**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 I 2020

| Nr. crt | Indicator de performanţă general* | Tipul CF | Trim I |
|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 |
| 1 | Numărul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei | casnic | 10 |
| | | noncasnic mic | |
| | | noncasnic mare | 338 |
| | | **total** | **348** |
| 2 | Numărul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei | casnic | 0 |
| | | noncasnic mic | |
| | | noncasnic mare | 8 |
| | | **total** | **8** |
| 3 | Numărul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei | casnic | 2 |
| | | noncasnic mic | |
| | | noncasnic mare | 15 |
| | | **total** | **17** |
| 4 | Numărul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei | casnic | 8 |
| | | noncasnic mic | |
| | | noncasnic mare | 323 |
| | | **total** | **331** |
| 5 | Numărul de locuri de consum, deservite la sfarsitul perioadei, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea | casnic | 8 |
| | | noncasnic mic | |
| | | noncasnic mare | 323 |
| | | **total** | **331** |
| 6 | Energie electrica furnizata, in cursul perioadei (MWh) | casnic | 24 |
| | | noncasnic mic | |
| | | noncasnic mare | **19.300** |
| | | **total** | **19.324** |
| 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 | 4 |
| | | **total** | **4** |
| 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 imlpicat 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 imlpicat 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 termenulor 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 | 2 |
| | | **total** | 2 |
| 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 indicatorulor 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** | |
| 52 | Numărul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea indicatorulor de | noncasnic mare | 0 |
| 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 | 1 |
| | | total | 1 |

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