

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

Nr.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul					Total an
		I	II	II	IV	6	
0	1	2	3	4	5	6	
1.1	BRANȘARE/RACORDAREA UTILIZATORILOR						
	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; Total,	% 95	% 95	% 95	% 95	% 95	% 95
	Din care:	0	5	5	2	12	
	- persoane fizice	0	0	1	0	1	
	- agenți economici, instituții publice	%	%	%	%	%	
	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	5	5	5	5	5	5
	< 15 zile	90	90	90	90	90	90
	Între 15 – 30 zile	5	5	5	5	5	5
	Între 30 – 60 zile						
1.2	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE						
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări	% 0	% 5	% 5	% 2	% 12	% 12
	Din care:	0	0	1	0	1	
	- persoane fizice	%	%	%	%	%	
	- agenți economici, instituții publice	100	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	100
	Din care:	100	100	100	100	100	100
	- persoane fizice						
	- agenți economici, instituții publice						

1.3	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 zile, Total										%	100	%	100	%	100	%	100	%	100
	Din care:		- persoane fizice (locuințe individuale, apartamente cu bransamente individuale, blocuri locuințe)								100	100	100	100	100	100	100	100	100	
			- agenți economici, instituții publice								100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ POTABILĂ																			
1.4	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări										100	100	100	100	100	100	100	100	%	
	b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor																		%	
	c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, de categorii de utilizatori. Total.										30	35	30	35	35			%		
	Din care:		- persoane fizice								30	35	30	35	35					
			- agenți economici, instituții publice								0	0	0	0	0	0	0	%		
	d) ponderea din numărul de reclamații de la lit. c) care sunt justificate										5	5	5	5	5	5		%		
	Din care:		- persoane fizice								5	5	5	5	5					
			- agenți economici, instituții publice																	
	e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile										100	100	100	100	100	100	100	0		
	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate										5	10	10	5	5	30				
	g) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți										l/om zi	l/om zi	l/om zi			l/om/zi				
											82	90	90			90				
CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ȘI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE																				

	a) numărul de reclamații privind facturarea	5	10	10	5	30
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în termen de 10 zile	%	%	%	%	%
	c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	80	80	80	80	80
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	%	%	%	%	%
		85	85	85	85	85
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.10	nr.20	nr.20	nr.10	nr.60
	Din care:	9	18	18	9	54
	- persoane fizice	1	2	2	1	6
	- agenți economici, instituții publice	50	100	100	50	300
	b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori	Total				
	Din care:	49	95	95	49	268
	- persoane fizice	1	15	15	1	32
	- agenți economici, instituții publice	Ore	Ore	Ore	Ore	Ore
	c) durata medie a întreruperilor pe categorii de utilizatori	6	6	6	6	6
	Din care:	Ore	Ore	Ore	Ore	Ore
	- persoane fizice	Ore	Ore	Ore	Ore	Ore
	- agenți economici, instituții publice	Ore	Ore	Ore	Ore	Ore
	d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	Total,				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
	Din care:	50	60	60	50	220
	- persoane fizice	49	58	58	49	214
	- agenți economici, instituții publice	1	2	2	1	6

1.5.2	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe categorii de utilizatori											
	Din care:		- persoane fizice (locuințe individuale, apartamente cu bransamente individuale, blocuri locuințe)		- agenți economici, instituții publice		Total					
			nr.50		nr.100		nr.110		nr.50		nr.310	
			490		85		95		49		278	
1.5.2	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE											
	a) numărul de întreruperi programate											
			nr.10		nr.10		nr.10		nr.10		nr.10	
			5 Ore		5 Ore		5 Ore		5 Ore		5 Ore	
			nr.30		nr.70		70		nr.30		nr.200	
	Din care:		- persoane fizice		25		69		69		25	
			- agenți economici, instituții publice		5		1		1		5	
			nr.50		1		1		1		5	
			-		1		1		1		-	
			nr.30		nr.70		70		nr.30		nr.200	
			nr.50		nr.100		nr.110		nr.50		nr.310	
			490		85		95		49		278	
1.5.3	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR											
	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii, pe categorii de utilizatori, Total,											
	Din care:		- persoane fizice		20		20		20		20	
			- agenți economici, instituții publice		19		19		19		19	
			nr.50		nr.100		nr.110		nr.50		nr.310	
			1		15		15		1		32	
	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, pe categorii de utilizatori		nr.50		nr.100		nr.110		nr.50		nr.310	
	Din care:		- persoane fizice		1		3		2		1	
			- agenți economici, instituții publice		1		-		1		1	
			nr.50		nr.100		nr.110		nr.50		nr.310	
			nr.50		nr.100		nr.110		nr.50		nr.310	

	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori									
	Total		20	20	20	20	20	20	60	
	Din care:		19	19	19	19	19	56		
	- persoane fizice		1	1	1	1	1	4		
1.6	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE									
	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate, pe tipuri de utilizatori și parametrii reclamați									
	Din care:		10	20	30	10	70			
	- persoane fizice		9	18	28	9	64			
	- agenți economici, instituții publice		1	2	2	1	6			
	b) Numarul de reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina		-	10	10	10	30			
	Din care		-	9	9	9	27			
	- persoane fizice		-	9	9	9	27			
	- agenți economici, instituții publice		-	1	1	1	3			
	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator, pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți în contract, pe categorii de utilizatori		-	-	-	-	-			
	Total mil. lei		-	-	-	-	-			
	Din care:		-	-	-	-	-			
	- persoane fizice (locuințe individuale, apartamente cu bransamente individuale, blocuri locuințe)		-	-	-	-	-			
	- agenți economici, instituții publice		-	-	-	-	-			
d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare		-	-	-	-	-				
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,		5	5	5	5	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									
		100	100	100	100	100				

PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ									
2.1	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem.	%	19	%	19	%	19	%	19
	b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei dată în funcțiune la sfârșitul perioadei luate în calcul și cea de la începutul perioadei luate în calcul	%	%	%	%	%	%	%	%
	c) 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	%	%	%	%	%	%	%	%
	d) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor	%	%	%	%	%	%	%	%
	e) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori	%	%	%	%	%	%	%	%
PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE									
2.2	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor	%	12	%	12	%	12	%	12
	b) gradul de extindere al rețelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dată în funcțiune la sfârșitul perioadei luate în calcul și cea de la începutul perioadei luate în calcul	%	%	%	%	%	%	%	10

INDICATORI STATISTICI

PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Nr.	INDICATORUL	Trimestrul					Total an
		I	II	III	IV		
0	1	2	3	4	5	6	
1.1	BRANȘARE/RACORDAREA UTILIZATORILOR						
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei	buc/k	buc/k	buc/k	buc/k	buc/k	buc/km
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă	m	m	m	m	m	m/loc
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori						m/loc
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității						%
1.2	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ POTABILĂ						
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	%	%	%	%	%	%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiune 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						
	Total mil. lei						