

## Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor GETICA 95 COM SRL

Anul

2015

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	3		
		necasic mic	1.5		
		necasic mare	2		
		total	2.2		
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	0		
		necasic mic	2		
		necasic mare	2		
		total	2		
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0		
		necasic mic	0		
		necasic mare	0		
		total	0		
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0		
		necasic mic	0		
		necasic mare	0		
		total	0		
5	durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	0		
		necasic mic	0		
		necasic mare	0		
		total	0		
6	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	casnic	0		
		necasic mic	0		
		necasic mare	0		
		total	0		
7	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)	casnic	0		
		necasic mic	1		
		necasic mare	2		
		total	3		
8	Nr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10, alin. (2).	casnic	0		
		necasic mic	0		
		necasic mare	10		
		total	10		
9	număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),		0		
10	durață medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)		0		
11	durață medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)		4		
12	durață medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite în scris, prin postă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)		0		
13	Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)		0		
14	Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)		3		
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)		1		
16	Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).		0		
17	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)		0		
18	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)		1		
19	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)		0		
20	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)		0		

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