

Indicatori de performanță		PROPUS				
		TOTAL	Trim.I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV
BRANȘAREA UTILIZATORILOR						
a) numărul de solicitări de branșare/numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau canalizare, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori	Total	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
	populație	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
	agenți economici	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
	institutiile publice	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
b) numarul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrarii cererii de barnsare/racordare a utilizatorului, pina la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de : zile calendaristice	15	0%	0%	0%	0%	0%
	30	100%	100%	100%	100%	100%
	60	0%	0%	0%	0%	0%
CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI						
a) numărul de contracte încheiate raportat la numarul de solicitari pentru:	Total	100%	100%	100%	100%	100%
	populație	100%	100%	100%	100%	100%
	agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
	institutiile publice	100%	100%	100%	100%	100%
b) Procentul de contracte de la punctul I.II.a) încheiate in termen de mai putin de 30 zile calendaristice	Total	100%	100%	100%	100%	100%
	populație	100%	100%	100%	100%	100%
	agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
	institutiile publice	100%	100%	100%	100%	100%
c)Numarul de solicitari de modificare a contractelor raportate la numarul total de solicitari de modificare a contractelor rezolvate in 30 zile	Total	100%	100%	100%	100%	100%
	populație	100%	100%	100%	100%	100%
	agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	institutiile publice	100%	100%	100%	100%	100%
MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ						
a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solictarilor , raportat la numarul de solicitari pe tipuri de apa furnizata	apa potabila	100%	100%	100%	100%	100%
b) numarul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare pentru apa potabila la:	Total	1.00%	0.30%	0.20%	0.20%	0.30%
	populație	0.93%	0.27%	0.20%	0.20%	0.27%
	agenti economici	1.40%	0.5%	0.2%	0.2%	0.5%
	institutiile publice	2.70%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%

d) ponderea din numărul de reclamații de la lit.c) care sunt justificate	Total	12.10%	2.60%	3.50%	3.50%	2.60%
	populație	13.50%	3.0%	4.0%	4.0%	3.0%
	agenți economici	50.00%	25%	0%	0%	25%
	institutii publice	0.00%	0%	0%	0%	0%
e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile.	Total	100%	100%	100%	100%	100%
	populație	100%	100%	100%	100%	100%
	agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
	institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori	%	1.8%	1.8%	1.8%	1.8%	1.8%
g) cantitatea de apă furnizată raportată la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti	mc/om/tri mestru	31	31	31	31	31

CITIREA FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA SERVICIULUI DE APĂ

a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori	%	1.3%	1.30%	1.30%	1.30%	1.30%
b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate in termen de 10zile	%	80%	80%	80%	80%	80%
c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	%	33%	33%	33%	33%	33%
d) valoarea totală a facturilor încasate raportat la valoarea totala a facturilor emise	%	80%	43%	43%	43%	43%

ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI

a) numărul de întreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori	Total	20	6	4	4	6
	populație	10	3	2	2	3
	agenți economici	6	2	1	1	2
	institutii publice	4	1	1	1	1
b) numar de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	Total	8.7%	2.4%	1.9%	1.9%	2.4%
	populație	9.0%	2.5%	2.0%	2.0%	2.5%
	agenți economici	5.8%	2%	1%	1%	2%
	institutii publice	2.7%	1%	1%	1%	1%
c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori	Total	20%	20%	20%	20%	20%
	populație	20%	20%	20%	20%	20%
	agenți economici	20%	20%	20%	20%	20%
	institutii publice	20%	20%	20%	20%	20%
d) numarul de intreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	Total	54	16	10	12	16
	populație	30	8	6	8	8
	agenți economici	16	5	3	3	5
	institutii publice	8	3	1	1	3
e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori/categorii de utilizatori	Total	7.4%	1.9%	1.7%	1.9%	1.9%
	populație	7.8%	2.0%	1.8%	2.0%	2.0%
	agenți					

	economici	2.2%	0.7%	0.4%	0.4%	0.7%
	institutii publice	2.7%	0.8%	0.8%	0.8%	0.8%

ÎNTRERUPERI PROGRAMATE

a) numărul de întreruperi programate		21	4	5	6	6
b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 de ore		20%	20%	20%	20%	20%
c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la numarul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	Total	8.2%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%
	populație	8.0%	8.0%	8.0%	8.0%	8.0%
	agenți economici	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%
	institutii publice	10.3%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%
	Total	15.0%	15%	15%	15%	15%
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate, pe categorii de utilizatori	populație	15.0%	15%	15%	15%	15%
	agenți economici	15.0%	15%	15%	15%	15%
	institutii publice	15.0%	15%	15%	15%	15%
	Total	15.0%	15%	15%	15%	15%
	populație	15.0%	15%	15%	15%	15%

ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII CONDIȚIILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATORI

a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori , pe categorii de utilizatori	Total	3.2%	0.8%	0.8%	0.8%	0.8%
	populație	3.2%	0.8%	0.8%	0.8%	0.8%
	agenți economici	3.3%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%
	institutii publice	0.0%	0%	0%	0%	0%
	Total	0.5%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	populație	0.4%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
	agenți economici	1.8%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%
	institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	Total	532	133	133	133	133
	populație	480	120	120	120	120
c) numar de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori	agenți economici	48	12	12	12	12
	institutii publice	4	1	1	1	1
	Total	380	95	95	95	95
	populație	348	87	87	87	87
	agenți economici	28	7	7	7	7
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori	institutii publice	4	1	1	1	1
	Total	380	95	95	95	95
	populație	348	87	87	87	87

CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE

a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata si parametrii reclamati	Total	9.0%	2.2%	2.2%	2.2%	2.2%
	populație	9.2%	2.3%	2.3%	2.3%	2.3%
	agenți economici	5.6%	1.4%	1.4%	1.4%	1.4%
	institutii publice	5.4%	1.4%	1.4%	1.4%	1.4%
	Total	9.9%	9.9%	9.9%	9.9%	9.9%
b) procentul din reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	populație	9.1%	9%	9%	9%	9%
	Total	9.9%	9.9%	9.9%	9.9%	9.9%

	agenți economici	20.0%	20%	20%	20%	20%
	institutii publice	50.0%	50%	50%	50%	50%
c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract , raportata la valoarea facturata, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.	Total	1%	1%	1%	1%	1%
	populație	1%	1%	1%	1%	1%
	agenți economici	1%	1%	1%	1%	1%
	institutii publice	1%	1%	1%	1%	1%
d) Numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori	%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%

RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRI SCRISE ALE UTILIZATORILOR

a) numarul de sesizari scrise, altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului, raportat la numarul total de sesizari	%	9%	9%	9%	9%	9%
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 zile calendaristice	%	100%	100%	100%	100%	100%

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI

a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem	%	33.5%	34.0%	34.0%	34.0%	32.0%
b) gradul de extindere al retelei, exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luata in calcul cea de la sfirsitul perioadei luata in calcul.	%	99.9%	100%	100%	100%	99.6%
c) consumul specific de energie electric pentru furnizarea apei , calculate ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata	kwh/mc	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore, pe categorii de utilizatori	Total	100%	100%	100%	100%	100%
	populație	100%	100%	100%	100%	100%
	agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
	institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor	%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor	%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

b) gradul de extindere al rețelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea strazilor cu sistem de canalizare data în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul	%	100%	100%	100%	99,1%	100.0%
c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculate ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrial/anual pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată	kwh/mc	0.17	0.18	0.16	0.16	0.18