

Anexa 3

la REGULAMENT

al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare în unitățile administrativ - teritoriale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „ADIA” Gorj și în care își desfășoară activitatea operatorul S.C. APAREGIO Gorj S.A.

Indicatori de performanță pentru Serviciul de alimentare cu apă și canalizare din U.A.T. _____

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				TOTAL AN
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	
1.1	BRANSAREA/ RACORDAREA UTILIZATORILOR					
a) numărul de solicitări de branșare/numărul 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;	Agenti economici si/sau institutii publice					
	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.	
	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.	
	%	%	%	%	%	
	Asociatii de locatari					
	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.	
	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.	
	%	%	%	%	%	
	Utilizatori casnici					
	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.	
	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.	
	%	%	%	%	%	
	Total					
	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.	
	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.	
	%	%	%	%	%	
	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.	Agenti economici si/sau institutii publice				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		%	%	%	%	%
Asociatii de locatari						
nr.		nr.	nr.	nr.	nr.	
nr.		nr.	nr.	nr.	nr.	
%		%	%	%	%	
Utilizatori casnici						
nr.		nr.	nr.	nr.	nr.	
nr.		nr.	nr.	nr.	nr.	
%		%	%	%	%	
Total						
nr.		nr.	nr.	nr.	nr.	
nr.		nr.	nr.	nr.	nr.	
%		%	%	%	%	
1.2		CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APEI UZATE				
a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări		Agenti economici si/sau institutii publice				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
	%	%	%	%	%	

		Asociatii de locatari				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		%	%	%	%	%
		Utilizatori casnici				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		%	%	%	%	%
		Total				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		%	%	%	%	%
	b) procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	%	%	%	%	%
	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 zile	Agenti economici si/sau institutii publice				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		%	%	%	%	%
		Asociatii de locatari				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		%	%	%	%	%
		Utilizatori casnici				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		%	%	%	%	%
1.3	MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA					
	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată	Numar contoare apa potabila montate/numar solicitari				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		%	%	%	%	%
		Numar contoare apa industriala montate/numar solicitari				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		%	%	%	%	%
	b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor	Utilizatori fara contor				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		Contoare montate/utilizatori fara contor (%)				
	c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apă furnizată și categorii de utilizatori	Reclamatii agenti economici/total agenti economici				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		Reclamatii asociatii locatari/total asociatii locatari				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		Reclamatii utilizatori casnici/total utilizatori casnici				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		Total reclamatii/total utilizatori				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		Total reclamatii/total utilizatori (%)				
	d) ponderea din numărul de reclamații de la lit. c) care sunt justificate	Agenti economici si/sau institutii publice				
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.

		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		%	%	%	%	%
	Asociatii de locatari					
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		%	%	%	%	%
	Utilizatori casnici					
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
		%	%	%	%	%
	e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile	%	%	%	%	%
	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori	%	%	%	%	
	g) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți mc/loc					
1.4	CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori					
		%	%	%	%	%
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în termen de 10 zile					
		%	%	%	%	%
	c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate					
		%	%	%	%	%
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise		%	%	%	%
1.5	INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE					
	1.5.1 INTRERUPERI NEPROGRAMATE					
	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori;	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
	b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate 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	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.

	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	%	%	%	%	%
1.5.2 INTRERUPERI PROGRAMATE						
	a) numărul de întreruperi programate	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
	b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore	%	%	%	%	%
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	%	%	%	%	%
	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori.	%	%	%	%	%
1.5.3 INTRERUPERI PROGRAMATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATORI						
	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					
		%	%	%	%	%
	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii	%	%	%	%	%
	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	nr.	nr.	nr.	nr.	nr.
	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.	nr.	nr.	nr.	nr.
1.6	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE					
	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori și tipuri de apă furnizată (potabilă sau industrială) și parametrii reclamați					
	b) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	%	%	%	%	%
	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 (lei)	lei	lei	lei	lei	lei
	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori					
		%	%	%	%	%

1.7		RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE 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										
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	
	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 PERFORMANTA GARANTATI									
2.1		PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA									
	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem.	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
	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 /m ³	kWh /m ³	kWh /m ³	kWh /m ³	kWh /m ³	kWh /m ³	kWh /m ³	kWh /m ³	kWh /m ³	kWh /m ³
	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	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
2.2		PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE									
	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
	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										
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	

	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrială/anuală pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată	kWh /m ³	kWh /m ³	kWh /m ³	kWh /m ³	
--	--	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	--