AUTORITATE TUTELARA – ASOCIAŢIA "VRANCEAQUA"
FOCŞANI, STR. D. GOLESCU, NR. 15, AP.1, JUD. VRANCEA
CIF: 24714813, TEL./FAX: 0337-107954; Mobil: 0786 068 342 ; 0786 068 336;
e-mail: vranceaqua@yahoo.com; vranceaqua@gmail.com; site: www.adivrancea.ro;

INDICATORI DE PERFORMANŢĂ PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE

- PROPUNERE -

Nr. crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANŢĂ	REALIZAT – ANUL _____ SEMESTRIAL/ANUAL
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;	Agenţi economici Asociaţii de proprietari/ locatari Utilizatori casnici **TOTAL**
		b) numărul de solicitări la care intervalul detimp, dintre momentul înregistrării cererii de branşare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de branşare/racordare, este mai mic de 30 de zile	Agenţi economici Asociaţii de proprietari/ locatari Utilizatori casnici
1.2		**CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ŞI METEORICE**	
		a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări **(agenţi / asociaţii / casnici)** mai mare sau egal cu 98%	Agenţi economici Asociaţii de proprietari/ locatari Utilizatori casnici

AUTORITATE TUTELARA – ASOCIAŢIA "VRANCEAQUA"
FOCŞANI, STR. D. GOLESCU, NR. 15, AP.1, JUD. VRANCEA
CIF: 24714813, TEL./FAX: 0337-107954; Mobil: 0786 068 342 ; 0786 068 336;
e-mail: vranceaqua@yahoo.com; vranceaqua@gmail.com; site: www.adivrancea.ro;

Nr. crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANŢĂ	REALIZAT – ANUL _____ SEMESTRIAL/ANUAL
		b) procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puţin de 30 zile calendaristice	
			Agenţi economici
		c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 zile **(agenţi / asociaţii / casnici)**	Asociaţii de proprietari/locatari
			Utilizatori casnici
1.3		**MĂSURAREA ŞI GESTIUNEA CONSUMULUI PE APĂ**	
			Număr contoare apă potabilă montate/număr solicitări
		a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată (potabilă /Număr contoare apă industrială montate/număr solicitări industriale)	
			Utilizatori fără contor
		b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor mai mare sau egal cu 5%	Contoare montate/utilizatori fără contor (%)
			Reclamaţii agenţi economici/total agenţi economici
			Reclamaţii asociaţii locatari/total asociaţii locatari
		c) numărul anual de reclamaţii privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apă furnizată şi categorii de utilizatori mai mic sau egal cu 5% **(agenţi/asociaţii/utilizatori casnici/ total /procent)**	Reclamaţii utilizatori casnici/total utilizatori casnici
			Total reclamaţii/total utilizatori
			Total reclamaţii/total utilizatori (%)
			Agenţi economici
		d) ponderea din numărul de reclamaţii de la lit. c) care sunt justificate mai mic sau egal cu 50%	Asociaţii de proprietari/ locatari
			Utilizatori casnici

AUTORITATE TUTELARA – ASOCIAŢIA "VRANCEAQUA"
FOCŞANI, STR. D. GOLESCU, NR. 15, AP.1, JUD. VRANCEA
CIF: 24714813, TEL./FAX: 0337-107954; Mobil: 0786 068 342 ; 0786 068 336;
e-mail: vranceaqua@yahoo.com; vranceaqua@gmail.com; site: www.adivrancea.ro;

Nr. crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANŢĂ	REALIZAT – ANUL _____ SEMESTRIAL/ANUAL
		e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puţin de 10 zile	
		f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori mai mic de 15%	
		g) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviţi:	
1.4		**CITIREA, FACTURAREA ŞI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ŞI DE CANALIZARE FURNIZATE / PRESTATE**	
		a) numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori: (număr total reclamaţii / număr total utilizatori / procent) mai mic sau egal cu 5%	
		b) procentul de reclamaţii de la lit. a) rezolvate în termen de 10 zile	
		c) procentul din reclamaţiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate mai mic de 5%	
		d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise mai mare sau egal cu 75%	
1.5		**ÎNTRERUPERI ŞI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ŞI ÎN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE**	
1.5.1		**ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE**	
		a) numărul de întreruperi neprogramate anunţate, pe categorii de utilizatori[i];	
		b) numărul de utilizatori afectaţi de întreruperile neprogramate anunţate 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	

AUTORITATE TUTELARA – ASOCIAŢIA "VRANCEAQUA"
FOCŞANI, STR. D. GOLESCU, NR. 15, AP.1, JUD. VRANCEA
CIF: 24714813, TEL./FAX: 0337-107954; Mobil: 0786 068 342 ; 0786 068 336;
e-mail: vranceaqua@yahoo.com; vranceaqua@gmail.com; site: www.adivrancea.ro;

Nr. crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANŢĂ	REALIZAT – ANUL _____ SEMESTRIAL/ANUAL
		e) numărul de utilizatori afectaţi 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 afectaţi de aceste întreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	
		d) numărul de întreruperi cu durata programata depăşită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori	
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 şi pe tipuri de servicii:	
		b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori şi pe tipuri de servicii	
		c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii şi clauze contractuale nerespectate	
		d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentaţi în mai puţin de 3 zile, pe categorii de utilizatori şi tipuri de servicii	
1.6		**CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE**	
		a) numărul de reclamaţii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori şi tipuri de apă furnizată (potabilă sau industriala) şi parametrii reclamaţi	
		b) procentul din reclamaţiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului mai mic de 10%	
		c) valoarea despăgubirilor plătite de operator, pentru nerespectarea condiţiilor şi parametrilor de calitate stabiliţi în contract, raportată la valoarea facturată, pe tipuri de servicii şi categorii de utilizatori (lei)	
		d) numărul de reclamaţii privind gradul de asigurare în funcţionare raportat la numărul total de utilizatori mai mic de 5%	
1.7		**RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR**	
		a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele	

AUTORITATE TUTELARA – ASOCIAŢIA "VRANCEAQUA"
FOCŞANI, STR. D. GOLESCU, NR. 15, AP.1, JUD. VRANCEA
CIF: 24714813, TEL./FAX: 0337107954; Mobil: 0786 068 342 ; 0786 068 336;
e-mail: vranceaqua@yahoo.com; vranceaqua@gmail.com; site: www.adivrancea.ro;

Nr. crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANŢĂ	REALIZAT – ANUL _____ SEMESTRIAL/ANUAL
		prevăzute la celelalte articole, în care se precizează ca este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări 100%	
		b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.	
2		**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI**	
2.1		**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ**	
		a) pierderea de apă în reţea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată şi cea intrata în sistem.	
		b) gradul de extindere al reţelei exprimat ca raport între lungimea reţelei data în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul %	
		c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată semestrial /anual pentru funcţionarea sistemului şi cantitatea de apă furnizată mai mic sau egal cu 0,8 kWh/mc propunere operator mai mic sau egal cu 0.85	
		d) durata zilnica de alimentare cu apă calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigura apa la utilizator şi 24 ore, pe categorii de utilizatori	
		e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea reţelei de distribuţie şi lungimea totală a străzilor[iii]	
		f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la branşament şi numărul total de utilizatori mai mare sau egal cu 80%	
		g) debitul de apa facturat raportat la debitul total de apa introdus in retea mai mare sau egal cu 60%	
2.2		**INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE**	
		a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea reţelei de canalizare şi lungimea totală a străzilor	
		b) gradul de extindere al reţelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare data în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul	

AUTORITATE TUTELARA – ASOCIAŢIA "VRANCEAQUA"
FOCŞANI, STR. D. GOLESCU, NR. 15, AP.1, JUD. VRANCEA
CIF: 24714813, TEL./FAX: 0337-107954; Mobil: 0786 068 342 ; 0786 068 336;
e-mail: vranceaqua@yahoo.com; vranceaqua@gmail.com; site: www.adivrancea.ro;

REALIZAT – ANUL ____

Nr. crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANŢĂ	SEMESTRIAL/ANUAL
		c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea şi epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrica consumată semestrial/anual pentru asigurarea serviciului şi cantitatea de apă uzată evacuate mai mic sau egal cu 0,4 kwh/mc propunere operator mai mica sau egal cu 0,85 kWh /mc	
1.1		**INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE**	
		BRANŞAREA /RACORDAREA UTILIZATORILOR	
		a) raportul dintre numărul de branşamente şi lungimea reţelei de distribuţie a apei buc /km	
		b) lungimea reţelei de distribuţie raportată la numărul de locuitori asiguraţi cu apă m/ loc	
		c) raportul dintre lungimea efectivă a reţelei şi numărul de locuitori m/ loc	
		d) raportul dintre populaţia racordata la canalizare şi populaţia totală a localităţii %	
		e) raportul dintre numărul de racorduri şi lungimea reţelei de canalizare buc /km	
1.2		**GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ**	
		a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al reţelei	
		b) volumul de apă furnizată prin aducţiune şi capacitatea proiectata	
1.3		**ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIŢIILE DE CONTRACT**	
		a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condiţiilor de descărcare a apelor uzate şi meteorice în reţelele de canalizare raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori (**numai agenţi economici**)	
		b) numărul de sistări a prestării serviciului public de canalizare raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori, datorat nerespectării de utilizator a condiţiilor de deversare	
		c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectat condiţiile de deversare din contract, raportat la **valoarea facturată aferentă apelor uzate,** pe tipuri de servicii şi categorii de utilizatori (**numai agenţi economici**)	