Nr. crt.	Indicator de performanta 2016 EVA Energy	Tip consumator	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	An
0	1	2							3	4	5	6	7	8	9
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic	**0.50**	**0.50**	**1.00**	**1.00**	**1.00**								**#DIV/0!**
		noncasnic mic	**1.00**	**1.00**	**1.50**	**1.50**	**1.50**								**#DIV/0!**
		noncasnic mare	**1.00**	**1.00**	**2.00**	**2.00**	**2.00**								**#DIV/0!**
		total	**0.83**	**0.83**	**1.50**	**1.50**	**1.50**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic	**0.50**	**0.50**	**1.00**	**1.00**	**1.00**								**#DIV/0!**
		noncasnic mic	**0.50**	**0.50**	**1.00**	**1.00**	**1.00**								**#DIV/0!**
		noncasnic mare	**0.50**	**0.50**	-	-	-								**#DIV/0!**
		total	**0.50**	**0.50**	**0.67**	**0.67**	**0.67**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**
3	Numar de contestatii justificate privind facturarea – art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	1.00	1.00	4.00	2.00	1.00								-
		noncasnic mic	1.00	-	-	1.00	1.00								-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-								-
		total	**2.00**	**1.00**	**4.00**	**3.00**	**2.00**		-	-	-	-	-	-	-
4	Numar de contestatii justificate privind facturarea, raportat la numarul de CF deserviti – art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0.00020	0.00019	0.00069	0.00028	0.00013								**#DIV/0!**
		noncasnic mic	0.00125	-	-	0.00076	0.00061								**#DIV/0!**
		noncasnic mare	-	-	-	-	-								**#DIV/0!**
		total	**0.00145**	**0.00019**	**0.00069**	**0.00104**	**0.00074**	-	-	-	-	-	-	-	**#DIV/0!**
5	Durata medie de solutionare a contestatiilor privind facturarea – art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic	**0.50**	**0.50**	**0.50**	**0.50**	**0.50**								**#DIV/0!**
		noncasnic mic	**0.50**	**0.50**	**0.50**	**0.50**	**0.50**								**#DIV/0!**
		noncasnic mare	**0.50**	**0.50**	-	-	-								**#DIV/0!**
		total	**0.50**	**0.50**	**0.33**	**0.33**	**0.33**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**
6	Numar de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicita reluarea in 4 ore – art. 9 alin. (3) lit. a)	casnic	-	-	-	-	-								-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-								-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-								-
		total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Numar de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicita reluarea in mai mult de 4 ore – art. 9 alin. (3) lit. b)	casnic	-	-	2.00	-	-								**2.00**
		noncasnic mic	-	-	-	-	-								-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-								-
		total	-	-	2.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	**2.00**
8	Numar de solicitari de modificare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare – art. 10 alin. (3)	casnic	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a								-
9	Numar de petitii de tipul celor prevazute la art. 11 alin. (1), reprezentand o contestatie justificata – art. 11 alin. (3) lit. a)	casnic	-	-	-	-	-								-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-								-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-									-
10	Durata medie de raspuns la petitiile prevazute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic	-	-	-	-	-								-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-								
		noncasnic mare	-	-	-	-	-								
		total	-	-	-	-	-								
11	Durata medie de transmitere catre OR a sesizarilor primite prin fax sau prin e-mail – art. 13 alin. 1 lit. a)	casnic	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50								
		noncasnic mic	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50								
		noncasnic mare	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50								
		total	**0.50**	**0.50**	**0.50**	**0.50**	**0.50**								**0,5 zile**
12	Durata medie de transmitere a sesizarilor primite in scris de la CF, prin posta, fax sau direct lasediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la retea – art. 13 pct. 1 lit. b)	casnic	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50								-
		noncasnic mic	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50								-
		noncasnic mare	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50								-
		total	**0.50**	**0.50**	**0.50**	**0.50**	**0.50**								**0,5 zile**

13	Numar de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizoul – art. 14 alin. (2) lit. a)	total	1 – mobil 4 - linii hunting 1- fax	1 – mobil 4 - linii hunting 1- fax	1 – mobil 4 - linii hunting 1- fax	1 – mobil 4 - linii hunting 1- fax	1 – mobil 4 - linii hunting 1- fax									1 – mobil 4 - linii hunting 1- fax
14	Numarul de puncte unice de contact care asigura administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu numar de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informatii comerciale clienti - minimum 12 ore in zilele lucratoare, care sa aiba posibilitatea inregistrarii numarului de apeluri si a timpilor de asteptare - art. 14 alin. (2) lit. b)	total	4	4	4	4	4									
15	Numar de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 – art. 14 alin. (2) lit. c)	total	1	1	1	1	1									
16	Numar de linii telefonice cu numar de apel gratuit – art. 14 alin. (2) lit. d)	total	-	-	-	-	-									
17	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)	total	4	4	4	4	4									
18	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii – art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic	-	-	-	-	-									
		noncasnic mic	-	-	-	-	-									
		noncasnic mare	-	-	-	-	-									
		total	-	-	-	-	-									
19	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviti de alt furnizor – art. 15 alin. (2) lit. b)	casnic	-	-	-	-	-									
		noncasnic mic	-	-	-	-	-									
		noncasnic mare	-	-	-	-	-									
		total	-	-	-	-	-									
20	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului deduse spre solutionare instantei de judecata – art. 15 alin (2) lit. c)	casnic	-	-	-	-	-									
		noncasnic mic	-	-	-	-	-									
		noncasnic mare	-	-	-	-	-									
		total	-	-	-	-	-									
21	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului finalizate in instanta de judecata cu sentinta defavorabila furnizorului respectiv – art. 15 alin. (2) lit. d)	casnic	-	-	-	-	-									
		noncasnic mic	-	-	-	-	-									
		noncasnic mare	-	-	-	-	-									
		total	-	-	-	-	-									