

Furnizor: GETICA 95 COM SRL

Telefon: 0374032032; 0374036036; 0800800185

Fax: 0213211118

E-mail: office@getica95.ro; getica95com@gmail.com

Pagină web: www.getica95.ro

Perioada de raportare: Trim I / An 2017

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	4				
		noncasnic mic	1480				
		noncasnic mare	189				
		<b>total</b>	<b>1673</b>				
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	1				
		noncasnic mic	454				
		noncasnic mare	63				
		<b>total</b>	<b>518</b>				
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0				
		noncasnic mic	190				
		noncasnic mare	25				
		<b>total</b>	<b>215</b>				
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	5				
		noncasnic mic	1744				
		noncasnic mare	227				
		<b>total</b>	<b>1976</b>				
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	5				
		noncasnic mic	1744				
		noncasnic mare	226				
		<b>total</b>	<b>1975</b>				
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	5				
		noncasnic mic	12322				
		noncasnic mare	73612				
		<b>total</b>	<b>85939</b>				
7.	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate	casnic	2				
		noncasnic mic	15				
		noncasnic mare	22				
		<b>total</b>	<b>39</b>				
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
	Numărul de compensații plătite CF pentru nerepectarea	casnic	0				
		noncasnic mic	0				

9.	Numărul de compensații plătite CJ pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
10.	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	2				
		<b>total</b>	<b>2</b>				
11.	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				

14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
16.	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
17.	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
18.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
19.	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
22.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	<b>casnic</b>	0				
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	<b>casnic</b>	0				
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	<b>casnic</b>	0				

26.	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	<b>casnic</b>	0				
27.	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	<b>casnic</b>	0				

28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0			
		noncasnic mic	0			
		noncasnic mare	0			
		<b>total</b>	<b>0</b>			
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0			
		noncasnic mic	0			
		noncasnic mare	0			
		<b>total</b>	<b>0</b>			
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0			
		noncasnic mic	0			
		noncasnic mare	0			
		<b>total</b>	<b>0</b>			

31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	0				
		noncasnic mic	6				
		noncasnic mare	1				
		<b>total</b>	<b>7</b>				
34.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
35.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
36.	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	<b>casnic</b>	0				
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	<b>casnic</b>	0				
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	<b>casnic</b>	0				
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	<b>toți</b>	1				
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	<b>toți</b>	1				
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	<b>toți</b>	3				
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	<b>toți</b>	1				
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	78				
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	49				
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	<b>toți</b>	8				
46.	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
47.	Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				

48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	0				
		noncasnic mic	190				
		noncasnic mare	25				
		<b>total</b>	<b>215</b>				
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	1				
		noncasnic mic	454				
		noncasnic mare	63				
		<b>total</b>	<b>518</b>				
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțați	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțați	<b>noncasnic mare</b>	0				
53.	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				

\*) Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.