

Valoriile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: **HERMES ENERGY INTERNAȚI**
 Tel: **0371.130.479**
 E-mail: hermes@hermesenergy.ro
 Perioada de raportare: **Trim II 2020**

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tipul CF	Trim I
1	Numărul de locuri de consum descrise la începutul perioadei	casnic 2 3 total	323 323 0
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei	casnic 13 total	13 13 0
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încheiat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei	casnic 1 total	1 1 0
4	Numărul de locuri de consum descrise la sfârșitul perioadei	casnic 335 total	335 343 8
5	Numărul de locuri de consum, descrise la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic 335 total	335 343 8
6	Energie electrică furnizată, în cursul perioadei (MWh)	casnic 15.314 total	15.314 15.325 11
7	Numărul de contracte de furnizare încheiate cu CF ca urmare a oferitorilor, și/sau oferitorilor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociabile	casnic 5 total	5 5 0
8	Numărul de încălțări ale termenului de entere a oferitorilor de furnizare	casnic 0 total	0 0 0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de entere a oferitorilor de furnizare	casnic 0 total	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 CM	casnic 0 total	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 CM	casnic 0 total	0 0 0
12	Numărul de plângeri privind facturile care implică verificarea datelor măsurate	casnic 0 total	0 0 0
13	Numărul de încălțări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic 0 total	0 0 0
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic 0 total	0 0 0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplăți contravaloare facturii de energie electrică	casnic 0 total	0 0 0
16	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat CR nerespectare în mai puțin de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligatiilor de plată	casnic 0 total	0 0 0
17	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat CR nerespectare în mai puțin de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligatiilor de plată	casnic 0 total	0 0 0
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către CR a solicitării de relucare a energiei electrice	casnic 0 total	0 0 0
19	Numărul de plângeri permise de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplăți contravaloare facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic 0 total	0 0 0
20	Numărul de plângeri întemeiate permise de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplăți contravaloare facturii de energie electrică	casnic 0 total	0 0 0
21	Numărul de încălțări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplăți contravaloare facturii de energie electrică	casnic 0 total	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 neplăți contravaloare facturii de energie electrică	casnic 0 total	0 0 0
23	Numărul de solicitări ale clientilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat	casnic 0 total	0 0 0
24	Numărul de solicitări ale clientilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic 0 total	0 0 0
25	Numărul de plângeri ale clientilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat de energie electrică	casnic 0 total	0 0 0
26	Numărul de încălțări ale termenului de soluționare a solicitărilor clientilor casnici de schimbarea a tarifului reglementat de energie electrică sau a plângerilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat de energie electrică	casnic 0 total	0 0 0
27	Numărul de compensații plătite clientilor casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor clientilor casnici de schimbarea a tarifului reglementat de energie electrică sau a plângerilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat de energie electrică	casnic 0 total	0 0 0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic 0 total	0 0 0
29	Numărul de plângeri permise; altele decât cele prevăzute în standard	casnic 0 total	0 0 0
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic 0 total	0 0 0
31	Numărul de încălțări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic 0 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 0 total	0 0 0
33	Numărul de solicitări/plângeri permise de la CF de tipul de cablu prevăzute în art 13 alin (3) și (4) din standard	casnic 0 total	0 0 0
34	Numărul de încălțări ale termenului de transmitere către CR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art 13 alin (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la CR	casnic 0 total	0 0 0
35	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către CR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art 13 alin (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la CR	casnic 0 total	0 0 0
36	Numărul de solicitări ale clientilor casnici de a primi despaguni pentru deteriorarea echipamentelor electrice ca efect al unor supraîncălziri accidentale produse în rețeaua electrică CR	casnic 0 total	0 0 0
37	Numărul de încălțări ale termenului de răspuns la Procedura	casnic 0 total	0 0 0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clientilor casnici pentru nerespectarea termenilor din Procedura	casnic 0 total	0 0 0
39	Numărul de puncte de informare regionalizate ale furnizorului	boi 0 total	0 0 0
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	boi 1 total	1 1 0
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	boi 1 total	1 1 0
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	boi 0 total	0 0 0
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centru de telefonie (call-center)	boi 0 total	0 0 0
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centru de telefonie (call-center)	boi 0 total	0 0 0
45	Numărul de apeluri de așteptare a apelurilor înregistrate prin centru de telefonie (call-center)	boi 0 total	0 0 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 deținere unității de contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic 0 total	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 îl solicită să facă demersurile necesare pentru a-l asigna furnizorului de energie electrică	casnic 0 total	0 0 0
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au demersuri unității contractului de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic 1 total	1 1 0
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic 0 total	0 0 0
50	Numărul de încălțări ale indicatorilor de performanță garantată	casnic 0 total	0 0 0
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenilor prevăzuți în prezentul standard	casnic 0 total	0 0 0
52	Numărul de solicitări ale CF necorespunzătoare de a primi compensații pentru nerespectarea indicatorilor de performanță	casnic 0 total	0 0 0
53	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către CR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea	casnic 0 total	0 0 0

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