

# INDICATORII DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIUL PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA - COMUNA BRALOSTITA

| Nr. crt. | INDICATORI DE PERFORMANTA                                                                                                                                                                                                                          | Trimestrul |      |      |      | Total An | Nivel planif |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|------|------|----------|--------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                    | I          | II   | III  | IV   |          |              |
| 0        | 1                                                                                                                                                                                                                                                  | 2          | 3    | 4    | 5    | 6        |              |
| 1.1      | BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR                                                                                                                                                                                                                |            |      |      |      |          |              |
|          | a) numarul de avize de bransare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare emise, raportat la numarul solicitarilor de avize, [%]                                                                   | 100        | 100  | 100  | 100  | 100      | 100          |
|          | 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 30/ zile calendaristice, [%] | 100        | 100  | 100  | 100  | 100      | 100          |
| 1.2      | CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE                                                                                                                                                                                                |            |      |      |      |          |              |
|          | a) numarul de contracte incheiate, raportat la numarul de avize emise; [%]                                                                                                                                                                         |            |      |      |      |          |              |
|          | b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice, [%]                                                                                                                                                |            |      |      |      |          |              |
| 1.3      | MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA                                                                                                                                                                                                           |            |      |      |      |          |              |
|          | a) numarul de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, [%]                                                                                                                                                  | 100        | 100  | 100  | 100  | 100      | 100          |
|          | b) numarul de bransamente contorizate, raportat la numarul total de bransamente, [%]                                                                                                                                                               | 100        | 100  | 100  | 100  | 100      | 100          |
|          | c) numarul de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de bransamente contorizate [%]                                                                                                                                     | 0          | 0    | 0    | 0    | 0        | 0            |
|          | d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]                                                                                                                                                                     | 0          | 0    | 0    | 0    | 0        | 0            |
|          | e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile; [%]                                                                                                                                                       | 0          | 0    | 0    | 0    | 0        | 0            |
|          | f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]                                                                                                                                            | 0          | 0    | 0    | 0    | 0        | 0            |
|          | g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/orom 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; [%]                                                                                                                                                          | 0          | 0    | 0    | 0    | 0        | 0            |
|          | b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]                                                                                                                                                                       | 0          | 0    | 0    | 0    | 0        | 0            |
|          | c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]                                                                                                                                                                   | 0          | 0    | 0    | 0    | 0        | 0            |
|          | d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]                                                                                                                                                      | 80         | 89   | 88   | 82   | 0        | 90           |
| 1.5      | INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE                                                                                                                                                                    |            |      |      |      |          |              |
| 1.5.1    | INTRERUPERI NEPROGRAMATE                                                                                                                                                                                                                           |            |      |      |      |          |              |
|          | a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, [nr.]                                                                                                                                                                                             | 1          | 2    | 2    | 3    | 8        | 10           |
|          | b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la numarul total de utilizatori, [%]                                                                                                                            | 60,7       | 60,7 | 39,2 | 39,2 |          | 0            |
|          | c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore; [%]                                                                                                                                                                                          | 33,3       | 33,3 | 12,5 | 12,5 |          | 0            |
|          | d) numarul de intreruperi accidentale [nr.]                                                                                                                                                                                                        | 0          | 0    | 2    | 1    | 3        | 0            |
|          | e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori; [%]                                                                                                                                                 | 0          | 0    | 39,2 | 39,2 |          | 0            |
| 1.5.2    | INTRERUPERI PROGRAMATE                                                                                                                                                                                                                             |            |      |      |      |          |              |
|          | a) numarul de intreruperi programate; [nr.]                                                                                                                                                                                                        | 2          | 2    | 3    | 3    | 10       | 0            |
|          | b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]                                                                                                                                                                               | 33,3       | 33,3 | 12,5 | 25   |          | 0            |
|          | c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori [%]                                                                                                                                                         | 60,7       | 39,2 | 60,7 | 60,7 |          | 0            |
|          | d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate, [%]                                                                                                                                              | 1          | 100  | 100  | 100  |          | 0            |
| 1.5.3    | INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR                                                                                                                                                                   |            |      |      |      |          |              |
|          | a) numarul de utilizatori carora li s-a emis ordine de debransare pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori [%]                                                                                                             | 0          | 0,62 | 0    | 0    | 0,62     | 0            |
|          | b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori [%]                                                                                                                                | 0          | 0,20 | 0    | 0    | 0,20     | 0            |
|          | c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale raportat la numarul total de utilizatori [%]                                                                                                                            | 0          | 0,10 | 0    | 0    | 0,10     | 0            |
|          | d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, raportat la numarul total de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, [%]                                        | 0          | 66,6 | 0    | 0    | 66,6     | 0            |
| 1.6      | CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE                                                                                                                                                                                                           |            |      |      |      |          |              |
|          | a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numarul total utilizatori, [%]                                                                                                                               | 0          | 0    | 0    | 0    |          | 0            |
|          | b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]                                                                                                                                                        | 0          | 0    | 0    | 0    |          | 0            |
|          | c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, [%]                                                                           | 0          | 0    | 0    | 0    |          | 0            |
|          | d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]                                                                                                                                  | 0          | 0    | 0    | 0    |          | 0            |
| 1.7      | RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR                                                                                                                                                                                               |            |      |      |      |          |              |

|            |                                                                                                                                                                                                                              |      |      |       |       |     |            |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------|-----|------------|
|            | a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează ca este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; [%]                                          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0   | 0          |
|            | b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice; [%]                                                                                                          | 0    | 0    | 0     | 0     | 0   | 0          |
| <b>2</b>   | <b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</b>                                                                                                                                                                                   |      |      |       |       |     |            |
| <b>2.1</b> | <b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>                                                                                                                                                                                  |      |      |       |       |     |            |
|            | a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem; [%]                                                                                                             | 10.5 | 15.5 | 19.14 | 26.13 |     | <b>15</b>  |
|            | 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 [%]                                    |      |      |       |       |     |            |
|            | 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    | 1    | 1     | 1     | 1   | <b>1</b>   |
|            | 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; [%]                                                                             | 100  | 100  | 100   | 100   | 100 | <b>98</b>  |
|            | e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]                                                                                                          | 100  | 100  | 100   | 100   | 100 | <b>100</b> |
|            | f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]                                                                                 | 100  | 100  | 100   | 100   | 100 | <b>100</b> |
|            |                                                                                                                                                                                                                              |      |      |       |       |     |            |
|            |                                                                                                                                                                                                                              |      |      |       |       |     |            |
|            |                                                                                                                                                                                                                              |      |      |       |       |     |            |

