ANEXA 1 LA REGULAMENTUL SERVICIULUI DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE

INDICATORI DE PERFORMANŢĂ PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE
Pentru intreaga Arie a Serviciului

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTĂ	Trimestrul				Total/an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.1	BRANŞAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR					
	a) numărul de solicitări de branşare/numărul de solicitări de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare, diferenţiat pe utilităţi şi pe categorii de utilizatori;	PJ 5 A PJ 2 C PF 80 A PF 3 C	PJ 10 A PJ 4 C PF 400 A PF 30 C	PJ 13 A PJ 4 C PF 520 A PF 30 C	PJ 5 A PJ 4 C PF 400 A PF 30 C	PJ 33 A PJ 14 C PF 1400 A PF 93 C
	b) procentul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de branşare / racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de branşare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice.	90% 10% 0%	90% 10% 0%	90% 10% 0%	90% 10% 0%	90% 10% 0%
1.2	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ŞI METEORICE					
	a) procentul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitari	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %
	b) procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puţin de 30 zile calendaristice	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	c) procentul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 zile	98 %	98 %	98 %	98 %	98 %
1.3	MĂSURAREA ŞI GESTIUNEA CONSUMULUI PE APĂ					
	a) procentul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %
	b) procentul anual de contoare montate, raportat la numărul total de	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

	utilizatori fără contor					
	c) procentul anual de reclamaţii privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apă furnizată şi categorii de utilizatori	2 %	1 %	1 %	1 %	1,25 %
	d) ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. c) care sunt justificate	2 %	0 %	0 %	0 %	0,50 %
	e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puţin de 8 zile	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	f) procentul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori	1 %	1 %	2 %	1 %	1,25 %
	g) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviti	80 %	80 %	80 %	80 %	80 %
1.4	CITIREA, FACTURAREA ŞI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA ŞI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE					
	a) procentul de reclamaţii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamaţii de la lit. a) rezolvate în termen de 10 zile	98%	98%	98%	98%	98%
	c) procentul din reclamaţiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	5%	5%	5%	5%	5%
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	92 %	93 %	91 %	93%	92,25 %
1.5	ÎNTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE					
1.5 .1	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE					
	a) numărul de întreruperi neprogramate anunţate, pe categorii de utilizatori;	PJ 5 PF 88	PJ 4 PF 85	PJ 3 PF 85	PJ 3 PF 88	PJ 15 PJ 346
	b) procentul de utilizatori afectaţi de întreruperile neprogramate anunţate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	5 %	4,5 %	4,5 %	5 %	4,75 %
	c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori	6	14	13	12	16,25
	d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	50	50	45	50	195
	e) procentul de utilizatori afectaţi de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori/pe categorii de	5 %	4,5 %	4,5 %	5 %	4,75 %

	utilizatori					
1.5.2	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE					
	a) numărul de întreruperi programate	2	15	15	5	37
	b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore	6	14	13	12	12,25
	c) procente de utilizatori afectaţi de aceste întreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	5 %	10 %	10%	6%	7,75%
	d) procente de întreruperi cu durata programată depăşită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
1.5.3	INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR					
	a) procent de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori şi pe tipuri de servicii	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF 0,05% A PF 0,03%c	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF 0,05% A PF 0,03%c	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c
	b) procentul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori şi pe tipuri de servicii	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c
	c) procentul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii şi clauze contractuale nerespectate	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c
	d) procentul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentaţi în mai puţin de 3 zile, pe categorii de utilizatori şi tipuri de servicii	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c	PJ 0,1 %A PJ 0,05%C PF0,05% A PF0,03%c
1.6	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE					
	a) procentul de reclamaţii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori şi tipuri de apa furnizata (potabila sau industrială) şi parametrii reclamaţi	PJ 3 % A PF 5% A	PJ 3 % A PF 5% A	PJ 3 % A PF 5% A	PJ 3 % A PF 5% A	PJ 3 % A PF 5% A
	b) procentul din reclamatiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	3%	3%	3%	3%	3%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de	0%	0%	0%	0%	0%

	operator, pentru nerespectarea condiţiilor şi parametrilor de calitate stabiliţi în contract, raportată la valoarea facturată, pe tipuri de servicii şi categorii de utilizatori					
	d) numărul de reclamaţii privind gradul de asigurare în funcţionare raportat la numărul total de utilizatori	0%	0%	0%	0%	0%
1.7	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
	a) procentul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
	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 PERFORMANŢĂ GARANTAŢI					
2.1	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ					
	a) pierderea de apă în reţea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată şi cea intrata in sistem.	35%	40%	40%	35%	37,5%
	b) gradul de extindere al reţelei exprimat ca raport între lungimea reţelei dată in funcţiune la începutul perioadei luate în calcul şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul	2%	5%	5%	2%	3,5%
	c) consumul specific de energie electrică pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totală de energie consumată trimestrial/anual pentru funcţionarea sistemului şi cantitatea de apă furnizată.	2 Kwh/mc	3 Kwh/mc	3 Kwh/mc	2 Kwh/mc	2,5 Kwh/mc
	d) durata zilnică de alimentare cu apă calculată ca raport între numarul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator şi 24 ore, pe categorii de utilizatori	24 h PJ 24 h PF	24 h PJ 24 h PF	24 h PJ 24 h PF	24 h PJ 24 h PF	24 h PJ 24 h PF
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea reţelei de distribuţie şi lungimea totală a străzilor	40%	40%	40%	40%	40%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la branşament şi numărul total de utilizatori	98%	98,5%	99%	99,5%	98,75%
2.2	PENTRU SISTEMUL PE CANALIZARE					

	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea reţelei de canalizare şi lungimea totală a străzilor	22%	22%	22%	22%	22%
	b) gradul de extindere al reţelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dată în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul	2%	5%	5%	2%	3,5%
	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea şi epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrială/anuală pentru asigurarea serviciului şi cantitatea de apă uzată evacuată	3,75 Kwh/mc	3,75 Kwh/mc	3,75 Kwh/mc	3,75 Kwh/mc	3,75 Kwh/mc

ASOCIAŢIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ EURO-APA
PREŞEDINTE,
Niculae CONSTANTIN

DIRECTOR EXECUTIV:

Romeo CONDRACHE

S.C. EURO APAVOL S.A.
DIRECTOR GENERAL
Ştefan VĂSII