

**SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

**Anexa nr.1**

**OPERATOR : COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU  
LOCALITATEA MOINESTI  
JUDETUL BACAU**

	INDICATORI DE PERFORMANTA		U.M.	URMATORII ANI DUPA PERIOADA DE TRANZITIE 5 ANI					
				Perioada de tranzitie	5 ani	10 ani	15 ani	20ani	25 ani
0	1			2	3	4	5	6	7
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
	a) numărul de solicitări de branșare la sistemul public de alimentare cu apă, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori ;	Populatie	numar	260	600	300	174	120	110
		Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	4	11	2	2	2	0
	b) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori ;	Populatie	numar	400		270	230	200	196
		Instituii publice si bugetare	numar	0	5	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	4	11	2	2	2	0
	c) 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 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	numar	668	3127	376	408	324	306
		intre 15 si 30 de zile	numar	0	0	0	0	0	0
		Intre 30 si 60 de zile	numar	0	0	0	0	0	0
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>								
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numarul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Instituii publice si bugetare	%	100	100	100	100	100	100
		Industrie/comert/servicii	%	100	100	100	100	100	100
	b) numarul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice;	Populatie	numar	660	3100	570	400	320	706
		Instituii publice si bugetare	numar	0	5	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	8	22	4	4	4	0

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale facut de operator, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale facute de utilizator	Populatie	numar	0	0	0	0	0	0
		Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	0	0	0	0	0	0
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;	%	100	100	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;	%	100	100	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori;	numar/ numar	15	10	4	2	1	1	
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;	%	35	30	27	22	19	18	
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;	%	78	82	87	90	92	95	
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;	numar/ numar	57 / 8229	44 / 8840	56 / 9142	28 / 9136	49 / 9438	14 / 9548	
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;	numar/ numar	74 / 8229	71 / 8840	54 / 9142	37 / 9316	19 / 9438	14 / 9548	
	b) numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;	numar	74	71	54	37	19	14	
	c) numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate	numar	22	19	14	8	3	2	
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise.	%	81	81	81	81	81	81	
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	80	93	79	56	43	38
		Instituii publice si bugetare	numar	2	3	2	2	2	2
		Industrie/comert/servicii	numar	14	16	12	9	5	3
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	832	1096	871	760	576	457

		Instituii publice si bugetare	numar	4	5	3	2	1	1
		Industrie/comert/servicii	numar	47	44	34	30	22	17
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE)	Populatie	numar	3	3	3	3	3	3
		Instituii publice si bugetare	numar	3	3	3	3	3	3
		Industrie/comert/servicii	numar	3	3	3	3	3	3
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	8	9	7	6	4	3
		Instituii publice si bugetare	numar	0	1	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	4	3	2	1	0	0
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	83	100	85	69	51	39
		Instituii publice si bugetare	numar	0	1	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	5	6	4	3	2	1
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>								
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	611	571	423	324	275	220
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		numar	3	3	3	3	3	3
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi pe categorii de utilizatori	Populatie	numar	832	1096	871	760	576	457
		Instituii publice si bugetare	numar	4	5	3	2	1	1
		Industrie/comert/servicii	numar	47	44	34	30	22	17
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita.		numar	6	6	4	3	3	2
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>								
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, pe categorii de utilizatori pe serviciul de apa;	Populatie	numar	17	21	19	16	14	11
		Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	1	2	1	1	1	0
		Populatie	numar	17	21	19	16	14	11

	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii, pe categorii de utilizatori pe serviciul de canal;	Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	1	2	1	1	1	0
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001,	0,001	0,001	0,001	0,001
		Instituii publice si bugetare	%	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	%	0	0	0	0	0	0
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	numar	17	21	19	16	14	11
		Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	12	7	7	6	2	2
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori.	Populatie	numar	12	16	11	9	7	5
		Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	1	2	1	1	1	0
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate, pe tipuri de utilizatori;	Populatie	numar	45	37	29	22	17	12
		Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	12	7	7	6	2	2
	b) numarul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului;	Populatie	numar	1	9	7	6	4	3
		Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	3	2	2	2	1	0
<b>1.7</b>	<b>RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>								
	a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului;		numar	42	34	25	18	12	10
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100	100	100	100	100	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 APA</b>								
	a) debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	51	40	35	28	24	22

	b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la începutul perioadei date în calcul și cea de la sfârșitul perioadei date în calcul ;	km / km	47,42 / 44,4	47,52 / 55,02	55,02 / 67	0	0	0	0
	c) consumul specific de energie electrică pentru furnizarea apei calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată anual și cantitatea de apă introdusă în sistem ;	kwh / mc	0,7	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
	d) durata zilnică de alimentare cu apă calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populație	h / h	24/24	24/24	24/24	24/24	24/24	24/24
Instituii publice și bugetare		h / h	24/24	24/24	24/24	24/24	24/24	24/24	24/24
Industrie/comert/servicii		h / h	24/24	24/24	24/24	24/24	24/24	24/24	24/24
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție apă și lungimea totală a strazilor ;	%	71	82	100	100	100	100	100
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori.	%	82	85	99	99	99	99	99
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>								
	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a strazilor ;	%	59	95	99	99	99	99	99
	b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la începutul perioadei date în calcul și cea de la sfârșitul perioadei date în calcul ;	%	23	17	0	0	0	0	0
	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apei uzate calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată anual și cantitatea de apă uzată evacuată;	kwh / mc	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

	INDICATORI DE PERFORMANTA	U.M.	Perioada de tranziție	Următorii ani după perioada de tranziție					
				5 ani	10 ani	15 ani	20 ani	25 ani	
0	1		2	3	4	5	6	7	
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei;	Buc /km	61,57	64,29	61,29	63,86	65,68	67,32	
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă;	km / număr locuitori deserviti	0,002	0,003	0,003	0,003	0,003	0,003	0,003
	c) raportul dintre lungimea rețelei totale de apă raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă;	km / număr locuitori deserviti	0,002	0,003	0,003	0,003	0,003	0,003	0,003
	d) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare;	Buc /km	25,97	56,44	60,95	65,01	66,84	69,76	

	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	%	65	87	89	92	94	95
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>							
	a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare raportat la numarul total utilizatori, pe tipuri de utilizatori;	Populatie	numar	0	0	0	0	0
		Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	0	0	0	0	0
	b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare raportat la numarul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar	0	0	0	0	0
		Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	0	0	0	0	0
	c) valoarea despagubirilor patite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.	Populatie	%	0	0	0	0	0
		Instituii publice si bugetare	%	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	%	0	0	0	0	0

**Nota : Populatia reprezinta abonatii individuali si asociatiile de proprietari**

**Perioada de tranzitie din coloana 2 este de 5 ani, iar coloanele 3,4,5,6,7 se completeaza tot pe perioade de 5 ani**