

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: Trimestrul III; 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		
		noncasnic mic	9376	11011	14266		
		noncasnic mare	1248	1355	1466		
		<b>total</b>	<b>10667</b>	<b>12412</b>	<b>15783</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	3	6	5		
		noncasnic mic	1989	3776	538		
		noncasnic mare	189	147	248		
		<b>total</b>	<b>2181</b>	<b>3929</b>	<b>791</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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		
		noncasnic mic	354	521	1146		
		noncasnic mare	82	36	54		
		<b>total</b>	<b>436</b>	<b>558</b>	<b>1200</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	46	51	56		
		noncasnic mic	11011	14266	13658		
		noncasnic mare	1355	1466	1660		
		<b>total</b>	<b>12412</b>	<b>15783</b>	<b>15374</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	46	51	56		
		noncasnic mic	11011	14266	13655		
		noncasnic mare	1336	1447	1633		
		<b>total</b>	<b>12393</b>	<b>15764</b>	<b>15344</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	66.3	84.2	79.5		
		noncasnic mic	162724.4	151604.5	139849.4		
		noncasnic mare	618616.9	526440.4	942939.8		
		<b>total</b>	<b>781407.6</b>	<b>678129.1</b>	<b>1082868.7</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</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	3	4	2		
		noncasnic mic	11	99	32		
		noncasnic mare	27	13	4		
		<b>total</b>	<b>41</b>	<b>116</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0		
		noncasnic mic	10	7	3		
		noncasnic mare	4	13	3		
		<b>total</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	8	6	3		

11.	cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	noncasnic mare	3	7	3		
		<b>total</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	7	5	2		
		noncasnic mare	2	7	2		
		<b>total</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	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		
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	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		
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		
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	25	11	18		
		noncasnic mare	7	11	18		
		<b>total</b>	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	6	4	5		
		noncasnic mare	3	5	4		
		<b>total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	6	4	5		
		noncasnic mare	3	5	4		
		<b>total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</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	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	1	0	0		
		noncasnic mic	8	12	12		
		noncasnic mare	8	16	42		
		<b>total</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	casnic	0	0	0		
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	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		
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1	1		
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1	1	1		
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	3	3	3		
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1		
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	265	229	240		

44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	204	189	216		
45.	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	8	7	6		
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	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	1	0		
		noncasnic mic	354	497	1146		
		noncasnic mare	82	8	54		
		<b>total</b>	<b>436</b>	<b>506</b>	<b>1200</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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		
		noncasnic mic	1944	1500	528		
		noncasnic mare	180	61	247		
		<b>total</b>	<b>2127</b>	<b>1567</b>	<b>780</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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 garanți	<b>noncasnic mare</b>	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		
		noncasnic mic	97	72	95		
		noncasnic mare	89	34	114		
		<b>total</b>	<b>186</b>	<b>106</b>	<b>209</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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