

Indicatori de performanță pentru Serviciul de Apă și Canalizare al comunei Ezeris

Nr. crt.	Indicatori de performanță	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
1.	BRANȘAREA UTILIZATORILOR					
	a) numărul de solicitări de branșare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă	5	5	5	5	20
	b) numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de branșare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de branșare este mai mic de 30 zile	100%	100%	100%	100%	100%
2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI					
	a) numărul de contracte încheiate, raportat la numărul de solicitări	100%	100%	100%	100%	100%
	b) procentul din contractele de la lit.a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 zile	100%	100%	100%	100%	100%
3.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor	0 %	0 %	5 %	5 %	10 %
	c) numărul total de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul de contoare	0,7 %	0,3 %	0,1 %	0,1 %	1,2 %
	d) ponderea din numărul de reclamații de la litera c) care sunt justificate	100%	100%	100%	100%	100%
	e) procentul de solicitări de la litera c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori	1%	1%	1%	1%	4%
	g) cantitatea de apă furnizată raportat la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți în l/om/zi	90 l/om/zi	90 l/om/zi	90 l/om/zi	90 l/om/zi	90 l/om/zi
4.	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII					

	SERVICIULUI DE APĂ FURNIZAT					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	0,25%	0,25%	0,25%	0,25%	0,25%
	b) procentul de reclamații la litera a) rezolvat în termen de 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	c) procentul din reclamațiile de la litera a) care s-au dovedit a fi justificate	100%	100%	100 %	100%	100%
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	100%	100%	100%	100%	100%
5.	ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI					
5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE					
	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate	2	3	2	2	9
	b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile anunțate raportat la total utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%
	c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore	25%	25%	25%	25%	25%
	d) numărul de întreruperi accidentale	1	1	1	1	4
	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale	100%	100%	100%	100%	100%
5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE					
	a) numărul de întreruperi programate	2	1	1	1	5
	b) durata medie a întreruperilor raportată la 24 ore	35%	35%	35%	35%	35%
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%
	d) numărul de înreruperi cu durata programată depășită raportat la total întreruperi programate	- %	- %	- %	- %	- %
5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATORI					
	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numărul total de utilizatori	0%	0%	0%	0%	0%
	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numărul total de utilizatori	0%	0%	0%	0%	0%
	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale	0	0	0	0	0
	d) numărul de utilizatori cărora li s-a înrerupt furnizarea serviciului, realimentați în mai puțin de 3 zile	0	0	0	0	0
6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE					

	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate al apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori	1%	1%	1%	1%	4%
	b) procentul din reclamațiile de la litera a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	50%	50%	50%	50%	50%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți prin contract, raportată la valoarea facturată	0%	0%	0%	0%	0%
	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori	0%	0%	0%	0%	0%
7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte puncte, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări	1%	1%	1%	1%	4%
	b) procentul din totalul de la litera a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
8.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ					
	a) pierderea de apă din rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem	19 %	19 %	19 %	19 %	19 %
	b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei dată în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul	0%	0%	3%	2%	5%
	c) consumul specific de energie electrică pentru furnizarea apei, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată în perioada de raportare pentru funcționarea sistemului și cantitatea de apă intrată în sistemul de distribuție în perioada de raportare kWh/MC	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06
	d) durata zilnică de alimentare cu apă calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator și 24 ore	100%	100%	100%	100%	100%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor	100%	100%	100%	100%	100%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori	99%	99%	99%	99%	99%
9.	INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE					

	ALIMENTARE CU APĂ					
9.1.	BRANȘAREA UTILIZATORILOR					
	a) raportul dintre numărul de brânșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei	50 buc/km	50 buc/km	50 buc/km	50 buc/km	50 buc/km
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă	8 m/loc	8 m/loc	8 m/loc	8 m/loc	8 m/loc
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori	7 m/loc	7 m/loc	7 m/loc	7 m/loc	7 m/loc
9.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	100%	100%	100%	100%	100%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiune și capacitatea proiectată	100%	100%	100%	100%	100%

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ
MICȘA IONEL

CONTRASEMNEAZĂ, SECRETAR GENERAL
LUCHIAN ELENA