

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor:

HERMES ENERGY INTERNATIONAL S.R.L.

Tel: 0371.130479

E-mail: office@hermesenergy.ro

Perioada de raportare: anul 2020

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tipul CF	Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	AN
0	1	2	3	4	5	6	8
1	Numărul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei	casnic	10	8	8	8	8
		noncasnic mic					
		noncasnic mare	338	323	335	649	649
		<b>total</b>	<b>348</b>	<b>331</b>	<b>343</b>	<b>657</b>	<b>657</b>
2	Numărul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic					
		noncasnic mare	8	13	321	2	344
		<b>total</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>321</b>	<b>2</b>	<b>344</b>
3	Numărul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei	casnic	2	0	0		2
		noncasnic mic					
		noncasnic mare	15	1	7	9	32
		<b>total</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>34</b>
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei	casnic	8	8	8	8	8
		noncasnic mic					
		noncasnic mare	331	335	649	642	642
		<b>total</b>	<b>339</b>	<b>343</b>	<b>657</b>	<b>650</b>	<b>650</b>
5	Numărul de locuri de consum, deservite la sfarsitul perioadei, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	8	8	8	8	8
		noncasnic mic					
		noncasnic mare	331	335	649	642	642
		<b>total</b>	<b>339</b>	<b>343</b>	<b>657</b>	<b>650</b>	<b>650</b>
6	Energie electrica furnizata, in cursul perioadei (MWh)	casnic	24	9,6	9	13	55,6
		noncasnic mic					
		noncasnic mare	19.300	15.315	13.601	22.501	70717
		<b>total</b>	<b>19.324</b>	<b>15.325</b>	<b>13.610</b>	<b>22.514</b>	<b>70772,6</b>
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					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare	4	5	1	1	11
		<b>total</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>11</b>
8	Numărul de incalcarri ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
9	Numărul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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					
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
12	Numărul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
13	Numărul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	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					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare				0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	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				0	0
		noncasnic mare				0	0
		<b>total</b>					
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					
		<b>total</b>	0	0	0	0	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					
		<b>total</b>	0	0	0	0	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					
		<b>total</b>					
20	Numărul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica;	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
21	Numărul de incalcarii a timpului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica;	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	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					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
23	Numărul de solicitări ale clientilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat	casnic	0	0	0	0	0
24	Numărul de solicitări ale clientilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat solutionate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0	0	0	0	0

25	Numărul de plangeri ale clienților casnici privind schimbarea a tarifului reglementat de energie electrica	casnic	0	0	0	0	0
26	Numărul de incalcarri ale termenului de solutionare a solicitarilor clienților casnici de schimbarea a tarifului reglementat de energie electrica sau a plangerilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat de energie electrica	casnic	0	0	0	0	0
27	Numărul de compensatii platite clienților casnici in cazul nerespectarii termenului de solutionare a solicitarilor clienților casnici de schimbarea a tarifului reglementat de energie electrica sau a plangerilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat de energie electrica	casnic	0	0	0	0	0
28	Numărul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
29	Numărul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
30	Numărul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
31	Numărul de incalcarri ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
32	Numărul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
33	Numărul de solicitari/plangeri primite de la CF de tipul de celor prevazute in art.13 alin (3) si (4) din standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
34	Numărul de incalcarri 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					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
35	Numărul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii 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					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in retea electrica OR	casnic	0	0	0	0	0
37	Numărul de incalcarri de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	casnic	0	0	0	0	0
38	Numărul de compensatii platite de catre furnizor clienților casnici pentru nerespectarea termenelor din Procedura	casnic	0	0	0	0	0

39	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	0	0	0	0	0
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toti	0	0	0	0	0
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toti	1	1	1	1	1
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	1	1	1	1	1
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centul de telefonie (call-center)	toti					
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centul de telefonie (call-center)	toti					
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti					
46	Numarul de plangeri ale CF proprii, adresate furnizorului, prin 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					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
47	Numarul de plangeri ale CF deserviti de alt furnizor, adresate furnizorului prin 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					
		<b>total</b>	0	0	0	0	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	2	1	3	8
		<b>total</b>	2	2	1	3	8
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					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
50	Numărul de incalcarri ale indicatorilor de performanta garantati	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>					
51	Numărul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
52	Numărul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea indicatorilor de	noncasnic mare	0	0	0	0	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		0	0	0	0
		noncasnic mic		0	0	0	0
		noncasnic mare	1	0	0	0	0
		<b>total</b>	1	0	0	0	0

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