

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE
CONFORM cu ANEXA 1 DIN REGULAMENTUL APAVITAL
ESTIMARE 2016**

Nr. Crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ	ESTIMARE – ANUL 2016				
			Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	TOTAL AN
1.1	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR						
Serviciul Tehnic Avize Secția Centre Comunale / Secția Tg Frumos	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;	Agenți economici					
		37	52	63	52	203	
		12	19	19	24	74	
		308%	274%	329%	217%	275%	
		Asociații de locatari					
		72	151	149	128	500	
		22	32	25	22	101	
		320%	465%	584%	584%	488%	
		Utilizatori casnici					
		572	784	1143	626	3125	
		131	172	211	162	676	
		437%	456%	542%	387%	462%	
	TOTAL						
	681	987	1355	807	3830		
	165	223	255	208	851		
	412%	442%	530%	388%	449%		
	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 30 de zile	Agenți economici					
		49	69	79	69	267	
		49	69	79	69	267	
		100%	100%	100%	100%	100%	
		Asociații de locatari					
		6	12	12	33	64	
6		12	12	33	64		
100%		100%	100%	100%	100%		
Utilizatori casnici							
781		1083	1461	877	4182		
781	1083	1461	877	4182			
100%	100%	100%	100%	100%			
1.2	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE						
Serviciul Clienți, Facturare	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări (agenți / asociații / casnici)	Agenți economici					
		45	40	157	66	308	
		45	40	157	66	308	
		100%	100%	100%	100%	100%	
		Asociații de locatari					
		82	42	126	243	493	
		82	42	126	243	493	
		100%	100%	100%	100%	100%	
		Utilizatori casnici					
		724	887	3414	1242	6267	
724	887	3414	1242	6267			
100%	100%	100%	100%	100%			

Nr. Crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ	ESTIMARE – ANUL 2016						
			Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	TOTAL AN		
		b) procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	100%	100%	100%	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 zile (agenți / asociații / casnici)	Agenți economici						
			36	48	62	74	220		
			36	48	62	74	220		
			100%	100%	100%	100%	100%		
			Asociații de locatari						
			40	41	84	94	259		
			40	41	84	94	259		
			100%	100%	100%	100%	100%		
			Utilizatori casnici						
			159	182	251	220	812		
			159	182	251	220	812		
			100%	100%	100%	100%	100%		
			1.3	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI PE APĂ					
				Serviciul Clienți, Facturare	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată (potabilă / industrială)	Număr contoare apă potabilă montate/număr solicitări			
741	1176	1550				1251	4718		
741	1176	1550				1251	4718		
100%	100%	100%				100%	100%		
Număr contoare apă industrială montate/număr solicitări									
0	0	15				13	28		
0	0	15				13	28		
-	-	100%				100%	100%		
b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor	Utilizatori fără contor								
	224	216			241	230	230		
	Contoare montate/utilizatori fără contor (%)								
	330%	543%			477%	543%	2051%		
c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apă furnizată și categorii de utilizatori: (agenți/asociații/utilizatori casnici/ total / procent)	Reclamații agenți economici/total agenți economici								
	3	0			3	1	7		
	5177	5201			5228	5247	5247		
	Reclamații asociații locatari/total asociații locatari								
	4	3			7	3	17		
	4427	4546			4665	4784	4784		
	Reclamații utilizatori casnici/total utilizatori casnici								
	6	8			5	7	27		
	62831	64380			65928	67477	67477		
	Total reclamații/total utilizatori								
	14	11			15	12	52		
	72518	74270			76022	77774	77774		
	Total reclamații/total utilizatori (%)								
	0,020%	0,015%			0,020%	0,015%	0,069%		
d) ponderea din numărul de reclamații de la lit. c) care sunt justificate	Agenți economici								
	1	0			1	0	2		
	3	0			3	1	7		
	33%	-			33%	-	28%		
	Asociații de locatari								
	2	1			2	1	6		
	4	3			7	3	17		
	50%	33%			28%	33%	35%		

Nr. Crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ	ESTIMARE – ANUL 2016														
			Trim. I			Trim. II			Trim. III			Trim. IV			TOTAL AN		
			Utilizatori casnici														
			4			4			3			5			16		
			6			8			5			7			27		
			66%			50%			60%			71%			59%		
		e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile			100%			100%			100%			100%			100%
	SCML	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori	0,0035%			0,0038%			0,0036%			0,0036%			0,00363%		
			5.715.001 mc 423.900 loc 13,48 mc/loc			5.982.775 mc 426.950 loc 14,01 mc/loc			7.005.950 mc 429.200 loc 16,32 mc/loc			6.496.274 mc 430.500 loc 15,09 mc/loc			25.200.000 mc 430.500 loc 58,53 m ³ /loc/an		
	Serviciul Clienți, Facturare	g) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți:															
	1.4	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ȘI DE CANALIZARE FURNIZATE / PRESTATE															
	Serviciul Clienți, Facturare	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori: (număr total reclamații / număr total utilizatori / procent)	20			28			20			26			94		
			68825			69741			71231			72547			72547		
			0,029%			0,040%			0,028%			0,035%			0,129%		
		b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în termen de 10 zile	14			26			17			24			82		
			20			28			20			26			94		
			70,00%			92,86%			85,00%			92,31%			87,23%		
		c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	4			2			8			12			26		
			20			28			20			26			94		
			20,00%			7,14%			40,00%			46,15%			27,66%		
		d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	38.976,655			367.106,88			106,172%			38.066,156			40.120,316		
			40.094,742			43.429,239			92,322%			46.077,333			42.016,635		
			109,664%			163.214,887			162.374,957			100,517%					
1.5	ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ȘI ÎN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE																
1.5.1		ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE															
	Birou Disp., Secția Tg.F., Secția CC	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori ¹ ;	419			587			744			647			2397		
	SCML	b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	4,23%			4,41%			5,66%			4,31%			4,84%		
Birou Disp., Secția Tg.F., Secția CC	c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori	3,21%			4,06%			3,88%			3,80%			3,74%			
	d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	419			587			744			647			2397			

Nr. Crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ	ESTIMARE – ANUL 2016				
			Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	TOTAL AN
	SCML	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori/pe categorii de utilizatori ⁱⁱ	4,23%	4,41%	5,66%	4,31%	4,65%
1.5.2		ÎNTRERUPERI PROGRAMATE					
	Birou Relații Publice	a) numărul de întreruperi programate	15	63	30	15	123
		b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore	16,09	15,72	16,15	20,80	17,19
	SCML	c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	-	-	-	-	-
	Birou Relații Publice	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori	3,57%	0,94%	2,38%	0%	1,72%
1.5.3		ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR					
	Serviciul Clienti, Facturare	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:	783 68825	885 69741	586 71231	847 72547	3101 72547
			1,13%	1,26%	0,82%	1,16%	4,27%
		b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii	0	0	0	0	0
		c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	181	142	94	99	516
		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	167	125	111	108	511
1.6		CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE					
	Birou Relații Publice	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	14 68825	19 69741	25 71231	22 72547	80 72547
			0,0208%	0,0277%	0,0354%	0,0305%	0,110%
		b) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	0%	0%	0%	0%	0%
	Birou Contabilitate	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)	760,86	1635,13	10588,78	8776,46	21.761,24
	Birou Relații Publice	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori	4 423.900	9 426.950	13 429.200	8 430.500	34 430.500
			0,0009%	0,0021%	0,0030%	0,0019%	0,0079%
1.7		RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
	a	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele	16	29	23	16	84

Nr. Crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ	ESTIMARE – ANUL 2016				
			Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	TOTAL AN
		prevăzute la celelalte articole, în care se precizează ca este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări	17	30	23	17	87
			94,11%	96,66%	100%	94,11%	96,55%
		b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.	100%	100%	100%	100%	100%
2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI						
2.1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ						
	SCML	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem.	27,33%	26,48%	27,53%	27,03%	27,09%
		b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul %	2.144.580 2.114.554 1,42%	2.151.657 2.144.580 0,33%	2.234.066 2.151.657 3,83%	2.234.222 2.234.066 0,07%	2.234.222 2.114.554 5,65%
	Serviciul Tehnic	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	1,025 kWh/m ³	0,916 kWh/m ³	0,951 kWh/m ³	0,943 kWh/m ³	0,959 kWh/m ³
	Birou Dispecerat	d) durata zilnică de alimentare cu apă calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apa la utilizator și 24 ore, pe categorii de utilizatori	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %
		e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor ⁱⁱⁱ	79,3%	79,8%	80,6%	80,7%	80,7%
	Serviciul Clienți, Facturare	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la branșament și numărul total de utilizatori	99,74%	99,76%	99,77%	99,78%	99,78%
2.2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE						
	SCML	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor	44,7%	45,2%	45,2%	45,3%	45,3%
		b) gradul de extindere al rețelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare data în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul	968.423 960.452 0,83%	984.790 968.423 1,69%	1.016.992 984.790 3,27%	1.016.992 1.016.992 0%	1.016.992 960.452 5,88%
	Secția Epurare	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 /mc	0,346 kWh/mc	0,283 kWh/mc	0,310 kWh/mc	0,264 kWh/mc	0,301 kWh/mc
	INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE						
1.1	BRANȘAREA /RACORDAREA UTILIZATORILOR						

Nr. Crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ	ESTIMARE – ANUL 2016				
			Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	TOTAL AN
	SCML	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei buc /km	0.0330 buc/km	0.0330 buc/km	0.0331 buc/km	0.0332 buc/km	0.0332 buc/km
		b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă m/ loc	5.047 m/loc	5.049 m/loc	5.051 m/loc	5.051 m/loc	5.051 m/loc
		c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori m/ loc	7.115 m/loc	7.118 m/loc	7.122 m/loc	7.123 m/loc	7.123 m/loc
		d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității %	46,3%	46,5%	46,8%	47,0%	47,0%
		e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare buc /km	0.0234 buc/km	0.0236 buc/km	0.0237 buc/km	0.0238 buc/km	0.0238 buc/km
1.2	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ						
	SCML	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	8.185.480 24.686.910 33,15%	8.150.206 24.686.910 33,01%	9.314.109 24.686.910 37,72%	8.955.203 24.686.910 36,26%	35,03%
		b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	13.663.014 24.686.910 55,34%	13.110.445 24.686.910 53,10%	14.448.882 24.686.910 58,52%	13.680.006 24.686.910 55,41%	55,59%
1.3	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT						
	SCML	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori (numai agenți economici)	16 2569 0,62%	19 2594 0,73%	22 2621 0,84%	20 2646 0,76%	77 2646 2,91%
		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	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	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 tipuri de servicii și categorii de utilizatori (numai agenți economici)	63.311 lei 4.355.336 lei 1,45%	55.949 lei 6.055.053 lei 0,92%	124.415 lei 5.783.130 lei 2,15%	72.348 lei 5.653.291 lei 1,27%	316.024 lei 2.184.681 lei 1,44%
	Birou Contabilitate						

ⁱ La această oră nu avem posibilitatea inventarierii întreruperilor pe categorii de utilizatori.

ⁱⁱ În prezent se procedează la inventarierea numărului de locuitori asociați unei străzi și vane.

ⁱⁱⁱ În prezent se procedează la inventarierea străzilor și lungimilor asociate.