

**INDICATORI DE PERFORMANTA**  
**AI SERVICIULUI DE ALIMENTARE CU APA**

1.	INDICATORI DE PERFORMANTA		U.M.	Nivel aprobat Total an
0	1	2	3	4
1.1	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>			
	a) Numarul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apa , diferentiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari	populatie	%	100
		Instituti publice/personae juridice	%	100
	b) procentul din numarul de solicitari la care intervalul de timp dintre momentul inregistrarii cererii de bransare a utilizatorului pana la primirea de catre acesta a avizului de	<15 zile	%	90
		Intre 15 si 30 de zile	%	10
		30-60 de zile	%	0

	bransare este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice			
<b>1.2</b>	<b>Contractarea furnizarii apei</b>			
	a) Numarul de contracte incheiate , pe categorii de utilizatori , raportat la numarul de solicitari	populatie	%	100
		Institutii publice/personae juridice	%	100
	b) Procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice	populatie	%	100
		Institutii publice/personae juridice	%	100
	c) Numarul de soliciari de modificare a prevedrilor contractuale rezolvate in 30 de zile	populatie	%	100
		Institutii publice/personae juridice	%	100
<b>1.3</b>	<b>Masurarea si gestionarea consumului de apa</b>			
	a) Numarul anual de contoare montate , ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul de solicitari ,		%	100
	b) Numarul anual de contoare montate , raportat la numarul total de utilizatori fara contor		%	100
	c) Numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare		Numar	8
	d) Pondere din nr. de reclamatii de la lit. c care sunt justificate		%	1
	e) Procentul de solicitari de la lit. a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile		%	50
	f) Numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori		%	1
<b>1.4.</b>	<b>Citirea , facturarea si incasarea contravalorii serviciilor de apa furnizata</b>			
	a) Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori		%	1
	b) Procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile		%	100
	c) Procentul din numarul de reclamatii de la lit.a ) care s-au dovedit a fi justificate		%	1
	d) Valoarea totala a facturilor incasate raportat la valoarea		%	80

	<b>totala a facturilor emise</b>			
<b>1.5</b>	<b>Intreruperi si limitari in furnizarea apei</b>			
<b>1.5.1</b>	<b>Intreruperi accidentale</b>			
	a) Numarul de intreruperi neprogramate anuntate , pe categorii de utilizatori	populatie	numar	8
		Institutii publice/personae juridice	Numar	8
	b) Numar de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate , raportat la numarul de utilizatori pe categorii de utilizatori	populatie	%	50
		Institutii publice/persoane juridice	%	50
	c) Durata medie a intreruperilor , pe categorii de utilizatori ( ore)	populatie	ore	8
		Institutii publice/personae juridice	ore	8
	d) Numarul de intreruperi accidentale pe de categorii de utilizatori	populatie	numar	20
		Institutii publice/personae juridice	numar	4
	e) Numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	populatie	%	50
		Institutii publice/personae juridice	%	10
	f) Durata medie a intreruperilor , pe categorii de utilizatori pentru pct. D)	populatie	ore	12
		Institutii publice/persoane juridice	Ore	12
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>			
	a) Numarul de intreruperi programate		numar	20
	b) Durata medie a intreruperilor programate		ore	8
	c) Numarul de utilizatori afectati	populatie	%	30

	de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul de utilizatori pe categorii de utilizatori	Institutii publice/persoane juridice	%	50
	d ) numar de intreruperi cu durata programata depasita , raportat la numarul de intreruperi programate pe categorii de utilizatori		%	20
<b>1.5.3</b>	<b>Intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale de catre utilizator</b>			
	a) Numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii rapoportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	populatie	%	0,01
		Institutii publice/persoane juridice	%	0
	b) Numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	populatie	%	0,01
		Institutii publice/persoane juridice	%	0
	c) Numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale , pe categorii de utilizatori , tipuri de servicii si clause contractuale nerespectate	populatie	numar	5
		Institutii publice/persoane juridice	Numar	1
	d) Numar de utilizatori carora li s-a interrupt furnizarea serviciilor , realimentati in mai putin de 3 zile , pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi			
		populatie	%	50
		Institutii publice/persoane juridice	%	100
<b>1.6</b>	<b>Calitatea serviciilor furnizate</b>			
	a) Numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate , raportata la numarul total de utilizatori pentru apa neconforma	populatie	%	10
		Institutii publice/persoane juridice	%	5
	b) Numar de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la	populatie	%	10

	numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Institutii publice/persoane juridice	%	5
	c) Procentul din totalul de la lit a) si b) din vina operatorului	populatie	%	60
		Institutii publice/persoane juridice	%	80
	d) Numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	populatie	%	1
		Institutii publice/persoane juridice	%	1
<b>Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor</b>				
	a) Numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de utilizatori		%	5
	Procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile		%	100
<b>2</b>	<b>Indicatori de performanta garantati</b>			
<b>2.1</b>	<b>Indicatori de performanta garantati prin licenta de furnizare a serviciului de apa</b>			
	a) pierderile de apa in retea exprimate ca raport debitul de apa facturat , raportat la debitul total de apa furnizat		%	15
	b) Gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul		Km	22,6
			Km	24,847
	c ) consumul de energie electrica pentru furnizarea apei , calculate ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in system		Kw/mc	
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculate ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore , pe categorii de utilizatori	populatie	h	24
		Institutii publice/persoane juridice	h	24
	e ) Gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor		Km	22,6
			Km	34,276
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori		%	100
<b>3. Indicatori de performanta statistici pentru serviciul de alimentare cu apa</b>				
<b>3.1</b>	<b>Bransarea utilizatorului</b>			

	a) Raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei	buc	750
		Km	19.992
	b) Lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa	km	19.992
		Nr. loc. Deserviti	1660
	c) Raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa	km	24.847
		Nr. loc. Deserviti	1660

PRIMAR ,

TIPIRIGAN DUMITRU

CONTRASEMNEAZA :

SECRETAR GENERAL AL COMUNEI BESTEPE ,

Jr. POH FLORENTINA