

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL PUBLIC
DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Nr. crt.	Indicatori de performanță	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ (trimestrul)				Total an
1.1.	BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR	I	II	III	IV	
	a) numărul de solicitări de branșare/numărul de solicitări de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori - populație - agenți economici	20 0	29 1	29 1	20 0	98 2
	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(%) - 15 zile - 30 zile - 60 zile	0 100 0	0 100 0	0 100 0	0 100 0	0 100 0
1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE					
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări (%) - populație - agenți economici	100 100	100 100	100 100	100 100	100 100
	b) procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice (%)					

	- populație	100	100	100	100	100
	- agenți economici	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
1.3.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată (%)					
	- apă potabilă	100	100	100	100	100
	- apă industrială	100	100	100	100	100
	b) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apă furnizată și categorii de utilizatori (%)					
	- apă potabilă – populație	1	1,5	1,5	1	5
	- apă potabilă – agenți economici	1	1,5	1,5	1	5
	- apă industrială – agenți economici	0,01	0,01	0,01	0,01	0,04
	c) ponderea din numărul de reclamații de la lit. b) care sunt justificate (%)	20	20	20	20	20
	d) procentul de solicitări de la lit. b) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile (%)	50	50	50	50	50
	e) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori (%)	2	2	2	2	8
	f) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți (%)					
	- populație	70	70	70	70	70
	- agenți economici	30	30	30	30	30
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	2
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în termen de 10 zile (%)	50	50	50	50	50

	c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate (%)	3	3	3	3	12
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise (%)	90	90	90	90	90
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.) - populație - agenți economici	10 10	15 15	15 15	10 10	50 50
	b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori (%) - populație - agenți economici	3 3	4 4	4 4	3 3	14 14
	c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori (%)	50	50	50	50	50
	d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori (nr.)	20	20	20	20	80
	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori/pe categorii de utilizatori(%) - populație - agenți economici	2,5 2,5	4 4	4 4	2,5 2,5	
1.5.2	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE					
	a) numărul de întreruperi programate (nr.)	10	20	20	10	60
	b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore (%)	50	50	50	50	50
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori (%) - populație - agenți economici	2 2	3 3	3 3	2 2	10 10
	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de					

	utilizatori (%)	1	1	1	1	4
1.5.3	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATORI					
	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii (%)					
	- populație	5	10	10	5	30
	- agenți economici	5	10	10	5	30
	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii (%)					
	- populație	0,2	0,2	0,2	0,2	0,8
	- agenți economici	0,2	0,2	0,2	0,2	0,8
	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate (nr.)					
	- populație	10	20	20	10	60
	- agenți economici	4	6	6	4	14
	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.)					
	- populație	9	17	17	9	52
	- agenți economici	3	4	4	3	14
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 – gust, miros (%)					
	- populație	0,6	0,6	0,6	0,6	2,4
	- agenți economici	0,2	0,2	0,2	0,2	0,8
	b) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului (%)	30	30	30	30	30
	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 (%)					
	- populație	0,1	0,1	0,1	0,1	0,4
	- agenți economici	0,1	0,1	0,1	0,1	0,4
	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori (%)	0,5	0,5	0,5	0,5	2,5
1.7.	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 (%)	20	20	20	20	20
	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
2.	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 (%)	20	20	20	20	20
	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 (%)	97	97	97	97	97
	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 (kwh/mc)	0,309	0,309	0,309	0,309	0,309
	d) durata zilnică de alimentare cu apă calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apa la utilizator și 24 ore, pe categorii de utilizatori (%)	100	100	100	100	100
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor (%)	120	120	120	120	120
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la branșament și numărul total de utilizatori (%)	98	98	98	98	98
2.2.	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE					
	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea					

	rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor (%)	60	60	60	60	60
	b) gradul de extindere al rețelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dată în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul (%)	98	98	98	98	98
	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 (kwh/mc)	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333

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

Nr. crt.	Indicatori de performanță	INDICATORI STATISTICI (trimestrul)				Total an
1.1.	BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR	I	II	III	IV	
	a) Raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție (buc/km)	45,63	45,63	45,63	45,63	45,63
	b) Lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	2,1	2,1	2,1	2,1	2,1
	c) Raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de					

	locuitori (m/loc)	2,3	2,3	2,3	2,3	2,3
	d) Raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	60	60	60	60	60
	e) Raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	31,38	31,38	31,38	31,38	31,38
1.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) Volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect a rețelei (%)	40	40	40	40	40
	b) Volumul de apă furnizată prin aducțiune și capacitatea proiectată (%)	40	40	40	40	40
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(%) - populație - agenți economici	0 7,5	0 7,5	0 7,5	0 7,5	0 30
	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(%) - populație - agenți economici	1,0 3,0	1,0 3,0	1,0 3,0	1,0 3,0	1,0 3,0
	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 (%) - populație - agenți economici	0,1 14	0,1 14	0,1 14	0,1 14	0,1 14

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,

**CONTRASEMNEAZĂ,
SECRETAR,
jr. Simona Dumitrache**