

## Anexa IX la Contractul de delegare

Nr. crt.		Indicatori de performanță	UM	SEMESTRUL I			TOTAL AN	
				Valoare previzionată anuală	valoare realizată sem I	grad de îndeplinire Sem I	valoare realizată anuală	grad de îndeplinire anual
	<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>						
1		numărul de sonetari de branșare/ numărul de sonetari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori	nr	3500				
2	1.1	numărul de sonetari 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	nr	3500				
	<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUAREA APELOR UZATE SI METEORICE</b>						
3		a numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări	%	99%				
4	1.2	b procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puțin de 30 de zile calendaristice	%	99%				
5		c numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 de zile	%	99%				
	<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>						
6		a numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipul de apă furnizată	%	99%				
7		b numărul anual de contoare montate, raportat la numărul de utilizatori fără contor	%	99%				
8		c numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apă furnizată	%	1%				
9	1.3	d ponderea din nr. total de reclamații de la litera c) care sunt justificate	%	1%				
10		e procentul de solicitări de la litera c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile	%	99%				
11		f numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori	nr/nr	99%				
12		g cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți	l/omxzi	75				
	<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE / PRESTATE</b>						
13		a numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	nr/nr	0.3				
14	1.4	b procentul de reclamații de la litera a) rezolvate în termen de 10 zile	%	0.1				
15		c procentul din reclamațiile de la litera a) care s-au dovedit a fi justificate	%	0.01				
16		d valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea facturilor emise	%	90				
	<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>						
	1.5.1	<b>ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE</b>						
17		a numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori;	nr	60				
18		b numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	%	0.5				
19	1.5.1	c durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori	h/h	3				
20		d numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	nr	5				
21		e numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	%	0.1				
	<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>						
22		a numărul de întreruperi programate	nr	70				
23		b durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 de ore	h/h	2				
24	1.5.2	c numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	%	2				
25		d numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori	%	0.1				

	<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>						
26	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	%	0.5				
27	b	numărul de contracte rezimate pentru neplata serviciilor raportate la numărul total de utilizatori, pe categorii de	%	0.5				
28	1.5.3 c	numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și	nr	10				
29	d	numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori și tipuri de servicii	nr	5				
	<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>						
30	a	numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori și tipuri de apă furnizată ( potabilă sau industrială) și	nr/nr	0.5				
31	b	procentul din reclamațiile de la litera a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	%	0.01				
32	1.6 c	valoarea despăgubirii plătite de operator, pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți în contract, raportată la valoarea facturată, pe tipuri de servicii și	%	0.01				
33	d	numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori	%	0.05				
	<b>1.7</b>	<b>RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>						
34	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 numărul total de sesizări	%	0.5				
35	b	procentul din totalul de la litera a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice	%	100%				
	<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>						
	<b>2.1</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE / PRESTARE A SERVICIULUI DE ALIMENTARE CU APĂ</b>						
36	a	pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem	%	47%				
37	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	%	0.2				
38	2.1 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/m <sup>3</sup>	0.480				
39	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 de ore, pe categorii de utilizatori	%	98%				
40	e	gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor	%	90				
41	f	gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori	%	95%				
	<b>2.2</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE</b>						
43	a	gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor	%	90				
44	2.2 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	%	20				
45	c	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrial/ anuală pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată	kWh/m <sup>3</sup>	0.6				

INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Nr. crt.		INDICATORUL	UM	SEMESTRUL I		TOTAL AN		
				valoare realizata sem I	grad de indeplinire Sem I	valoare realizata anuala	grad de indeplinire anual	
<b>1/1</b>		<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>						
	a)	raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei	buc/km					
	b)	lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă	m/loc					
	c)	raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori	m/loc					
	d)	raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității	%					
	e)	raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare	buc/km					
<b>1/2</b>		<b>GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ</b>						
	a)	volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	%					
	b)	volumul de apă furnizată prin aducțiune și capacitatea proiectată	%					
<b>1/3</b>		<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>						
	a)	numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori	%					
	b)	numărul de sistări a prestării serviciului public de canalizare raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori, datorat nerespectării de utilizator a condițiilor de deversare	%					
	c)	valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori , pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	%					