---|----------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Numărul de locuri de consum deservite în începutul perioadei | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 10 337 314 |
| 2 | Numărul de locuri de consum noi a locuri de consum preluate în cursul perioadei | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 3 | Numărul de locuri de consum pentru care au încheiat contracte de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 4 | Numărul de locuri de consum deservite la startul perioadei | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 15 29 309 |
| 5 | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contracte de rețea | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 15 29 309 |
| 6 | Energie electrică furnizată, în cursul perioadei (MWh) | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 12.000 12.000 12.000 |
| 7 | Numărul de contracte de furnizare încheiate cu CF de către a clienților „3p” și/sau ofertelor de furnizare personalizate prezentate la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociabile | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 8 | Numărul de reclamații ale termenului de emisie a ofertelor de furnizare | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 9 | Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emisie a ofertelor de furnizare | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 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 necasnic inc. necasnic mang. | 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 necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 12 | Numărul de plângeri privind facturile care implică verificarea datelor măsurate | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 13 | Numărul de reclamații ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 14 | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 15 | Numărul de locuri de consum deconectate pentru nepăta contravențivii facturi de energie electrică | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 16 | Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat deconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea încheierii de către CF a obligațiilor de plată | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 17 | Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat deconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea încheierii de către CF a obligațiilor de plată | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 18 | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de rețetare a furnizorilor de energie electrică | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 19 | Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru nepăta contravențivii facturi de energie electrică, acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 20 | Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru nepăta contravențivii facturi de energie electrică | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 21 | Numărul de reclamații ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru nepăta contravențivii facturi de energie electrică | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 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 nepăta contravențivii facturi de energie electrică | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 23 | Numărul de soluții ale clienților casnici privind schimbarea a tarifului reglementat | casnic | 0 |
| 24 | Numărul de soluții ale clienților casnici privind schimbarea a tarifului reglementat soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare | casnic | 0 |
| 25 | Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea a tarifului reglementat de energie electrică | casnic | 0 |
| 26 | Numărul de reclamații 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 |
| 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 |
| 28 | Numărul total de soluții în plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 29 | Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 30 | Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 31 | Numărul de reclamații ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 32 | Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 33 | Numărul de soluții/plângeri primite de la CF de tipul de cele prevăzute în art 13 alin (3) și (4) din standard | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 34 | Numărul de reclamații 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 necasnic inc. necasnic mang. | 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 necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 36 | Numărul de soluții ale clienților casnici de primii delegații pentru deteriorarea receptorilor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică OR | casnic | 0 |
| 37 | Numărul de reclamații de către furnizor ale termenilor prevăzuți în Procedură | casnic | 0 |
| 38 | Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici pentru nerespectarea termenilor de Procedură | casnic | 0 |
| 39 | Numărul de puncte de informare regional/locală ale furnizorului | tot | 0 |
| 40 | Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit | tot | 0 |
| 41 | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal | tot | 1 |
| 42 | Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare | tot | 1 |
| 43 | Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie call-center | tot | 0 |
| 44 | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie call-center | tot | 0 |
| 45 | Tipul metode de adaptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (săptămânal) | tot | 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 îi solicită să ia măsurile necesare pentru a asigura furnizarea energiei electrice | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 47 | Numărul de plângeri ale CF deservite de alt furnizor adresate furnizorului prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să ia măsurile necesare pentru a asigura furnizarea energiei electrice | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 48 | Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contracte de furnizare în vederea activării furnizorului | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 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 necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 50 | Numărul de reclamații ale indicatorilor de performanță garanțiali | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 51 | Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenilor prevăzuți în prezentul standard | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0 |
| 52 | Numărul de soluții ale CF moncasnic men de a prime compensații pentru nerespectarea indicatorilor de performanță garanțiali | casnic | 0.000 |
| 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 | casnic necasnic inc. necasnic mang. | 0 0 0.000 |

* Solicitarea în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță.