

ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ AQUACOV	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare	Ed.1 Rev.0
--	---	---------------

	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
Branșarea/racordarea utilizatorilor						
1.1	a)Numărul de solicitări de branșare/nr.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	10%	30%	30%	30%	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	100%	100%	100%	100%	100%
CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE						
1.2	a)numărul de contracte încheiate pe categorii de utilizatori,raportat la numărul de solicitări	100%	100%	100%	100%	100%
	b)procent din contracte de la lit.a)încheiate în mai puțin de 30 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	c)nr.de solicitări de modificare a prevederilor contractuale,raportate la nr.total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 zile	-	-	-	-	-
MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ						
1.3	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	99%	99%	99%	99%	99%
	c)numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la nr.total de contoare pe tipuri de apă furnizată și categorii de utilizatori	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
	d)ponderea din numărul de reclamații de la lit.c) care sunt justificate	10%	30%	30%	30%	28%
	e)procentul de solicitări de la lit.c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile	90%	90%	90%	90%	90%
	f) nr.de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la nr.total de	0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%

ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ AQUACOV	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare	Ed.1 Rev.0
--	---	---------------

	utilizatori					
	g)cantitatea de apă furnizată raportată la nr.total de locuitori tip casnic deserviți	223l/om zi	223l/om zi	223l/om zi	223l/om zi	223l/om zi
CITIREA,FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ȘI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE						
1.4	a)numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
	b)procentul de reclamații de la lit.a) rezolvate în termen de 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	c)procentul de reclamații de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate	2%	2%	2%	2%	2%
	d)valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	98%	98%	98%	98%	98%
ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ȘI ÎN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE						
1.5.1	a)numărul de întreruperi neprogramate anunțate,pe categorii de utilizatori	3	4	4	3	14
	b)numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%
	c)durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori	10%	10%	10%	10%	10%
	d)nr,întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
	e)nr.de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
ÎNTRERUPERI PROGRAMATE						
1.5.2	a)numărul de întreruperi programate	10	60	80	60	210
	b)durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore	%25	%25	%25	%25	%25
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	2%	5%	5%	2%	4%
	d)nr. întreruperi cu durata programată depășită raportat la total întreruperi programate,pe categorii de utilizatori	5%	10%	10%	10%	9%

ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ AQUACOV	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare	Ed.1 Rev.0
--	---	---------------

ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR						
1.5.3	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	0%	1%	1%	1%	1%
	b)numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii	0%	0%	0%	0%	0%
	c)numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale , pe categorii de utilizatori,tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	0%	0%	0%	0%	0%
	d)numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentați în mai puțin de 3 zile,pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii	0%	0%	0%	0%	0%
CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/ PRESTATE						
1.6	a)numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la număr total de utilizatori și tipuri de apă furnizată (potabilă sau industrială) și parametrii reclamați	0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
	b)procentul din reclamațiile de la lit.a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
	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	1%	1%	1%	1%	1%
	d)numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori	0%	0%	0%	0%	0%
RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR						
1.7	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	1%	1%	1%	1%	1%

ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ AQUACOV	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare	Ed.1 Rev.0
--	---	---------------

	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%
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ						
2.1	a)pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem	40%	40%	40%	40%	40%
	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	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%
	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	kWh/m ³ 0,8	kWh/m ³ 0,8	kWh/m ³ 0,8	kWh/m ³ 0,8	kWh/m ³ 0,8
	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	99%	99%	99%	99%	99%
	f)gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori	97%	97%	97%	97%	97%
PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE						
2.2	a)gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor	70%	70%	70%	70%	70%
	b)gradul de extindere al rețelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea stăzilor cu sistem de canalizare dată în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul	1%	1%	1%	1%	1%
	c)consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate,calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrială/anuală pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată	kWh/m ³ 0,3	kWh/m ³ 0,3	kWh/m ³ 0,3	kWh/m ³ 0,3	kWh/m ³ 0,3

ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ AQUACOV	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare	Ed.1 Rev.0
--	---	---------------