

Privind darea în administrare și exploatare a serviciului și a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Nr. crt	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.1	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR					
	a) numărul de solicitări de branșare/numărul de solicitări de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	- populație	- 100%	- 100%	- 100%	- 100%	- 100%
	- agenți economici	- 100%	- 100%	- 100%	- 100%	- 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.	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	- 15 zile	- 0%	- 0%	- 0%	- 0%	- 0%
	- 30 zile	- 100%	- 100%	- 100%	- 100%	- 100%
	- 60 zile	- 0%	- 0%	- 0%	- 0%	- 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	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	b) procentul din contractele de la	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

	lit. a) încheiate în mai puțin de 30 de zile calendaristice					
	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 de zile	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
1.3	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	b) procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puțin de 30 de 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 de zile	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	b) procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puțin de 30 de 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 de zile	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
1.4	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ȘI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

	total de utilizatori					
	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	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
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	1	1	1	1	1
	b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori	12 ore	12 ore	12 ore	12 ore	12 ore
	d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	5 %	5 %	5 %	5 %	5 %
1.5.2	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE					
	a) numărul de întreruperi programate	4	5	5	4	18
	b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24	12 ore	12 ore	12 ore	12 ore	12 ore
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de	30%	30%	30%	30%	30%

	utilizatori					
	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %
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 raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și ope tipuri de servicii	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori și pe tipuri de servicii	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	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	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
1.6	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE					
	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate a apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori și tipuri de apă furnizată (potabilă sau industrială) și parametrii reclamați	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	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	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
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	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %
	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.	Max20 %	Max20 %	Max20 %	Max20 %	Max20 %
	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					

	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	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 branșament 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					
	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					
	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrială/anuală pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată					

ANEXA 2

la regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare al comunei Malovăț

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	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei					
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă					
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori					
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității					
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare					
1.2	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
	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 numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %

	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	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %
	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	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Primăria Comunei Malovăț