

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

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

	Din care:	- persoane fizice	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>12</b>
		- agenti economici, institutii publice	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
	b) procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Total.	%	%	%	%	%
	Din care:	- persoane fizice	<b>97</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>97</b>	<b>98</b>
		- agenti economici, institutii publice	<b>0</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>0</b>	<b>96</b>
	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	%	%	%	%	%
			<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
	Din care:	- persoane fizice (locuinte individuale, apartamente cu bransamente individuale, blocuri locuinte)	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
		- agenti economici, institutii publice	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
	<b>1.3</b>	<b>MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ POTABILĂ</b>					
	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări						%
	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, pe categorii de utilizatori, Total.						%
	Din care:	- persoane fizice					<b>2.2</b>
		- agenti economici, institutii publice					<b>0.3</b>
	d) ponderea din numărul de reclamații de la lit. c) care sunt justificate						%
	Din care:	- persoane fizice					<b>24</b>
		- agenti economici, institutii publice					<b>6</b>
	e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 10zile						%
	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	

	g) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți	l/om zi <b>90</b>	l/om zi <b>90</b>	l/om zi <b>90</b>	l/om zi <b>90</b>	l/om /zi <b>90</b>
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ȘI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numărul de reclamații privind facturarea	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>30</b>
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în termen de 10 zile	<b>% 80</b>	<b>% 80</b>	<b>% 80</b>	<b>% 80</b>	<b>% 80</b>
	c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	<b>% 85</b>	<b>% 85</b>	<b>% 85</b>	<b>% 85</b>	<b>% 85</b>
<b>1.5</b>	<b>ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ȘI ÎN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de	<b>nr.10</b>	<b>nr.20</b>	<b>nr.20</b>	<b>nr.10</b>	<b>nr.60</b>
	Din care: - persoane fizice	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>54</b>
	- agenți economici, institutii publice	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
	b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>500</b>	<b>300</b>
	Total					
	Din care: - persoane fizice	<b>49</b>	<b>95</b>	<b>95</b>	<b>49</b>	<b>268</b>
	- agenți economici, institutii publice	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>32</b>
	c) durata medie a întreruperilor pe categorii de utilizatori	<b>Ore</b>	<b>Ore</b>	<b>Ore</b>	<b>Ore</b>	<b>Ore</b>
		<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

	Din care:	- persoane fizice	Ore	Ore	Ore	Ore	Ore
		- agenti economici, institutii publice	Ore	Ore	Ore	Ore	Ore
	d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori Total,		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
			50	60	60	50	220
	Din care:	- persoane fizice	49	58	58	49	214
		- agenti economici, institutii publice	1	2	2	1	6
	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale, pe categorii de utilizatori Total,		nr.50	nr.100	nr.120	nr.50	nr.320
	Din care:	- persoane fizice (locuinte individuale, apartamente cu bransamente individuale, blocuri locuinte)	49	95	105	49	288
		- agenti economici, institutii publice	1	15	15	1	32
<b>1.5.2</b>	<b>ÎNTRERUPERI PROGRAMATE</b>						
	a) numărul de întreruperi programate		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
	b) durata medie a întreruperilor programate		Ore	Ore	Ore	Ore	Ore
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi, pe categorii de utilizatori		nr.30	nr.70	nr.70	nr.30	nr.200
	Din care:	- persoane fizice	25	69	69	25	193
		- agenti economici, institutii publice	5	1	1	5	7
	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită, Total:		-	10	10	-	20
<b>1.5.3</b>	<b>ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR</b>						
	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii, pe categorii de utilizatori, Total,		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
			20	20	20	20	80
		- persoane fizice	19	19	19	19	76

	Din care:	- agenti economici, institutii publice	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
	b)	numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, pe categorii de utilizatori	<b>nr.</b>	<b>nr.</b>	<b>nr.</b>	<b>nr.</b>	<b>nr.</b>
	Din care:	- persoane fizice	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
		- agenti economici, institutii publice	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
	c)	numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori și clauze contractuale nerespectate	<b>nr.</b>	<b>nr.</b>	<b>nr.</b>	<b>nr.</b>	<b>nr.</b>
			<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>20</b>
	d)	numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>60</b>
		Total					
	Din care:	- persoane fizice	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>56</b>
		- agenti economici, institutii publice	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>						
	a)	numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate, pe tipuri de utilizatori și parametrii reclamați	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>70</b>
	Din care:	- persoane fizice	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>9</b>	<b>64</b>
		- agenti economici, institutii publice	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
	b)	Numarul de reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>30</b>
	Din care	- persoane fizice	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>27</b>
		- agenti economici, institutii publice	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
	c)	valoarea despăgubirilor plătite de operator, pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți în contract, pe categorii de utilizatori	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
		Total mil. lei					
	Din care:	- persoane fizice (locuinte individuale, apartamente cu bransamente individuale, blocuri locuinte)	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
		- agenti economici, institutii publice	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
	d)	numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

<b>1.7</b>	<b>RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>				
	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului,	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>				
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ</b>				
	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem.	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
		<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
	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	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
					<b>1.0</b>
	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	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
		<b>98</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>98</b>
	d) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
	e) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la branșament și numărul total de utilizatori	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
		<b>95</b>	<b>95</b>	<b>95</b>	<b>95</b>
<b>2.2</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE</b>				
	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
		<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
	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	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
					<b>1.0</b>

## 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	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei	buc/k m	buc/k m	buc/k m	buc/k m	buc/km
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă					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	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ POTABILĂ</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	%	%	%	%	%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	%	%	%	%	%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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					
--	--	--	--	--	--