Anexa 1
la Standardul de performanţă pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: **HERMES ENERGY INTERNAT**
Tel: **0371.130.479**
E-mail: office@hermesenergy.ro
Perioada de raportare: Trim IV 2019

Nr. crt	Indicator de performanţă general*	Tipul CF	Trim IV
0	1	2	3
1	Numărul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei	casnic	10
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	315
		total	**325**
2	Numărul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	26
		total	**26**
3	Numărul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	3
		total	**3**
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei	casnic	10
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	338
		total	**348**
5	Numărul de locuri de consum, deservite la sfarsitul perioadei, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	10
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	338
		total	**348**
6	Energie electrica furnizata, in cursul perioadei (MWh)	casnic	16
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	22.974
		total	**22.990**
7	Numărul de contracte de furnizare incheiate cu CF ca urmare a ofertelor _tip si/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, in conditii si la preturi negociate	casnic	0
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	13
		total	**13**
8	Numărul de incalcari ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
9	Numărul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
10	Numărul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
11	Numărul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
12	Numărul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
13	Numărul de incalcari ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
14	Numărul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
16	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectare in cel mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
17	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectare in mai mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
18	Numărul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
19	Numărul de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica; acest indicator va cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
20	Numărul de plangeri intemieiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica;	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
21	Numărul de incalcari a timpului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica;	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
22	Numărul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica;	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
23	Numărul de solicitări ale clientilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat	casnic	0
24	Numărul de solicitări ale clientilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat solutionate în mai puţin de 10 zile lucrătoare	casnic	0
25	Numărul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat de energie electrica	casnic	0
26	Numărul de incalcari ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbarea a tarifului reglementat de energie electrica sau a plangerilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat de energie electrica	casnic	0
27	Numărul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerespectarii termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbarea a tarifului reglementat de energie electrica sau a plangerilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat de energie electrica	casnic	0
28	Numărul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele perevazute in standard	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
29	Numărul de plangeri primite, altele decat cele perevazute in standard	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
30	Numărul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele perevazute in standard	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
31	Numărul de incalcari ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele perevazute in standard	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
32	Numărul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele perevazute in standard	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
33	Numărul de solicitari/plangeri primite de la CF de tipul de celor perevazute in art.13 alin (3) si (4) din standard	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
34	Numărul de incalcari ale termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art.13 alin (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
35	Numărul de compensatii platite CF in cazul nerespecatarii termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art.13 alin (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
36	Numărul de solicitări ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deterioararea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in reteaua electrica OR	casnic	0
37	Numărul de incalcari de catre furnizor ale termenului prevazute in Procedura	casnic	0
38	Numărul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici pentru nerespectarea trmenelor din Procedura	casnic	0
39	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	0
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toti	0
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toti	1
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	1
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centul de telefonie (call-center)	toti	0
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centul de telefonie (call-center)	toti	0
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	0
46	Numarul de plangeri ale CF proprii, adresate furnizorului, prin care care furnizorul este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin la solicitarea CF de denuntare unilaterala a contractului de furnizare in scopul schimbarii furnizorului	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
47	Numarul de plangeri ale CF deserviti de alt furnizor, adresate furnizorului prin care care furnizorul este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin atunci cand un CF ii solicita sa faca demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	3
		total	3
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
50	Numărul de incalcari ale indicatorului de performanta garantati	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
51	Numărul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	0
52	Numărul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea indicatorului de performanta garantati	noncasnic mare	0.000
53	Numărul de compensatii platite CF ca urmare a nerespectarii de ctre OR a indicatorilor de performanta prevazuti in standardul de performanta pentru serviciu de retea	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	5
		total	5

* Semnificaţia în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referinţa menţionată în anexă