

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor:  
Tel: 0371.130479  
E-mail: office@hermesenergy.ro  
Perioada de raportare: anul 2021

HERMES ENERGY INTERNATIONAL S.R.L.

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tipul CF	Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	AN
0	1	2	3	4	5	6	
1	Numărul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei	casnic	8	8	8	8	8
		noncasnic mic					0
		noncasnic mare	736	830	1103	1137	736
		<b>total</b>	<b>744</b>	<b>838</b>	<b>1111</b>	<b>1145</b>	<b>744</b>
2	Numărul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei	casnic	0	0	0	10	10
		noncasnic mic					0
		noncasnic mare	95	274	41	61	471
		<b>total</b>	<b>95</b>	<b>274</b>	<b>41</b>	<b>71</b>	<b>481</b>
3	Numărul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic					
		noncasnic mare	1	1	7	288	297
		<b>total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>288</b>	<b>297</b>
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei	casnic	8	8	8	18	18
		noncasnic mic					
		noncasnic mare	830	1103	1137	910	910
		<b>total</b>	<b>838</b>	<b>1111</b>	<b>1145</b>	<b>928</b>	<b>928</b>
5	Numărul de locuri de consum, deservite la sfarsitul perioadei, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	8				
		noncasnic mic					
		noncasnic mare	830	1103	1137	910	910
		<b>total</b>	<b>838</b>	<b>1111</b>	<b>1145</b>	<b>928</b>	<b>928</b>
6	Energie electrica furnizata, in cursul perioadei (MWh)	casnic	26	24	35	66	151
		noncasnic mic					
		noncasnic mare	19 793	19 286	22 620	21 149	82848
		<b>total</b>	<b>19 819</b>	<b>19 310</b>	<b>22 655</b>	<b>21 215</b>	<b>82 999</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					
		<b>total</b>					
8	Numărul de incalcarii 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 încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbarea a tarifului reglementat de energie electrica sau a plangerilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat de energie electrica	casnic	0	0	0	0	0
27	Numărul de compensații platite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbarea a tarifului reglementat de energie electrica sau a plangerilor casnici privind schimbarea a tarifului reglementat de energie electrica	casnic	0	0	0	0	0
28	Numărul total de solicitări și plangeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
29	Numărul de plangeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
30	Numărul de plangeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plangerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
32	Numărul de compensații platite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plangerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
33	Numărul de solicitări/plangeri primite de la CF de tipul de celor prevăzute în art.13 alin (3) și (4) din standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
34	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plangerilor CF care fac obiectul art.13 alin (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
35	Numărul de compensații platite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plangerilor CF care fac obiectul art.13 alin (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor 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 despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor suprațensiuni accidentale produse în rețeaua electrica OR	casnic	0	0	0	0	0
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedura	casnic	0	0	0	0	0
38	Numărul de compensații platite de către 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	0	0	0	0	0
		noncasnic mic					
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	8	0	0	0	0
		noncasnic mic					
		noncasnic mare	830	1103	1137	910	910
		<b>total</b>	838	1111	1145	928	928
50	Numărul de incalcarii 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
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
53	Numărul de compensatii platite CF ca urmare a nerespectarii de catre 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	0	0	0	1	1
		<b>total</b>	0	0	0	1	1

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