

**INDICATORI DE PERFORMANTA
PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE
JUDETUL SATU MARE**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	Trimestrul				Total an	Obs.
		I	II	III	IV		
0.	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1.1.	BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR						
	a) numarul de solicitari de bransare/numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau canalizare, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori;						casnic
							altii
	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 15/30/60 zile calendaristice						15 zile
							30 zile
							60 zile
1.2.	CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE						
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari						casnici
							altii
	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice						casnici
							altii
	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						
1.3.	MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA						
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata						

		<p style="text-align: center;">* = sunt cuprinse contoarele noi montate pentru: -contorizarea utilizatorilor necontorizati sau cu contoare defecte; -contorizarea individuala a apartamentelor din cadrul asociatiilor de proprietari/locatari; -contorizarea noilor utilizatori;</p>					
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor						
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare , pe tipuri de apa furnizata si categorii de consumatori						casnici
							altii
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate						% casnici
							% altii
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile						%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori						
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti						l / om / zi
1.4.	CITIREA,FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE						
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori						
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile						
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate						
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise						
1.5.	INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE						
1.5.1.	INTRERUPERI ACCIDENTALE						
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori						casnici
							altii
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori						casnici
							altii
	c.)durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori						ore
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori						casnici

										altii
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori , pe categorii de utilizatori									casnici
										altii
1.5.2.	INTRERUPERI PROGRAMATE									
	a) numarul de intreruperi programate									
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore									
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori									casnici
										altii
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate , pe categorii de utilizatori									
1.5.3.	INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR									
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total utilizatori , pe categorii utilizatori si tipuri de servicii									casnici
										altii
	b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total utilizatori , pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii									casnici
										altii
	c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate									casnici
		Clauze contractuale nerespectate : - neplata facturii								
	d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii									casnici
										altii
1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE									
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori , pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata (potabila sau industriala) si parametrii reclamati									casnici
		Parametrii reclamati sunt : culoare, gust, miros								
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului									

	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti prin contract, raportata la valoarea facturata, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori						
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori						
1.7.	RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR						
	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						
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice						
2.	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI						
2.1.	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA						
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem						
	b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul						
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial/anual pentru funcționarea sistemului și cantitatea de apa furnizată.	kWh/m ³	kWh/m ³	kWh/m ³	kWh/m ³	KWh/m ³	
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigura apa la utilizator și 24 ore, pe categorii de utilizatori						
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a strazilor						
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori						

2.2.	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE					
	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a strazilor					
	b) gradul de extindere al rețelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea strazilor cu sistem de canalizare data în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul					
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrica consumată trimestriala /anuala pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apa uzata evacuata	kWh/m ³	kWh/m ³	kWh/m ³	kWh/m ³	kWh/m ³