

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ
PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE – 2023**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ			Tinta 2023		
	VASLUI		BARLAD	HUSI		
1.1	BRANȘAREA/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 categorii de utilizatori, raportat la numărul de avize emise;	Apă	Populație	100%	100%	100%
			Agenți ec.	100%	100%	100%
		Canal	Populație	100%	100%	100%
			Agenți ec.	100%	100%	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.			15/25/60	25/50/25	15/25/60
1.2	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE					
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	Populație	100%	75%	100%	
			Agenți ec.	100%	75%	100%
	b) procentul din contractele de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 de zile calendaristice;			75%	75%	75%
	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%	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%	75%	100%	
			-	-	-	
	b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor;			10%	10%	10%
	c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe	Populație	0,6%	0,6%	0,6%	
		Agenți ec.	0,2%	0,2%	0,2%	

	tipuri de apă furnizată și categorii de utilizatori;					
d)	pondera numărului de reclamații de la litera c) care sunt justificate;	Populație Agenți ec.	-	-	-	-
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 parametrul 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).		90	85	85	85
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			0,6%	0,6%	0,6%	0,6%
- populație			0,3%	0,3%	0,3%	0,3%
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;		5%	5%	5%	5%
d)	valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise.	Populație Agenți ec.	95%	97%	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 Agenți ec.	100	100	100	100
b)	numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori;	Populație Agenți ec.	40%	35%	40%	35%
c)	durata medie a întreruperilor raportată la 24 de ore pe categorii de utilizatori;	Populație Agenți ec.	20%	20%	20%	20%
d)	numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori;	Populație Agenți ec.	85	75	60	15
e)	numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori.	Populație Agenți ec.	35%	20%	20%	20%

ÎNTRERUPERI PROGRAMATE						
1.5.2	a) numărul de întreruperi programate;		30	25		30
	b) durata medie a întreruperilor programate raportate la 24 de ore;		25%	25%		25%
	c) numărul de utilizatori afectați de întreruperile programate raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori;	Populație Agenți ec	10%	40%		10%
	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la numărul total de întreruperi programate, pe categorii de utilizatori.	Populație Agenți ec	10%	10%		10%
	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la numărul total de întreruperi programate, pe categorii de utilizatori.	Populație Agenți ec	10%	10%		10%
1.5.3 ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR						
	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.;	Populație Agenți ec.	0,3%	0,3%		0,3%
	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori;	Populație Agenți ec.	0	0		0
	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori;	Populație Agenți ec.	5	5		5
	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.	25	25		25
		Populație Agenți ec.	0	0		0
1.6 CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE						
	a) numărul de reclamații privind parametrul de calitate al apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori și tipuri de apă furnizată (potabilă sau industrială);	Apă potabilă	0,05%	0,05%		0,05%
		Apă industrială	0	0		0
		Apă industrială	0	0		0
	b) procentul din reclamațiile de la litera a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului;		0	0		0
	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator, pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți în contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori;	Populație Agenți ec.	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 – (mc apă vândută/ mc apă brută) x 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	1,10	1,85	2,35
	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;	81%	98%	75%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori	98%	98%	97%
2.2	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE			
	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor	60%	90%	60%
	b) gradul de extindere al rețelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dată în funcțiune la	1%	1%	1%

	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 consumată trimestrial/ anual pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată; kwh/mc	0,70	0,60	0,85		

Director executiv ADI APC VASLUI
Remus Mustatea



ANEXA NR. 2 la Regulamentul-cadru al serviciului de alimentare cu apa si de canalizare

INDICATORI STATISTICI
PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE –2023

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Tinta 2023		
		VASLUI	BARLAD	HUSI
1.1	BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR			
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei;buc/km	48	80	65
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă;m/loc	3,3	2,4	4
	c) raportul dintre lungimea rețelei de distribuție și numărul de locuitori;m/loc	2,5	2	3
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității;	73%	80%	
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare; buc/km	45	33	60
1.2	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ			
	a)Volumul de apa furnizata (facturată) raportata la capacitatea de proiect a instalatiei	22%	20%	20%
1.3	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT			
	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;	3%	3%	3%
	b) numărul de sistări al serviciului public de canalizare raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori, datorat nerespectării de utilizator a condițiilor de deversare;	0	0	0
	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 categorii de utilizatori.	0	0	0

Director executiv ADI APC VASLUI

Remus Mustatea

