

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ pentru serviciul public de alimentare cu apa a comunei Balesti

BRANȘAREA UTILIZATORILOR								
1.	a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apa pe categorii de utilizatori;	Total	nr.	214	39	59	55	61
		populație	nr.	211	36	59	55	61
		agenți economici	nr.	3	3	0	0	0
		instituții publice	nr.	0	0	0	0	0
	b) numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de bransare a utilizatorului, pana la primirea de către acesta a avizului de bransare, este mai mic de 30 zile calendaristice.	15	nr.	100	20	30	30	20
		30	nr.	0	0	0	0	0
		60	nr.	0	0	0	0	0
CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI								
2.	a) numărul de contracte încheiate raportat la numărul de solicitări pentru:	Total	%	100	100	100	100	100
		populație	%	100	100	100	100	100
		agenți economici	%	100	100	100	100	100
		instituții publice	%	-	-	-	-	-
	b) procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice pentru:	Total	%	100	100	100	100	100
		populație	%	100	100	100	100	100
		agenți economici	%	-	-	-	-	-
		instituții publice	%	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		%					
				100	100	100	100	100
MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ								
3.	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări		%					
				100	100	100	100	100
	b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor		%					
			%	-	-	-	-	-
	c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare pentru apă potabila la:	Total	%	1	1	1	1	1
		populație	%	1	1	1	1	1
		agenți economici	%	1	1	1	1	1
		instituții publice	%	1	1	1	1	1
	d) ponderea din numărul de reclamații de la lit. c) care sunt justificate	Total	%	5	5	5	5	5
		populație	%	5	5	5	5	5
		agenți economici	%	5	5	5	5	5
		instituții publice	%	5	5	5	5	5
	e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile	Total	%	100	100	100	100	100
		populație	%	100	100	100	100	100
		agenți economici	%	100	100	100	100	100
		instituții publice	%	100	100	100	100	100
f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori		%	5	5	5	5	5	
g) cantitatea de apa furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviti		mc/lună/loc.	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6	

CITIREA FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA SERVICIULUI DE APĂ

4.	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori		%	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în termen de 10 zile		%	100	100	100	100	100
	c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate		%	90	90	90	90	90
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise		%	95	95	95	95	95

ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI

5.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori;	Total	nr.	24	6	6	6	6
		populație	nr.	24	6	6	6	6
		agenți economici	nr.	24	6	6	6	6
		instituții publice	nr.	24	6	6	6	6
	b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	Total	%	100	100	100	100	100
		populație	%	100	100	100	100	100
		agenți economici	%	100	100	100	100	100
		instituții publice	%	100	100	100	100	100
	c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori	Total	%	25	25	25	25	25
		populație	%	25	25	25	25	25
		agenți economici	%	25	25	25	25	25
		instituții publice	%	25	25	25	25	25
	d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	Total	nr.	30	7	8	8	7
		populație	nr.	24	6	6	6	6
		agenți economici	nr.	4	1	1	1	1
		instituții publice	nr.	2	0	1	1	0
	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori/pe categorii de utilizatori	Total	%	20	20	20	20	20
		populație	%	20	20	20	20	20
		agenți economici	%	20	20	20	20	20
		instituții publice	%	20	20	20	20	20

ÎNTRERUPERI PROGRAMATE

6.	a) numărul de întreruperi programate		nr.	3	0	1	1	0
	b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore		%	50		50	50	
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	Total	%	100		100	100	
		populație	%	100		100	100	
		agenți economici	%	100		100	100	
		instituții publice	%	100		100	100	
	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori	Total	%	30		30	30	
		populație	%	30		30	30	
		agenți economici	%	30		30	30	
		instituții publice	%	30		30	30	

ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII CONDIȚIILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATORI										
7.	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	Total	%	2	2	2	2	2	2	
		populație	%	2	2	2	2	2	2	
		agenți economici	%	2	2	2	2	2	2	
		instituții publice	%	2	2	2	2	2	2	
	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	Total	%	2	2	2	2	2	2	
		populație	%	2	2	2	2	2	2	
		agenți economici	%	2	2	2	2	2	2	
		instituții publice	%	2	2	2	2	2	2	
	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori	Total	nr.	4	2	1	0	1	1	
		populație	nr.	3	1	1	0	1	1	
		agenți economici	nr.	1	1	0	0	0	0	
		instituții publice	nr.	0	0	0	0	0	0	
	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori	Total	nr.	4	2	1	0	1	1	
		populație	nr.	2	2	2	2	2	2	
		agenți economici	nr.	2	2	2	2	2	2	
		instituții publice	nr.	1	1	1	1	1	1	
CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE										
8.	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori	Total	%	2	2	2	2	2	2	
		populație	%	2	2	2	2	2	2	
		agenți economici	%	2	2	2	2	2	2	
		instituții publice	%	2	2	2	2	2	2	
	b) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	Total	%	80	80	80	80	80	80	
		populație	%	80	80	80	80	80	80	
		agenți economici	%	80	80	80	80	80	80	
		instituții publice	%	80	80	80	80	80	80	
	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator, pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți în contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori	Total	%	20	20	20	20	20	20	
		populație	%	20	20	20	20	20	20	
		agenți economici	%	20	20	20	20	20	20	
		instituții publice	%	20	20	20	20	20	20	
	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori		%	2	2	2	2	2	2	
	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRI SCRISE ALE UTILIZATORILOR									
	9.	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
INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI										
10	a) pierderea de apa în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apa furnizată și cea intrată în sistem.		%	10	10	10	10	10	10	
	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		%	-	-	-	-	-	-	
	c) durata zilnica de alimentare cu apa calculată ca raport între	Total	%	98	98	98	98	98	98	

numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apa la utilizator și 24 ore, pe categorii de utilizatori	populație	%	98	98	98	98	98
	agenți economici	%	98	98	98	98	98
	instituții publice	%	98	98	98	98	98
d) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a strazilor		%	98	98	98	98	98
e) 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

Administrator
Ing Popescu Nicolae

**PRESEDINTE DE SEDINTA,
CONSILIER LOCAL,
CÂRSTEA VASILE**



**CONTRASEMNEAZA,
SECRETAR GENERAL,
BALDOVIN CONSTANTIN-CRISTI**