

Furnizor: GETICA 95 COM SRL
 Telefon: 0374032032; 0374036036; 0800800185
 Fax: 0213211118
 E-mail: office@getica95.ro
 Pagină web: www.getica95.ro
 Perioada de raportare: An 2020

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	43	46	51	56	43
		noncasnic mic	9376	11011	14266	13658	9376
		noncasnic mare	1248	1355	1466	1660	1248
		total	10667	12412	15783	15374	10667
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	3	6	5	9	23
		noncasnic mic	1989	3776	538	782	7085
		noncasnic mare	189	147	248	75	659
		total	2181	3929	791	866	7767
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0	1	0	0	1
		noncasnic mic	354	521	1146	95	2116
		noncasnic mare	82	36	54	10	182
		total	436	558	1200	105	2299
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	46	51	56	65	65
		noncasnic mic	11011	14266	13658	14345	14345
		noncasnic mare	1355	1466	1660	1725	1725
		total	12412	15783	15374	16135	16135
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	46	51	56	65	65
		noncasnic mic	11011	14266	13655	14339	14339
		noncasnic mare	1336	1447	1633	1698	1698
		total	12393	15764	15344	16102	16102
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	66.3	84.2	79.5	92.3	322
		noncasnic mic	162724.4	151604.5	139849.4	157456.2	611635
		noncasnic mare	618616.9	526440.4	942939.8	951773.8	3039771
		total	781407.6	678129.1	1082868.7	1109322.3	3651727.7
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	3	4	2	5	14
		noncasnic mic	11	99	32	52	194
		noncasnic mare	27	13	4	23	67
		total	41	116	38	80	275
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	10	7	3	3	23
		noncasnic mare	4	13	3	3	23
		total	14	20	6	6	46
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	8	6	3	3	20
		noncasnic mare	3	7	3	3	16

		total	11	13	6	6	36
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	7	5	2	2	16
		noncasnic mare	2	7	2	2	13
		total	9	12	4	4	29
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0	0	0
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0	0	0	0	0
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0	0	0	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	casnic	0	0	0	0	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	casnic	0	0	0	0	0
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	25	11	18	14	68
		noncasnic mare	7	11	18	12	48
		total	32	22	36	26	116
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	6	4	5	9	24
		noncasnic mare	3	5	4	6	18
		total	9	9	9	15	42
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	6	4	5	9	24
		noncasnic mare	3	5	4	6	18
		total	9	9	9	15	42
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	1	0	0	1	2
		noncasnic mic	8	12	12	6	38
		noncasnic mare	8	16	42	11	77
		total	17	28	54	18	117
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	casnic	0	0	0	0	0
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0	0	0	0	0
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	0	0	0	0	0
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1	1	1	1
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1	1	1	1	1
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	3	3	3	3	3
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1	1	1
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	265	229	240	255	989
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	204	189	216	231	840
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	8	7	6	7	7
	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0

46.	Care acesta este motivul ca nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	0	1	0	0	1
		noncasnic mic	354	497	1146	95	2092
		noncasnic mare	82	8	54	10	154
		total	436	506	1200	105	2247
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	3	6	5	9	23
		noncasnic mic	1944	1500	528	634	4606
		noncasnic mare	180	61	247	54	542
		total	2127	1567	780	697	5171
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțai	noncasnic mare	0	0	0	0	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	0	0	0	0
		noncasnic mic	97	72	95	177	441
		noncasnic mare	89	34	114	134	371
		total	186	106	209	311	812

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