

RAPORT PRIVIND INDICATORII SPECIFICI DE PERFORMANTA AI ACTIVITATII FURNIZORULUI DE GAZE NATURALE

|             |      |
|-------------|------|
| Trimestrul: | 4    |
| Anul:       | 2025 |

|                                                    |                   |
|----------------------------------------------------|-------------------|
| Furnizor:                                          | GETICA 95 COM     |
| Persoana de contact<br>pentru datele<br>raportate: | Dorobantu Catalin |

| Nr. ctr. | Denumirea indicatorului de calitate (IC)                                                                                                                         | Nr. solicitari primite<br>aferente IC | Nr. solicitari pentru care a fost respectat<br>nivelul garantat al IC | Gradul de indeplinire a IC<br>determinat prin<br>indicatorul specific de<br>performanta (ISP)<br>(%) | Punctaj |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 0        | 1                                                                                                                                                                | 2                                     | 3                                                                     | 4 = ( 3 / 2)*100                                                                                     |         |
| 1        | IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare                                                                                | 11                                    | 11                                                                    | 100.00%                                                                                              | 5       |
| 2        | IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare                                                                                | 2                                     | 2                                                                     | 100.00%                                                                                              | 5       |
| 3        | IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare                                                                    | 0                                     | 0                                                                     | 0.00%                                                                                                | 0       |
| 4        | IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa                                                                                           | 0                                     | 0                                                                     | 0.00%                                                                                                | 0       |
| 5        | IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor      | 0                                     | 0                                                                     | 0.00%                                                                                                | 0       |
| 6        | IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor | 0                                     | 0                                                                     | 0.00%                                                                                                | 0       |
| 7        | IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR                                        | 0                                     | 0                                                                     | 0.00%                                                                                                | 0       |
| 8        | IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR                                                                                       | 0                                     | 0                                                                     | 0.00%                                                                                                | 0       |
| 9        | IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului                                                                      | 0                                     | 0                                                                     | 0.00%                                                                                                | 0       |
| 10       | IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard                | 0                                     | 0                                                                     | 0.00%                                                                                                | 0       |
| 11       | IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)                                                               | 3                                     | 3                                                                     | 100.00%                                                                                              | 5       |
|          |                                                                                                                                                                  |                                       |                                                                       | SCOR:                                                                                                | 5       |

| Timpul mediu<br>de raspuns | U.M.   |
|----------------------------|--------|
|                            |        |
| 4.00                       | zile   |
| 3.00                       | zile   |
| 0.00                       | zile   |
| 0.00                       | zile   |
| 0.00                       | zile   |
| 0.00                       | ore    |
| 0.00                       | zile   |
| 0.00                       | zile   |
| 0.00                       | zile   |
| 0.00                       | zile   |
| 0.30                       | minute |