

ANEXA NR. 1 la Regulamentul-cadru al serviciului de alimentare cu apa si de canalizare

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE –TINTE PENTRU ANUL 2024

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Tinta 2024		
		VASLUI	BARLAD	HUSI
1.1	BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR			
	a) numărul de solicitări de bransare/numărul de solicitări de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, diferentiat pe utilități și categorii de utilizatori, raportat la numărul de avize emise;	Populație Agenți ec.	100% 100%	100% 100%
	b) numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice.	Canal Agenți ec.	100% 100%	100% 100%
1.2	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE	25/60/15	25/60/15	25/60/15
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	Populație Agenți ec.	100% 100%	100% 100%
	b) procentul din contractele de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 de zile calendaristice;		100%	100%
	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 de zile.		100%	100%
1.3	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ			
	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată;	Apă potab. Apă ind.	100% -	100% -
	b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de		100%	100%

	utilizatori fără contor;					
	c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apă furnizată și categorii de utilizatori;	Populație	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%
		Agenți ec.	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%
	d) ponderea numărului de reclamații de la litera c) care sunt justificate;	Populație	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%
		Agenți ec.	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%
	e) procentul de solicitări de la litera c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile;		0,3%	0,3%	0,3%	0,3%
	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la nr. total de utilizatori;		0,3%	0,3%	0,3%	0,3%
	g) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți (l/om/zi).		92	86	83	83
1.4	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ȘI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori;					
	- agenți economici		0,7%	0,7%	0,7%	0,7%
	- populație		0,9%	0,9%	0,9%	0,9%
	b) procentul de reclamații de la litera a) rezolvate în termen de 10 zile;		80%	80%	80%	80%
	c) procentul din reclamațiile de la litera a) care s-au dovedit a fi justificate;		20%	20%	20%	20%
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise.	Populație	95%	95%	95%	95%
		Agenți ec.	95%	95%	95%	95%
1.5	ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ȘI ÎN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE					
1.5.1	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE					
	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori;	Populație	60	60	60	60
		Agenți ec.	40	40	40	40
	b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori;	Populație	35%	35%	35%	35%
		Agenți ec.	35%	35%	35%	35%
	c) durata medie a întreruperilor raportată la 24 de ore pe categorii de utilizatori;	Populație	20%	20%	20%	20%
		Agenți ec.	20%	20%	20%	20%
	d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori;	Populație	60	60	60	60
		Agenți ec.	40	40	40	40

1.5.2	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori.	Populație Agenți ec.	35% 35%	35% 35%	35% 35%
ÎNTRERUPERI PROGRAMATE					
1.5.3	a) numărul de întreruperi programate; b) durata medie a întreruperilor programate raportate la 24 de ore; c) numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori; d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la numărul total de întreruperi programate, pe categorii de utilizatori.	Populație Agenți ec.	25 15% 10% 10%	25 15% 40% 40%	25 15% 10% 10%
ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR					
1.6	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la nr. total de utilizatori, pe categorii de utiliz.; b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori; c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori; d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori.	Populație Agenți ec. Populație Agenți ec. Populație Agenți ec. Populație Agenți ec.	0,3% 0,3% 0 0 3 3 20 0	0,3% 0,3% 0 0 3 3 20 0	0,3% 0,3% 0 0 3 3 20 0
CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE					
1.6	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori și tipuri de apă furnizată (potabilă sau industrială); b) procentul din reclamațiile de la litera a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; c) valoarea despăgubirilor plătite de operator, pentru	Apă potabilă Apă industrială Populație Agenți ec. Agenți ec. Populație	0,5% 0,5% 0,5% 1% 1%	0,5% 0,5% 0,5% 1% 1%	0,5% 0,5% 0,5% 1% 1%

	nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți în contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori;	0	0	0
	d) numărul de reclamații scrise privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori.	0,7%	0,7%	0,7%
1.7	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR			
	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;	100%	100%	100%
	b) procentul din totalul de la litera a) la care s-a răspuns în termen mai mic de 30 de zile calendaristice.	100%	100%	100%
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI			
2.1	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ			
	a) pierderea de apă în rețea, exprimată în funcție de cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem; $1 - (\text{mc apă vândută} / \text{mc apă brută}) \times 100$	30%	37%	30%
	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;	1%	1%	1%
	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/mc	1,3	1,8	2,3
	d) durata zilnică de alimentare cu apă calculat ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator și 24 de ore, pe categorii de utilizatori;	98%	98%	98%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor;	98%	98%	98%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori	81%	98%	75%
		99%	99%	99%
2.2	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE			
	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de	60%	75%	60%

	<p>canalizare și lungimea totală a străzilor</p> <p>b) gradul de extindere al rețelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dată în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul;</p> <p>c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial/annual pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată:kwh/mc</p>	1%	1%	1%
		0,7	0,7	0,8

Director executiv **ADI APC VASLUI**

Remus Mustatea



