

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE
ALIMENTARE CU APĂ**

Nr.crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.1	BRANȘAREA UTILIZATORILOR					
	a) Numărul de solicitări de branșare/numărul de solicitări de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă, diferențiat pe categorii de utilizatori	90%	90%	90%	90%	90%
	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 15/30/60 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
1.2	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI					
	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 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	1%	1%	1%	1%	1%

1.3	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor	0%	0%	0%	0%	0%
	c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apă furnizată și categorii de utilizatori	10%	10%	10%	10%	10%
	d) ponderea din numărul de reclamații de la lit. c) care sunt justificate	1%	1%	1%	1%	1%
	e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile	95%	95%	95%	95%	95%
	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
	g) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviti	70%	70%	70%	70%	70%
1.4	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ FURNIZATE					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în termen de	100%	100%	100%	100%	100%

	10 zile					
	c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	1%	1%	1%	1%	1%
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	75%	75%	75%	75%	75%
1.5	ÎNTRERUPERI SI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI					
1.5.1	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE					
	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori;	10	10	10	10	10
	b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	30%	30%	30%	30%	30%
	c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori	42%	42%	42%	42%	42%
	d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	10	10	10	10	10
	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori/pe categorii de utilizatori	30%	30%	30%	30%	30%
1.5.2	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE					
	a) numărul de întreruperi programate	2	2	2	2	8
	b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore	33%	33%	33%	33%	33%
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total	30%	30%	30%	30%	30%

	utilizatori, pe categorii de utilizatori					
	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
1.5.3	INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR					
	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciului pentru neplata facturii raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	15%	15%	15%	15%	15%
	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	5%	5%	5%	5%	5%
	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori și clauze contractuale nerespectate	15	15	15	15	60
	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori	10	15	14	11	50
1.6	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE					
	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori și tipuri de	1%	1%	1%	1%	1%

	apa furnizata (potabila sau industrială) și parametrii reclamați					
	b) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	1%	1%	1%	1%	1%
	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	2%	2%	2%	2%	2%
	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
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	1%	1%	1%	1%	1%
	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.	15%	15%	15%	15%	15%

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	2%	2%	2%	2%	2%
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.	0,25 kWh/ mc	0,25 kWh/ mc	0,25 kWh/ mc	0,25 kWh/ mc	1 kWh/ mc
d) durata zilnică de alimentare cu apă	80%	80%	80%	80%	80%

<i>totală a străzilor</i>					
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%

INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU

					Total an
					6
					38 buc/km
<i>lungimea rețelei de</i>					

	distribuție a apei					
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă	3 m/loc	3 m/loc	3 m/loc	2 m/loc	11 m/loc
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori	2 m/loc	3 m/loc	2 m/loc	2 m/loc	8 m/loc
1.2	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	90%	90%	90%	90%	90%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiune și capacitatea proiectată	90%	90%	90%	90%	90%
1.3	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DIN 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 utilizatori, pe tipuri utilizatori	5%	5%	5%	5%	5%
	b) numărul de sistări a prestării serviciului public de canalizare raportat la numărul total utilizatori, datorat nerespectării de utilizator a condițiilor de deversare	3%	3%	3%	3%	3%
	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	15%	15%	15%	15%	15%

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE
CANALIZARE**

Nr.crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.1	RACORDAREA UTILIZATORILOR					
	a) Numărul de solicitări de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori	90%	90%	90%	90%	90%
	b) Numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
1.2	CONTRACTAREA PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE					
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitari	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	1%	1%	1%	1%	1%

	numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 zile					
1.3	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE CANALIZARE FURNIZATE					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în termen de 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	1%	1%	1%	1%	1%
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	75%	75%	75%	75%	75%
1.4	ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE					
1.4.1	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE					
	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori;	10	10	10	10	40
	b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	30%	30%	30%	30%	30%
	c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori	42%	42%	42%	42%	42%
	d) numărul de	10	10	10	10	40

	întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori					
	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori/pe categorii de utilizatori	30%	30%	30%	30%	30%
1.4.2	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE					
	a) numărul de întreruperi programate	2	2	2	2	8
	b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore	33%	33%	33%	33%	33%
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	30%	30%	30%	30%	30%
	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
1.4.3	INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR					
	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt prestarea serviciului pentru neplata facturii raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	15%	15%	15%	15%	15%
	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata	5%	5%	5%	5%	5%

	serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori					
	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori și clauze contractuale nerespectate	15	15	15	15	60
	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciului, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori	10	15	14	11	50
1.5	CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE					
	a) 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	1%	1%	1%	1%	1%
	b) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
1.6	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele	1%	1%	1%	1%	1%

	prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări					
	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 CANALIZARE					
	a) gradul de deservire exprimat în raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor	7%	7%	7%	7%	7%
	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	1%	1%	1%	1%	1%
	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	0,25 kWh/mc	0,25 kWh/mc	0,25 kWh/mc	0,25 kWh/mc	0,25 kWh/mc

	cantitatea de apă uzată evacuată.					
--	-----------------------------------	--	--	--	--	--

INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE CANALIZARE

Nr.crt.	INDICATORUL	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.1	RACORDAREA UTILIZATORILOR					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de canalizare	523 buc/km	523 buc/km	523 buc/km	523 buc/km	523 buc/km
	b) lungimea rețelei de canalizare raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă	0,86 m/loc	0,86 m/loc	0,86 m/loc	0,86 m/loc	0,86 m/loc
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori	0,60 m/loc	0,60 m/loc	0,60 m/loc	0,60 m/loc	0,60 m/loc
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității	6,1%	6,1%	6,1%	6,1%	6,1%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare	27 buc/km	27 buc/km	27 buc/km	27 buc/km	27 buc/km
1.2	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DIN 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 utilizatori, pe tipuri utilizatori	5%	5%	5%	5%	5%
	b) numărul de sistări a prestării serviciului public de canalizare raportat la numărul total utilizatori, datorat nerespectării de utilizator a condițiilor de	3%	3%	3%	3%	3%

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	15%	15%	15%	15%	15%	15%

BIROUL FINANCIAR CONTABIL ȘI RESURSE UMANE –

COMPARTIMENT SERVICII PUBLICE, ADMINISTRATIVE ȘI CULTURĂ

.....