

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

Nr. Cr.	INDICATORI DE PERFORMANTA	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.1	BRANȘAREA UTILIZATORILOR					
	a) numărul de solicitări de branșare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă, diferențiat pe categorii de utilizatori;	-	-	-	-	-
	b.1) 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 zile calendaristice.	60 %	60 %	60 %	60 %	60 %
	b.2) 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 30 zile calendaristice.	30 %	30 %	30 %	30 %	30 %
	b.3) 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 60 zile calendaristice.	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %
1.2	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI POTABILE					
	a) numărul de contracte de furnizare apă potabilă încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitari, astfel:	100%	100%	100%	100%	100%
	a.1.) utilizatori casnici	100%	100%	100%	100%	100%
	a.2.) asociatii de locatari	100%	100%	100%	100%	100%
	a.3.) institutii publice si agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%

Nr. Cr.	INDICATORI DE PERFORMANTA	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
	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	0%	0%	0%	0%	0%
1.3	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI PE 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 utilizatorilor in sistem pausal, raportat la numărul total de utilizatori fără contor	25 %	25 %	25 %	25 %	100 %
	c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe categorii de utilizatori:	0,05 %	0,05 %	0,05 %	0,05 %	0,20 %
	c.1.) utilizatori casnici	0,04 %	0,04 %	0,04 %	0,04 %	0,16 %
	c.2.) asociatii de locatari	0,35 %	0,35 %	0,35 %	0,35 %	1,40 %
	c.3.) institutii publice si agenti economici	0,06 %	0,06 %	0,06 %	0,06 %	0,24 %
	d) ponderea din numărul de reclamații de la lit. c) care sunt justificate	25 %	25 %	25 %	25 %	25 %
	e) procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	f) numărul de sesizări privind parametrii (debit, presiune) apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori	0,025%	0,025%	0,025%	0,025%	0,10 %
	g) cantitatea de apă facturata utilizatorilor de tip casnic raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviti	90 l/om/zi	90 l/om/zi	90 l/om/zi	90 l/om/zi	90 l/om/zi

Nr. Cr.	INDICATORI DE PERFORMANTA	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	I	2	3	4	5	6
1.4	CITIREA, FACTURAREA ŞI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIULUI DE APA FURNIZAT					
	a) numărul de reclamații privind facturarea apei raportat la numărul total de utilizatori	0,04 %	0,04 %	0,04 %	0,04 %	0,16 %
	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	3 %	3 %	3 %	3 %	3 %
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
1.5	ÎNTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI					
1.5.1	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE					
	a) numărul de întreruperi neprogramate, pentru totalul utilizatorilor:	150	150	150	150	600
	a.1.) numărul de întreruperi neprogramate, pentru utilizatorii casnici;	75	75	75	75	300
	a.2.) numărul de întreruperi neprogramate, pentru utilizatorii de tip asociații de proprietari;	25	25	25	25	100
	a.3.) numărul de întreruperi neprogramate, pentru utilizatorii de tip instituții publice și agenți economici;	50	50	50	50	200
	b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate raportat la numărul total utilizatori:	10 %	10 %	10 %	10 %	40 %
	b.1.) numărul de utilizatori casnici afectați de întreruperile neprogramate raportat la numărul total utilizatori casnici;	12 %	12 %	12 %	12 %	48 %
	b.2.) numărul de utilizatori de tip asociații de proprietari afectați de întreruperile neprogramate raportat la numărul total de utilizatori de tip asociații de proprietari;	4 %	4 %	4 %	4 %	16 %

Nr. Crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	I	2	3	4	5	6
	b.3.) numărul de utilizatori de tip institutii publice si agenti economici afectați de întreruperile neprogramate raportat la numarul total de utilizatori de tip institutii publice si agenti economici;	3 %	3 %	3 %	3 %	12 %
	c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 de ore pe categorii de utilizatori, astfel:	12 %	12 %	12 %	12 %	12 %
	c.1.) pentru utilizatori casnici	95 %	95 %	95 %	95 %	95 %
	c.2.) pentru utilizatori de tip asociatii de proprietari	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %
	c.3.) pentru utilizatori de tip institutii publice si agenti economici;	3 %	3 %	3 %	3 %	3 %
	d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori, astfel:	50	30	30	50	160
	d.1.) pentru utilizatori casnici	35	20	20	35	110
	d.2.) pentru utilizatori de tip asociatii de proprietari	5	3	3	5	16
	d.3.) pentru utilizatori de tip institutii publice si agenti economici;	10	7	7	10	34
	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori/pe categorii de utilizatori, astfel:	1,00 %	1,00 %	1,00 %	1,00 %	4,00 %
	e.1.) pentru utilizatori casnici;	1,05 %	1,05 %	1,05 %	1,05 %	4,20 %
	e.2.) pentru utilizatori de tip asociatii de proprietari;	0,11 %	0,11 %	0,11 %	0,11 %	0,44%
	e.3.) pentru utilizatori de tip institutii publice si agenti economici;	0,30 %	0,30 %	0,30 %	0,30 %	1,20 %
1.5.2	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE					
	a) numărul de întreruperi programate	40	40	40	40	160
	b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore	5 %	5 %	5 %	5 %	5 %
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi programate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori, astfel:	0,30 %	1,60 %	1,70 %	2,60 %	6,20 %
	c.1.) pentru utilizatori	1,63 %	1,63 %	1,63 %	1,64 %	6,53 %

Nr. Cr.	INDICATORI DE PERFORMANTA	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
	casnici					
	c.2.) pentru utilizatori de tip asociatii de proprietari	0,31 %	0,32 %	0,32 %	0,32 %	1,27 %
	c.3.) pentru utilizatori de tip institutii publice si agenti economici;	0,33 %	0,33 %	0,33 %	0,35 %	1,34 %
	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori, astfel:					
	d.1.) pentru utilizatori casnici;	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	d.2.) pentru utilizatori de tip asociatii de proprietari;	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	d.3.) pentru utilizatori de tip institutii publice si agenti economici;	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
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, astfel:	0,03 %	0,03 %	0,02 %	0,05 %	0,13 %
	a.1.) pentru utilizatori casnici;	0,03 %	0,03 %	0,02 %	0,05 %	0,13 %
	a.2.) pentru utilizatori de tip asociatii de proprietari;	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	a.3.) pentru utilizatori de tip institutii publice si agenti economici;	0,03 %	0,03 %	0,05 %	0,03 %	0,11 %
	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori, astfel:	0,01 %	0,02 %	0,01 %	0,03 %	0,08 %
	b.1.) pentru utilizatori casnici;	0,02 %	0,02 %	0,016 %	0,03 %	0,08 %
	b.2.) pentru utilizatori de tip asociatii de proprietari;	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	b.3.) pentru utilizatori de tip institutii publice si agenti economici;	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Nr. Cr.	INDICATORI DE PERFORMANTA	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	I	2	3	4	5	6
	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, astfel:	0,02 %	0,01 %	0,011 %	0,03 %	0,07 %
	c.1.) pentru utilizatori casnici;	0,02 %	0,01 %	0,01 %	0,03 %	0,07 %
	c.2.) pentru utilizatori de tip asociatii de proprietari;	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	c.3.) pentru utilizatori de tip institutii publice si agenti economici;	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciului, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori, astfel:	0,001 %	0 %	0,003 %	0,008 %	0,01 %
	d.1.) pentru utilizatori casnici;	0%	0%	0,001%	0,007%	0,01%
	d.2.) pentru utilizatori de tip asociatii de proprietari;	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	d.3.) pentru utilizatori de tip institutii publice si agenti economici;	0,000 3%	0 %	0,03 %	0,03 %	0,08 %
1.6	CALITATEA SERVICIULUI DE FURNIZARE A APEI					
	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori și parametrii de debit și presiune reclamați, astfel:	0,02 %	0,02 %	0,02 %	0,02 %	0,08 %
	a.1.) pentru utilizatori casnici: debit/presiune;	0,018 %	0,018 %	0,018 %	0,018 %	0,072 %
	a.2.) pentru utilizatori de tip asociatii de proprietari: debit/presiune;	0,13 %	0,13 %	0,13 %	0,13 %	0,52 %
	a.3.) pentru utilizatori de tip institutii publice si agenti economici: debit/presiune;	0,025 %	0,025 %	0,025 %	0,025 %	0,10 %
	b) procentul din reclamațiile de la lit.a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului;	1.37 %	1.37 %	1.37 %	1.37 %	5,48 %
	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator, pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate (debit și presiune) stabiliți în contract, raportată la valoarea facturată pe categorii de utilizatori, astfel:	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Nr. Cr.	INDICATORI DE PERFORMANTA	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	I	2	3	4	5	6
	c.1.) pentru utilizatori casnici;	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	c.2.) pentru utilizatori de tip asociatii de proprietari;	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	c.3.) pentru utilizatori de tip institutii publice si agenti economici;	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare (continuitatea serviciului) înregistrate raportate la numărul total de utilizatori.	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
1.7	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
	a) numărul de reclamații și sesizări scrise, la care răspunsul trebuie să se dea în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la înregistrare conform Regulamentului serviciului public de alimentare cu apă.	-	-	-	-	-
	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 volumul de apă potabilă introdus în rețeaua de distribuție minus volumul de apă facturat, raportat la volumul de apă potabilă introdus în rețeaua de distribuție.	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	-	-	-	-	-

Nr. Crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
	c) consumul specific de energie electrică pentru furnizarea apei, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial pentru funcționarea sistemului și cantitatea de apă furnizată.	0,50kWh/mc	0,50 kWh/mc	0,50 kWh/mc	0,50 kWh/mc	0,50 kWh/mc
	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, astfel:	24h/24h	24h/24h	24h/24h	24h/24h	24h/24h
	d.1.) pentru utilizatori casnici;	24h/24h	24h/24h	24h/24h	24h/24h	24h/24h
	d.2.) pentru utilizatori de tip asociații de proprietari;	24h/24h	24h/24h	24h/24h	24h/24h	24h/24h
	d.3.) pentru utilizatori de tip instituții publice și agenți economici;	24h/24h	24h/24h	24h/24h	24h/24h	24h/24h
	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 %