

**ANEXA 3**

**LA REGULAMENTUL SERVICIULUI DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE**

**INDICATORI DE PERFORMANTA**

**PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE**

Nr. crt.	Indicatori de performanta	Categorie	Trimestrul				Total an
			I	II	III	IV	Planificat
			Planificat	Planificat	Planificat	Planificat	
0	1	2	3	4	5	6	7
<b>1</b>	<b>Indicatori de performanta</b>						
<b>1.1</b>	<b>Bransarea/ racordarea utilizatorilor</b>						
1.1.a	Numarul de avize de bransare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau canalizare emise, raportat la numarul solicitarilor de avize ,diferentiat pe categorii de utilizator: (%)	Populatie	96	96	96	96	<b>96</b>
Ag. economici		95	95	95	95	<b>95</b>	
Inst. publice		95	95	95	95	<b>95</b>	
1.1.b	Numarul de solicitari la care intervalul de timp dintre momentul inregistrarii cererii de bransare/ racordare a utilizatorului pana la primirea de catre acesta a avizului de bransare/ racordare este mai mic de:	15 zile calend.	10%	11%	11%	13%	<b>11%</b>
		30 zile calend.	84%	84%	85%	83%	<b>84%</b>
		60 zile calend.	6%	5%	4%	4%	<b>5%</b>
<b>1.2</b>	<b>Contractarea furnizarii apei / preluarii apelor uzate</b>						
1.2.a	Numarul de contracte incheiate pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari (%)	Populatie	98	98	98	98	<b>98</b>
		Ag. economici	98	98	98	98	<b>98</b>
		Inst. publice	98	98	98	98	<b>98</b>

1.2.b	Numarul de contracte de la 1.2.a incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice	Populatie	95	95	95	95	<b>95</b>
		Ag. economici	95	95	95	95	<b>95</b>
		Inst. publice	95	95	95	95	<b>95</b>
1.2.c	Numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile		100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>
<b>1.3</b>	<b>Masurarea si gestiunea volumului de apa</b>						
1.3.a	Numarul anual de contoare montate ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari (%)		95%	95%	95%	95%	<b>95%</b>
1.3.b	Numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor (%)		96.81%	96.9%	97.00%	97.19%	<b>97.19%</b>
1.3.c	Numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare raportat la numarul total de contoare pe tipuri de apa furnizata si pe categorii de utilizatori (%)	Populatie	0.030%	0.030%	0.030%	0.035%	<b>0.031%</b>
		Ag. economici	0.030%	0.030%	0.030%	0.035%	<b>0.031%</b>
		Inst. publice	0%	0%	0%	0%	<b>0.000%</b>
1.3.d	Ponderea din numarul de reclamatii de la 1.3.c care sunt justificate (%)	Populatie	25%	25%	25%	25%	<b>25%</b>
		Ag. economici	20%	20%	20%	20%	<b>20%</b>
		Inst. publice	0%	0%	0%	0%	<b>0%</b>
1.3.e	Procentul de solicitari de la 1.3.c care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile		100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>
1.3.f	Numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori (%)		0.3%	0.4%	0.4%	0.30%	<b>1.4%</b>
1.3.g	Cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori casnici deserviti (mc/loc)	mc/locuitor	6.67	7.51	8.40	6.95	<b>29.53</b>
<b>1.4</b>	<b>Citirea, facturarea si incasarea contravalorii serviciilor de apa si de canalizare furnizate / prestate</b>						
1.4.a	Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori (%)		0.6	0.6	0.6	0.6	<b>2.4</b>

1.4.b	Numarul de reclamatii de la 1.4.a rezolvate in termen de 10 zile		93%	95%	95%	96%	<b>95%</b>
1.4.c	Numarul de reclamatii de la 1.4.a care s-au dovedit justificate (%)		35%	35%	35%	35%	<b>35%</b>
1.4.d	Valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise (%)		80%	80%	80%	80%	<b>80%</b>
<b>1.5</b>	<b>Intreruperi si limitari in furnizarea apei si in preluarea apelor la canalizare</b>						
<b>1.5.1</b>	<b>Intreruperi accidentale</b>						
1.5.1.a	Numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori	Populatie	610	950	750	870	<b>3180</b>
		Ag. economici					
		Inst. publice					
1.5.1.b	Numarul de utilizatori afectati de intreruperi neprogramate anuntate , raportat la total utilizatori , pe categorii de utilizatori (%)	Populatie	4.2%	4.7%	6.2%	4.5%	<b>4.90%</b>
		Ag. economici					
		Inst. publice					
1.5.1.c	Durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore , pe categorii de utilizatori	Populatie	3.8%	4.70%	5.40%	3.80%	<b>4.43%</b>
		Ag. economici					
		Inst. publice					
1.5.1.d	Numarul de intreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	Populatie	580	825	690	520	<b>2615</b>
		Ag. economici					
		Inst. publice					
1.5.1.e	Numarul de utilizatori afectati de intreruperi accidentale raportat la total utilizatori , pe categorii de utilizatori	Populatie	3.80%	4.70%	5.4%	3.8%	<b>4.43%</b>
		Ag. economici					
		Inst. publice					
<b>1.5.2</b>	<b>Intreruperi programate</b>						
1.5.2.a	Numarul de intreruperi programate		50	165	50	160	<b>425</b>
1.5.2.b	Durata medie a intreruperilor programate, raportata la 24 ore (valoarea se refera doar la zilele in care se face oprirea) %	ore	12	16	12	16	<b>14</b>
1.5.2.c	Numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori , pe categorii de utilizatori	Populatie	1%	3%	1%	3%	<b>2%</b>
		Ag. economici					
		Inst. publice					

1.5.2.d	Numarul de intreruperi cu durata programata depasita , raportat la total intreruperi programate , pe categorii de utilizatori(%)	Populatie	3%	2.50%	2.80%	2%	2.6
		Ag. economici					
		Inst. publice					
<b>1.5.3</b>	<b>Intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale de catre utilizator</b>						
1.5.3.a	Numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea / prestarea serviciilor pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori - alimentare cu apa	Populatie	0.2%	0.25%	0.30%	0.20%	1.0%
		Ag. economici					
		Inst. publice					
1.5.3.a	Numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea / prestarea serviciilor pentru neplata facturii pe categorii de utilizatori, canalizare ape uzate	Populatie	0.2%	0.25%	0.30%	0.20%	1.0%
		Ag. economici					
		Inst. publice					
1.5.3.b	Numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor pe categorii de utilizatori, apa	Populatie	100	150	80	75	405
		Ag. economici					
		Inst. publice					
1.5.3.b	Numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor pe categorii de utilizatori, canal	Populatie	100	150	80	75	405
		Ag. economici					
		Inst. publice					
1.5.3.c	Numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, apa, pe clauze contractuale nerespectate	Populatie	10	12	15	10	47
		Ag. economici					
		Inst. publice					
1.5.3.c	Numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, canal, pe clauze contractuale nerespectate	Populatie	10	12	15	10	47
		Ag. economici					
		Inst. publice					
1.5.3.d	Numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, apa (din utilizatorii luati in calcul la poz. 1.5.3.a si 1.5.3.b)	Populatie	184	263	285	188	920
		Ag. economici					
		Inst. publice					
1.5.3.d	Numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, canal (din utilizatorii luati in calcul la poz. 1.5.3.a si 1.5.3.b)	Populatie	184	263	285	188	920
		Ag. economici					
		Inst. publice					
<b>1.6</b>	<b>Calitatea serviciilor furnizate</b>						
	Numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numarul	Populatie					

1.6.a	total de utilizatori si parametrii reclamati (gust, culoare, turbiditate, streptococi fecali, alti parametrii - dupa caz)	Ag. economici	70	190	90	70	<b>420</b>
		Inst. publice					
1.6.b	Numarul de reclamatii de la 1.6.a care s-au dovedit a fi din vina operatorului	Populatie					<b>28</b>
		Ag. economici	5	12	6	5	
		Inst. publice					
1.6.c	Valoarea despagubirilor platite de operator pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract raportata la valoarea facturata, apa (lei)	Populatie					<b>109200</b>
		Ag. economici	22600	30100	33900	22600	
		Inst. publice					
1.6.c	Valoarea despagubirilor platite de operator pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract raportata la valoarea facturata, canal (lei)	Populatie					<b>0</b>
		Ag. economici	0	0	0	0	
		Inst. publice					
1.6.d	Numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul de utilizatori	%	0.21%	0.26%	0.30%	0.23%	<b>1%</b>
<b>1.7.</b>	<b>Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor</b>						
1.7.a	Numarul de sesizari scrise, altele decat cele prevazute la celelalte articole in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului, raportat la total sesizari (%)		100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>
1.7.b	Procentul din totalul de la 1.7.a la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice		100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

<b>2.1 PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>							
2.1.a	Pierderea de apa in retea calculata ca: diferenta intre cantitatea de apa intrata in sistem si cantitatea de apa furnizata, raportata la cantitatea de apa intrata in sistem	%	54.60%	54.60%	54.60%	54.60%	<b>54.60%</b>
2.1.b	Gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul (%)	%	1.00%	1.03%	1.00%	1.03%	<b>1.03%</b>
2.1.c	Consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial / anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata	kwh / mc	1.40	1.20	1.40	1.50	<b>1.38</b>
2.1.d	Durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore (%)	%	96.0%	95.5%	95.5%	96.5%	<b>95.9%</b>
2.1.e	Gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor (%)	%	84.08%	83%	84%	84.50%	<b>84.50%</b>
2.1.f	Gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori(%)	%	97%	97%	97%	97%	<b>97%</b>
<b>2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE</b>							
2.2.a	Gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor	%	34.3	34.6	34.8	35	<b>35</b>
2.2.b	Gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul	%	1.00%	1.01%	1.01%	1.02%	<b>1.02%</b>
2.2.c	Consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala / anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuata	kwh / mc	0.70	0.60	0.55	0.65	<b>0.63</b>

**NOTA:** Pentru indicatorii de la pct 2.1.e si 2.2.a nu se cunosc lungimile strazilor din localitatile din aria de operare. S-au calculat ca raport dintre numar populatie bransata / racordata si numar total de populatie

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATORUL	TRIMESTRUL				Total an
----------	-------------	------------	--	--	--	----------

nr. crt.	INDICATORUL		I	II	III	IV	Total an
0	1		2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>						
1.1.a	Raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie	buc / km	46	46.2	46.4	46.6	<b>46.6</b>
1.1.b	Lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa	m / loc	6,92	7,03	7,03	6,96	<b>6,96</b>
1.1.c	Raportul dintre lungimea efectiva a retelei si numarul de locuitori	m / loc	7,57	7,68	7,68	7,59	<b>7,59</b>
1.1.d	Raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii	%	34.32%	34.60%	34.80%	35%	<b>35%</b>
1.1.e	Raportul dintre numarul de racorduri si lungimea retelei de canalizare	buc / km	43.6	43.8	44	44	<b>44</b>
<b>1.2</b>	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>						
1.2.a	Volumul de apa furnizata raportata la capacitatea de proiect a retelei	%	41%	42%	42%	44%	<b>44%</b>
1.2.b	Volumul de apa furnizata prin aductiune si capacitatea proiectata	%	54%	56%	57%	57%	<b>57%</b>
<b>1.3</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDITIILE DE CONTRACT</b>						
1.3.a	Numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare raportat la numarul total de utilizatori	Populatie	0	0.01%	0.01%	0.01%	<b>0.01%</b>
		Ag. economici					
		Inst. publice					
1.3.b	Numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare raportat la numar total utilizatori , pe tipuri de utilizatori , datorat nerespectarii de catre utilizator a conditiilor de deversare	Populatie	0	0	0	0	<b>0</b>
		Ag. economici					
		Inst. publice					
1.3.c	Valoarea despagubirilor platite de utilizatori , pentru daune datorate deversarii apelor care nu respecta conditiile de deversare din contract , raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate ,	Populatie	0.00%	0.00%	0.36%	0.37%	<b>0.20%</b>
		Ag. economici					
		Inst. publice					

