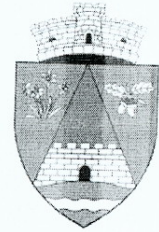




ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu



Anexa nr. 3
la HCL nr.14 din 24.02.2017

Studiu de specialitate

pentru stabilirea Indicatorilor de Performanță ai **serviciului de utilități publice - serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare** în comuna GURGHIU, județul Mureș

1. Denumirea studiului

Studiu de specialitate pentru stabilirea Indicatorilor de Performanță ai **serviciului de utilități publice - serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare** în comuna GURGHIU, județul Mureș.

2. Scopul studiului

Prezentul studiu are ca scop stabilirea indicatorilor de performanță ai **serviciului de utilități publice - serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare** în comuna GURGHIU, județul Mureș, forma de gestiune a serviciului - gestiunea directă.

3. Cadrul legal

Acest studiu este realizat în conformitate cu prevederile legale cuprinse în:

- **Legea 51/2006** a serviciilor comunitare de utilități publice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea 241/2006** a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, republicată.

Conform cu art.8 alin.(1), (2) și (3) din Legea 241/2006 republicată, serviciul furnizat/prestat prin sistemele de alimentare cu apă și de canalizare trebuie să îndeplinească, la nivelul utilizatorilor, indicatorii de performanță prevăzuți în regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare. Indicatorii de performanță ai serviciului furnizat/prestat utilizatorilor se stabilesc pe baza unui studiu de specialitate întocmit de autoritățile administrației publice locale(...), în funcție de necesitățile utilizatorilor, de starea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare și de eficiența acestora, cu respectarea indicatorilor de performanță minimali prevăzuți în regulamentul-cadru, respectiv în caietul de sarcini-cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.

Propunerile de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare furnizat/prestat utilizatorilor, rezultate din studiul de specialitate efectuat în acest scop, vor fi supuse dezbaterii publice înaintea aprobării lor de către autoritățile administrației publice locale.

4. Strategie și obiective

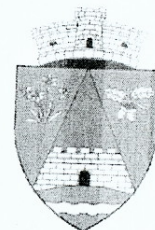
4.1 Ca și direcții strategice de acțiune autoritatea administrativă a comunei GURGHIU își propune:

- a) orientarea serviciului către utilizatori;
- b) asigurarea accesului nediscriminatoriu al tuturor membrilor comunității la serviciul de alimentare cu apă;
- c) asigurarea calității serviciului la nivelul corespunzător normelor Uniunii Europene;
- d) îmbunătățirea calității mediului, prin utilizarea rațională a resurselor naturale de apă și epurarea corespunzătoare a apelor uzate, în conformitate cu prevederile legislației de mediu și ale directivelor Uniunii Europene; reducerea pierderilor de apă și a consumurilor energetice din



ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu



sistemele de alimentare cu apă;

e) reducerea consumurilor specifice de apă potabilă la utilizator, inclusiv prin contorizarea bransamentelor și a consumurilor individuale;

f) promovarea programelor de investiții, în scopul dezvoltării și modernizării sistemului de alimentare cu apă și de canalizare;

g) adoptarea soluțiilor tehnice și tehnologice, cu costuri minime și în concordanță cu prognozele de dezvoltare edilitar-urbanistică și demografică a comunității;

h) promovarea metodelor moderne de management;

i) promovarea profesionalismului, eticii profesionale și a formării profesionale continue a personalului ce lucrează în domeniu.

4.2 *Autoritatea administrației locale GURGHIU consideră că următoarele elemente constituie obiective esențiale:*

a) îmbunătățirea condițiilor de viață ale cetățenilor;

b) realizarea unei infrastructuri edilitare moderne, ca bază a dezvoltării economice și în scopul atragerii investițiilor profitabile pentru comunitatea locală;

c) dezvoltarea durabilă a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

d) protecția mediului;

e) asigurarea contorizării consumului de apă pentru fiecare utilizator cu care se încheie contracte de furnizare;

f) menținerea în stare perfect funcțională și îmbunătățirea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare de pe raza localității;

g) îmbunătățirea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

h) menținerea unor prețuri și tarife cât mai scăzute atât pentru apă cât și pentru canalizare, conform standardelor serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

i) respectarea prețurilor și tarifelor, în conformitate cu legislația în domeniu;

j) bună calitate a serviciului prestat și menținerea calității tehnice și întreținerea în stare bună a sistemului de alimentare cu apă și de canalizare a localității.

4.3 *În vederea realizării obiectivelor și sarcinilor ce le revin în domeniul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare a localității GURGHIU, operatorul trebuie să asigure:*

a) producerea, transportul, înmagazinarea și distribuția apei potabile;

b) colectarea, transportul, epurarea și evacuarea apelor uzate, a apelor meteorice și a apelor de suprafață provenite din intravilan;

c) exploatarea sistemului de alimentare cu apă și de canalizare, în condiții de siguranță și eficiență tehnico-economică, cu respectarea tehnologiilor și a instrucțiunilor tehnice de exploatare;

d) instituirea, supravegherea și întreținerea, corespunzător dispozițiilor legale, a zonelor de protecție sanitară, a construcțiilor și instalațiilor specifice sistemelor de alimentare cu apă potabilă și de canalizare;

e) monitorizarea strictă a calității apei potabile distribuite prin intermediul sistemului de alimentare cu apă, în concordanță cu normele igienico-sanitare în vigoare;

f) monitorizarea strictă a calității apei la ieșirea din stația de epurare astfel încât concentrațiile indicatorilor de calitate, se vor încadra în limite maxim admisibile, în concordanță cu normele igienico-sanitare în vigoare;

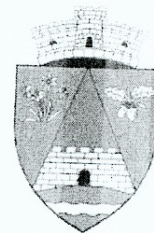
g) captarea apei brute, numai cu respectarea condițiilor impuse prin acordurile, avizele și autorizațiile de mediu și de gospodărire a apelor;

h) întreținerea și menținerea în stare de permanentă funcționare a sistemului de alimentare cu



ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu



apă și de canalizare;

i) contorizarea cantităților de apă produse, distribuite și respectiv facturate;

4.4 În desfășurarea activităților serviciului de alimentare cu apă și de canalizare a localității GURGHIU, operatorul trebuie să respecte următoarele principii:

- a) securitatea serviciului;
- b) tarifarea echitabilă;
- c) rentabilitatea, calitatea și eficiența serviciului;
- d) solidaritatea utilizatorilor reflectată în strategia tarifară;
- e) transparența și responsabilitatea publică, incluzând consultarea cu patronatele, sindicatele, utilizatorii și cu asociațiile reprezentative ale acestora;
- f) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- g) adaptabilitatea la cerințele utilizatorilor;
- h) accesibilitatea egală a utilizatorilor la serviciul public, pe baze contractuale;
- i) respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor, protecției mediului și sănătății populației.

5. Indicatori de performanță

Indicatorii constau în indicatori de performanță operaționali, manageriali, financiari și de management al activelor. Din perspectiva administrației publice locale, aceștia nu ar trebui priviți izolat, deoarece reflectă zone foarte importante ale sectoarelor activității de alimentare cu apă și de canalizare.

Indicatorii de performanță operaționali au menirea de a fi caracteristici obiective pe care operatorul le poate furniza ușor pe baza datelor pe care în unele cazuri deja le colectează. Scopul principal al indicatorilor de performanță operaționali este de a furniza date asupra producției și eficienței atât în termeni materiali/cantitativi cât și în termeni financiari. Acest lucru este important pentru controlul costurilor dar și din punct de vedere al politicilor de mediu.

Indicatorii de performanță manageriali indică scara de activitate și eficiența operatorului.

Indicatorii de performanță financiari se bazează pe indicatori diagnostic derivați din declarațiile financiare.

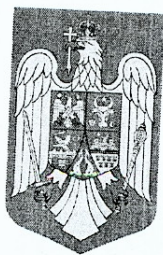
Indicatorii de performanță privind continuitatea și managementul activelor prezintă situația actuală specifică operatorilor de apă și de canalizare din România.

Indicatorii de Performanță stabilesc condițiile ce trebuie respectate de Operator în asigurarea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare.

Indicatorii de Performanță asigură condițiile pe care trebuie să le îndeplinească serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, avându-se în vedere:

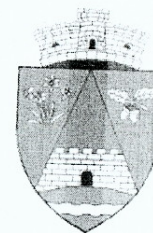
- a) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- b) adaptarea permanentă la cerințele utilizatorilor;
- c) excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciul public de alimentare cu apă;
- d) respectarea reglementărilor specifice din domeniu.

6. Indicatorii de de Performanță propuși pentru serviciul de alimentare cu apă și de canalizare la data dării în administrare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare al comunei GURGHIU sunt prezentați în tabelul de mai jos:



ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu



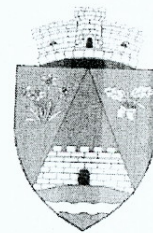
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE
CU APĂ

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	1%	1%	1%	1%	1%



ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu

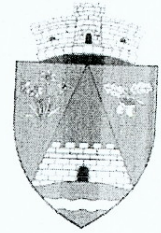


	prevederilor contractuale raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 zile					
1.3	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitari, pe tipuri de apă 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	70%	70%	70%	70%	70%



ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu

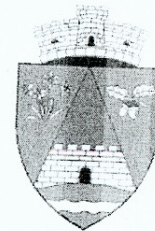


	locuitori de tip casnic deserviti					
1.4	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ FURNIZATE					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în termen de 10 zile	100%	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%
1.5	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	30%	30%	30%	30%	30%



ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu

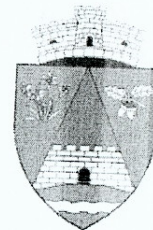


	întreruperile accidentale raportat la total utilizatori/pe categorii de utilizatori					
1.5.2	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE					
	a) numărul de întreruperi programate	2	2	2	2	8
	b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore	33%	33%	33%	33%	33%
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total 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%
1.5.3	INTRERUPERI PREVEDERILOR UTILIZATOR					
	DATORATE CONTRACTUALE					
	NERESPECTARIILE DE CATRE					
	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	15	15	15	15	60	



ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu

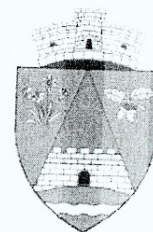


	nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori și clauze contractuale nerespectate					
	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori	10	15	14	11	50
1.6	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE					
	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori și tipuri de apa furnizata (potabila sau industrială) și parametrii reclamați	1%	1%	1%	1%	1%
	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%



ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu

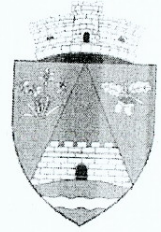


1.7	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări	1%	1%	1%	1%	1%
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care 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%



ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu



calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator și 24 ore, pe categorii de utilizatori					
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor	71%	71%	71%	71%	71%
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%

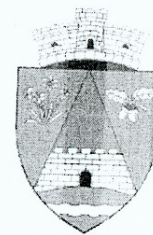
INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ

Nr.crt.	INDICATORUL	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.1	BRANȘAREA UTILIZATORILOR					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei	6 buc/km	12 buc/km	14 buc/km	6 buc/km	38 buc/km
	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%

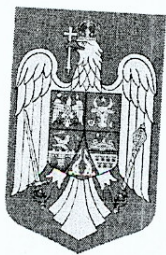


ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu

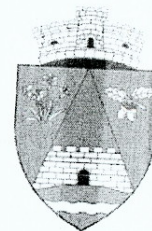


	b) volumul de apă furnizată prin aducțiune și capacitatea proiectată	90%	90%	90%	90%	90%
1.3	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DIN CONTRACT					
	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare raportat 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%



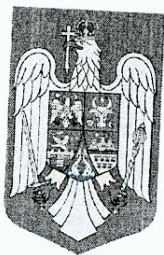
ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu



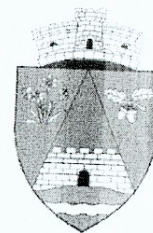
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE CANALIZARE

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 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	1%	1%	1%	1%	1%

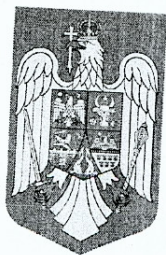


ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu

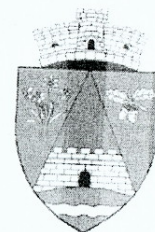


	solicitări de modificare a prevederilor contractuale raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 zile					
1.3	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE CANALIZARE FURNIZATE					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat 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 SI 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	30%	30%	30%	30%	30%



ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu

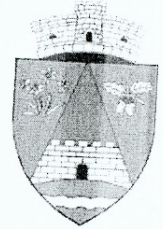


	anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori					
	c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori	42%	42%	42%	42%	42%
	d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	10	10	10	10	40
	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile 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%



ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu

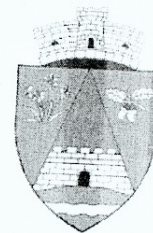


1.4.3					
INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR					
a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt prestarea serviciului pentru neplata facturii raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	15%	15%	15%	15%	15%
b) numărul de contracte reziliate pentru neplata 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 serviciului, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori	10	15	14	11	50
1.5					
CALITATEA SERVICIILOR PRESTATE					



ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu

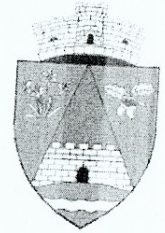


	a) valoarea despăgubirilor plătite de operator, pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți în contract, raportată la valoarea facturată, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
	b) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat 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 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 CANALIZARE					
	a) gradul de deservire exprimat în raport între lungimea rețelei de	7%	7%	7%	7%	7%



ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

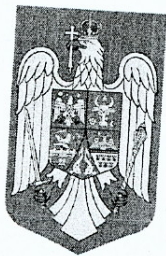
Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu



canalizare și lungimea totală a străzilor						
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%	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 cantitatea de apă uzată evacuată.	0,25 kWh/mc	0,25 kWh/mc	0,25 kWh/mc	0,25 kWh/mc	0,25 kWh/mc	0,25 kWh/mc

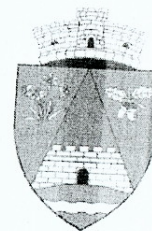
INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE CANALIZARE

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



ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
COMUNA GURGHIU
CONSILIUL LOCAL GURGHIU

Gurghiu, str. Petru Maior, nr. 8, jud. Mureș
tel. 0265 536 003 fax. 0265 536 094 e-mail: gurghiu@cjmures.ro
www.e-primarii.ro/primaria-gurghiu



	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 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%

BIROUL FINANCIAR CONTABIL ȘI RESURSE UMANE –

COMPARTIMENT SERVICII PUBLICE, ADMINISTRATIVE ȘI CULTURĂ
.....