

Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: HERMES ENERGY INTERNATIONAL S.R
 Tel: 0371.130.479
 E-mail: hermes@hermesenergy.ro
 Perioada de raportare: Trim II 2019

Nr. art.	Indicator de performanță general*	Tipul CF	Trim II
0	1	2	3
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei în cursul perioadei	casnic noncasnic mps total	10 598 608
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei	casnic noncasnic mps total	18 18 36
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încheiat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei	casnic noncasnic mps total	1 1 2
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei	casnic noncasnic mps total	10 514 524
5	Numărul de locuri de consum, deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic noncasnic mps total	1 315 316
6	Energie electrică furnizată, în cursul perioadei (MWh)	casnic noncasnic mps total	1753 21461 23214
7	Numărul de contracte de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertei „IP și/sau ofertei de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociabile	casnic noncasnic mps total	0 0 0
8	Numărul de încălcări ale termenului de emisie a ofertei de furnizare	casnic noncasnic mps total	0 0 0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emisie a ofertei de furnizare	casnic noncasnic mps total	0 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 DM	casnic noncasnic mps total	0 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 DM	casnic noncasnic mps total	0 0 0
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic noncasnic mps total	0 0 0
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângere privind facturile de energie electrică	casnic noncasnic mps total	0 0 0
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângere privind facturile de energie electrică	casnic noncasnic mps total	0 0 0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturi de energie electrică	casnic noncasnic mps total	0 0 0
16	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectare în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic noncasnic mps total	0 0 0
17	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectare în mai puțin de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic noncasnic mps total	0 0 0
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de returnare a furnizării de energie electrică	casnic noncasnic mps total	0 0 0
19	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturi de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic noncasnic mps total	0 0 0
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturi de energie electrică;	casnic noncasnic mps total	0 0 0
21	Numărul de încălcări a termenului de răspuns la plângere CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturi de energie electrică;	casnic noncasnic mps total	0 0 0
22	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare de răspuns la plângere CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturi de energie electrică;	casnic noncasnic mps total	0 0 0
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea a tarifului reglementat	casnic	0
24	Numărul de solicitări 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 încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbarea 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 schimbarea a tarifului reglementat de energie electrică sau a plângerilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat de energie electrică	casnic	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic noncasnic mps total	0 0 0
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic noncasnic mps total	0 0 0
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic noncasnic mps total	0 0 0
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic noncasnic mps total	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 noncasnic mps total	0 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 noncasnic mps total	0 0 0
34	Numărul de încălcări 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 noncasnic mps total	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 noncasnic mps total	0 0 0
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea echipamentelor electrocasnice ca efect al unor suprațensiuni accidentale produse în rețeaua electrică OR	casnic	0
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenilor prevăzuți în Procedura	casnic	0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici pentru nerespectarea termenilor din Procedura	casnic	0
39	Numărul de bucurii de informare regional/locală ale furnizorului	total	0
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	total	0
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	total	1
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	total	1
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call center)	total	0
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call center)	total	0
45	Numărul de apeluri de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (call center)	total	0
46	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului, prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de demontare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic noncasnic mps total	0 0 0
47	Numărul de plângeri ale CF adresate de alți furnizori, adresate furnizorului prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îl solicită să facă demontările necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic noncasnic mps total	0 0 0
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au demontat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic noncasnic mps total	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 noncasnic mps total	0 0 0
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantată	casnic noncasnic mps total	0 0 0
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenilor prevăzuți în prezentul standard	casnic noncasnic mps total	0 0 0
52	Numărul de solicitări ale CF necasnicii mari de a primi compensații pentru nerespectarea indicatorilor de performanță garantată	noncasnic mps	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 serviciul de rețea	casnic noncasnic mps total	8 8 16

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