

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ AI SERVICIULUI PUBLIC GOSLOC FĂCĂENI

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
		Planificat	Planificat	Planificat	Planificat	Planificat
0	1	2	3	4	5	6
1.1	BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR					
	a) numărul de avize de branșare/ de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare emise, raportat la numărul solicitărilor de avize, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori (%)					
	- apă potabilă	100	100	100	100	100
	- utilizatori casnici	100	100	100	100	100
	- operatori economici	100			100	
	- instituții publice	100	-		-	-
	-canalizare	100	100	100	100	100
	- utilizatori casnici	100	100	100	100	100
	- operatori economici	100				
	- instituții publice	100				
	b) numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de branșare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de branșare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice. (%)					
	- apă potabilă	100	100	100	100	100
	- utilizatori casnici	100	100	100	100	100
	- în mai puțin de 15 zile	100	100	100	100	100
	- în mai puțin de 30 zile					
	- în mai puțin de 60 zile					
	- operatori economici	100				
	- în mai puțin de 15 zile	100				
	- în mai puțin de 30 zile					
	- în mai puțin de 60 zile					
	- instituții publice	100				
	- în mai puțin de 15 zile	100				
	- în mai puțin de 30 zile					
	- în mai puțin de 60 zile					
	- canalizare	100	100	100	100	100
	- utilizatori casnici	100	100	100	100	100
	- în mai puțin de 15 zile	100	100	100	100	100
	- în mai puțin de 30 zile					
	- în mai puțin de 60 zile					
	- operatori economici	100				
	- în mai puțin de 15 zile	100				
	- în mai puțin de 30 zile					
	- în mai puțin de 60 zile					
	- instituții publice	100				
	- în mai puțin de 15 zile	100				
	- în mai puțin de 30 zile					
	- în mai puțin de 60 zile					

1.2	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE				
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de avize emise; (%)	100	100	100	100
	- utilizatori casnici - Persoane fizice	100	100	100	100
	- Asociații de proprietari	-	-	-	-
	- operatori economici	100	100	100	100
	- instituții publice	100	100	100	100
	b) procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice; (%)	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
1.3	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
	b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	-	-	100	100
	c) numărul de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe categorii de utilizatori; (%)	3	3	3	3
	- utilizatori casnici - Persoane fizice	1	1	1	1
	- Asociații de proprietari	-	-	-	-
	- operatori economici	1	1	1	1
	- instituții publice	1	1	1	1
	d) ponderea din numărul de reclamații de la lit. c) care sunt justificate; (%)	15	15	15	15
	e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile	100	100	100	100
	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1	1	1	1
	g) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți; (1 / om zi)	89	89	89	89
1.4	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ȘI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE				
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0,5	0,5	0,5	0,5
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în termen de 10 zile; (%)	100	100	100	100
	c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; (%)	10	10	10	10
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise; (%)	98	98	98	98
1.5	ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ȘI ÎN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE				
1.5.1	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori; (nr.)	3	3	3	12
	- utilizatori casnici	1	1	1	4
	- operatori economici	1	1	1	4
	- instituții publice	1	1	1	4
	b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori; (%)	10	10	10	10
	- utilizatori casnici	10	10	10	10
	- operatori economici	10	10	10	10
	- instituții publice	10	10	10	10
	c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori; (%)	20	20	20	20
	- utilizatori casnici	20	20	20	20
	- operatori economici	20	20	20	20
	- instituții publice	20	20	20	20
	d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori; (nr.)	3	3	3	12

		- utilizatori casnici	1	1	1	1	4
		- operatori economici	1	1	1	1	1
		- instituții publice	1	1	1	1	1
	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; (%)		10	10	10	10	10
		- utilizatori casnici	10	10	10	10	10
		- operatori economici	10	10	10	10	10
		- instituții publice	10	10	10	10	10
1..5..2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE						
	a) numărul de întreruperi programate; (nr.)		2	2	2	2	8
	b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore		35	35	35	35	35
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; (%)		100	100	100	100	100
		- utilizatori casnici	100	100	100	100	100
		- operatori economici	100	100	100	100	100
		- instituții publice	100	100	100	100	100
	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori. ; (%)		5	5	5	5	5
		- utilizatori casnici	5	5	5	5	5
		- operatori economici	5	5	5	5	5
		- instituții publice	5	5	5	5	5
1..5..3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR						
	a) numărul de utilizatori cărora li s-a emis ordine de debranșare pentru neplata facturii raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii; (%)						
	- alimentare cu apă		1,5	1,06	1,1	1	1,165
	- utilizatori casnici - Persoane fizice		1,2	1	1	0,94	1,035
	- Asociații de proprietari		-	-	-	-	-
	- operatori economici		0,28	0,05	0,09	0,04	0,46
	- instituții publice		0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
	- canalizare		1,5	1,06	1,1	1	1,165
	- utilizatori casnici - Persoane fizice		1,2	1	1	0,94	1,035
	- Asociații de proprietari						
	- operatori economici		0,28	0,05	0,09	0,04	0,46
	- instituții publice		0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii; (%)		0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
	- alimentare cu apă						
	- utilizatori casnici - Persoane fizice		0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
	- Asociații de proprietari		-	-	-	-	-
	- operatori economici		0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
	- instituții publice		0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
	- canalizare						
	- utilizatori casnici - Persoane fizice		0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
	- Asociații de proprietari		-	-	-	-	-
	- operatori economici		0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
	- instituții publice		0,01	0,01	0,01	0,01	0,01

c)	numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate; (nr.)					
	- alimentare cu apă	0	0	0	0	0
	- utilizatori casnici - Persoane fizice	0	0	0	0	0
	- Asociații de proprietari	-	-	-	-	-
	- operatori economici	0	0	0	0	0
	- instituții publice	0	0	0	0	0
	- canalizare	0	0	0	0	0
	- utilizatori casnici - Persoane fizice	0	0	0	0	0
	- Asociații de proprietari	-	-	-	-	-
	- operatori economici	0	0	0	0	0
	- instituții publice	0	0	0	0	0
d)	numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori și tipuri de servicii; (nr.)					
	- alimentare cu apă	6	6	6	6	24
	- utilizatori casnici - Persoane fizice	6	6	6	6	24
	- Asociații de proprietari	-	-	-	-	-
	- operatori economici	0	0	0	0	0
	- instituții publice	0	0	0	0	0
	- canalizare					
	- utilizatori casnici - Persoane fizice					
	- Asociații de proprietari					
	- operatori economici					
	- instituții publice					

1.6

CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE

a)	numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori și tipuri de apă furnizată (potabilă sau industrială) și parametrii reclamați; (%)					
	- apă potabilă	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	- utilizatori casnici - Persoane fizice	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	- Asociații de proprietari	-	-	-	-	-
	- operatori economici	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	- instituții publice	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	- apă industrială	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	- utilizatori casnici - Persoane fizice	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	- Asociații de proprietari	-	-	-	-	-
	- operatori economici	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	- instituții publice	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
b)	procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)	0	0	0	0	0
c)	valoarea despăgubirilor plătite de operator, pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți în contract, raportată la valoarea facturată, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori; (%)	0	0	0	0	0
d)	numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori; (%)	2	2	2	2	2
RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR						
a)	numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	10	10	10	10	10

1.7

2	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice. (%)	100	100	100	100	100
	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI					
2.1	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ					
	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem.	39,13	39,13	39,13	39,13	39,13
	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; (%)	100	100	100	100	100
	c) consumul specific de energie electrică pentru furnizarea apei, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial/ anual pentru funcționarea sistemului și cantitatea de apă furnizată. ; (kw/m ³)	1,22	1,22	1,22	1,22	1,22
	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, pe categorii de utilizatori; (%)	98	98	98	98	98
	- utilizatori casnici	98	98	98	98	98
	- operatori economici	98	98	98	98	98
	- instituții publice	98	98	98	98	98
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; (%)	91	91	91	91	91
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; (%)	100	100	100	100	100
2.2	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE					
	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; (%)	58	58	58	58	58
	b) gradul de extindere al rețelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea străzilor 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	100	100
	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrial/ anual pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată; (kw/m ³)	2,92	2,92	2,92	2,92	2,92

INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATORUL	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.1	BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei	buc/km 52,63	buc/km 52,63	buc/km 52,63	buc/km 52,63	buc/km 52,63
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă	m/loc 6,98	m/loc 6,98	m/loc 6,98	m/loc 6,98	m/loc 6,98
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori	m/loc 6,98	m/loc 6,98	m/loc 6,98	m/loc 6,98	m/loc 6,98
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității	28,88 %	28,88 %	28,88 %	28,88 %	28,88 %
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare	25,85 %	25,85 %	25,85 %	29,16 %	26,67 %
1.2	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) volumul de apă furnizată raportat la capacitatea de proiect al rețelei	% 81	% 81	% 81	% 81	% 81
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	% -	% -	% -	% -	% -
1.3	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT					
	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori					
	b) numărul de sistări a prestării serviciului public de canalizare raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori, datorat nerespectării de utilizator a condițiilor de deversare	% -	% -	% -	% -	% -
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	% -	% -	% -	% -	% -

Serviciul Public Gosloc Făcăeni
Șef serviciu,
Culea Adriana-Nicoleta

