

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.1	BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR					
	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;	AE	100%	100%	100%	100%
		IP	100%	100%	100%	100%
		P	100%	100%	100%	100%
	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 de 15/30/60 zile calendaristice.	<30	100%	100%	100%	100%
1.2	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE					
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări	AE	100%	100%	100%	100%
		IP	100%	100%	100%	100%
		P	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	100%	100%	100%	100%	100%
1.3	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor	100%	100%	100%	100%	100%
	c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apă furnizată și categorii de utilizatori					
	d) ponderea din numărul de reclamații de la lit. c) care sunt justificate					
	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 apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori					
	g) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți	l/om zi	l/om zi	l/om zi	l/om zi	l/om zi
1.4	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ FURNIZATE/PRESTATE ȘI DE CANALIZARE					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori					
	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	%	%	%	%	%
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise					
1.5	ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ȘI ÎN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE					

1.5.1	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori;				
	b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori				
	c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori				
	d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori				
	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori				
1.5.2	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
	a) numărul de întreruperi programate				
	b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore				
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori				
	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori.	0	0	0	0
1.5.3	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				
	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii				
	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii				
	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii 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 și tipuri de servicii	100%	100%	100%	100%
1.6	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE				
	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori și tipuri de apă furnizată (potabilă sau industrială) și parametrii reclamați				
	b) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	0%	0%	0%	0%
	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	0	0	0	0
	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori				
1.7	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRI 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				
	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%
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.	<i>Se vor complete după primirea Bilanțului apei, dar nu mai târziu de 30.06.2023.</i>				
	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	0 km	2 km	4 km	1 km	7 km
	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.	0,44 kWh/m ³	0,38 kWh/m ³	0,37 kWh/m ³	0,39 kWh/m ³	0,39 kWh/m ³
	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	100%	100%	100%	100%	100%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor	90%	90%	90%	90%	90%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la branșament și numărul total de utilizatori	98%	98%	99%	99%	98,5%
2.2	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE					
	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor	65%	65%	65%	65%	65%
	b) gradul de extindere al rețelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dată în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul	0 km	2 km	7 km	5 km	14 km
	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrială/anuală pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată	0,4 kWh/m ³	0,37 kWh/m ³	0,37 kWh/m ³	0,4 kWh/m ³	0,38 kWh/m ³

INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATORUL	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.1	BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei					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	78%	78%	78%	78%	78%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare	40 buc/km	40 buc/km	40 buc/km	40 buc/km	40 buc/km
1.2	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei					%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	45,62%	45,7%	45,9%	46%	45,8%
1.3	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE 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 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	%	%	%	%	%

Notă:

Indicatori de performanță pentru serviciul de alimentare cu apă și de canalizare

1.1

a), b) - toate solicitările de branșare vor fi analizate și executate în maxim 30 zile

1.3

a) - toate solicitările de montare contor vor fi rezolvate în termen

c), d), f), g) - se vor raporta trimestrial

1.4

a), c), d) - se vor raporta trimestrial

1.5.1

a), b), d), e) - se vor raporta trimestrial

c) - se va raporta trimestrial

- ne propunem ca durata medie a întreruperilor să nu depășească 8 ore

1.5.2

a), c) - se vor raporta trimestrial

b) - se vor raporta trimestrial

- ne propunem ca durata medie a întreruperilor programate să nu depășească 10 ore

1.5.3

a), b), c) - se vor raporta trimestrial

d) - utilizatorii vor fi realimentați în maxim 1 zi de la achitarea integrală a datoriilor

1.6

a) - se va raporta trimestrial

b) - ne propunem furnizarea apei în parametri astfel încât să nu existe reclamații

c) - ne propunem furnizarea apei în parametri astfel încât operatorul să nu plătească despăgubiri

d) - se va raporta trimestrial

- ne propunem ca numărul să fie cât mai mic

1.7

a) - se va raporta trimestrial

2.1

b) - ne propunem extinderea rețelelor de apă cu lungimile evidențiate trimestrial, în funcție de solicitările primarilor sau ale cetățenilor

c) - consumul specific de energie electrică este evidențiat trimestrial, luându-se în calcul faptul că pe timpul iernii trebuie asigurată și încălzirea spațiilor

2.2

b) - se vor executa extinderi din surse proprii, luând în calcul aglomerările de imobile, precum și solicitările primarilor sau ale cetățenilor

Indicatori statistici pentru serviciul de alimentare cu apă și de canalizare

1.1

a) - se va raporta trimestrial

- ne propunem să avem minim 40 branșamente pe km (conform cerințelor JASPERS)

b), c) - se vor raporta trimestrial

e) - se va raporta trimestrial

- se vor respecta cerințele JASPERS

1.2

a) - se va raporta trimestrial

- avem capacitate de tratare și distribuție a apei pentru potențialii viitori consumatori din aria de deservire

1.3

a), b), c) - se vor raporta trimestrial