

**AUTORITATE TUTELARA – ASOCIAȚIA “VRANCEAQUA”**

FOCȘANI, STR. D. GOLESCU, NR. 15, AP.1, JUD. VRANCEA

CIF: 24714813, TEL./FAX: 0337-107954; Mobil: 0786 068 342 ; 0786 068 336;

e-mail: vranceaqua@yahoo.com; vranceaqua@gmail.com; site: www.adivrancea.ro;**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE****- PROPUNERE -****ESTIMARE – ANUL 2023**

Nr. crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	Total an
1.1		BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR					
					Agenți economici		
		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;			Asociații de proprietari/locatari		
					Utilizatori casnici		
							TOTAL
					Agenți economici		
		b) numărul de solicitări la care intervalul detimp, 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			Asociații de proprietari/locatari		
					Utilizatori casnici		
1.2		CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE					
					Agenți economici		
		a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări (agenți / asociații / casnici)			Asociații de proprietari/locatari		
					Utilizatori casnici		



AUTORITATE TUTELARA – ASOCIAȚIA “VRANCEAQUA”

FOCȘANI, STR. D. GOLESCU, NR. 15, AP.1, JUD. VRANCEA

CIF: 24714813, TEL./FAX: 0337-107954; Mobil: 0786 068 342 ; 0786 068 336;

e-mail: vranceaqua@yahoo.com; vranceaqua@gmail.com; site: www.adivrancea.ro;

ESTIMARE – ANUL 2023

Nr. crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ	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

Agenți economici

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)

Asociații de proprietari/locatari

Utilizatori casnici

1.3

MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI PE APĂ

Număr contoare apă potabilă montate/număr solicitări

a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată (potabilă /Număr contoare apă industrială montate/număr solicitări industriale)

Utilizatori fără contor

b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor

Contoare montate/utilizatori fără contor (%)

Reclamații agenți economici/total agenți economici

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 asociații locatari/total asociații locatari

Reclamații utilizatori casnici/total utilizatori casnici

Total reclamații/total utilizatori

Total reclamații/total utilizatori (%)

Agenți economici

d) ponderea din numărul de reclamații de la lit. c) care sunt justificate

Asociații de proprietari/locatari

Utilizatori casnici



AUTORITATE TUTELARA – ASOCIAȚIA “VRANCEAQUA”

FOCȘANI, STR. D. GOLESCU, NR. 15, AP.1, JUD. VRANCEA

CIF: 24714813, TEL./FAX: 0337-107954; Mobil: 0786 068 342 ; 0786 068 336;

e-mail: vranceaqua@yahoo.com; vranceaqua@gmail.com; site: www.adivrancea.ro;

ESTIMARE – ANUL 2023

Nr. crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	Total an
		e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 10 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:					
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: (număr total reclamații / număr total utilizatori / procent)					
		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		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;					
		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					



AUTORITATE TUTELARA – ASOCIAȚIA “VRANCEAQUA”

FOCȘANI, STR. D. GOLESCU, NR. 15, AP.1, JUD. VRANCEA

CIF: 24714813, TEL./FAX: 0337-107954; Mobil: 0786 068 342 ; 0786 068 336;

e-mail: vranceaqua@yahoo.com; vranceaqua@gmail.com; site: www.adivrancea.ro;

ESTIMARE – ANUL 2023

Nr. crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	Total an
1.5.2		e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori/pe categorii de utilizatori					
		ÎNTRERUPERI PROGRAMATE					
		a) numărul de întreruperi programate					
		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		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 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					
		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					
1.6		CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE					
		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)					
		d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori					
1.7		RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					
		a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele					



AUTORITATE TUTELARA – ASOCIAȚIA “VRANCEAQUA”

FOCȘANI, STR. D. GOLESCU, NR. 15, AP.1, JUD. VRANCEA

CIF: 24714813, TEL./FAX: 0337107954; Mobil: 0786 068 342 ; 0786 068 336;

e-mail: vranceaqua@yahoo.com; vranceaqua@gmail.com; site: www.adivrancea.ro;

ESTIMARE – ANUL 2023

Nr. crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ	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 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 PERFORMANȚĂ GARANTAȚI					
2.1		INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ					
		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 data 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/mc					
		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					
		e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor ⁱⁱⁱ					
		f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori					
		g) debitul de apă facturat raportat la debitul total de apă introdus în rețea					
2.2		INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI 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 data în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul					



AUTORITATE TUTELARA – ASOCIAȚIA “VRANCEAQUA”

FOCȘANI, STR. D. GOLESCU, NR. 15, AP.1, JUD. VRANCEA

CIF: 24714813, TEL./FAX: 0337-107954; Mobil: 0786 068 342 ; 0786 068 336;

e-mail: vranceaqua@yahoo.com; vranceaqua@gmail.com; site: www.adivrancea.ro;

ESTIMARE – ANUL 2023

Nr. crt.	Furnizor date	INDICATOR DE PERFORMANȚĂ	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	Total an
		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 /mc					
1.1		INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE BRANȘAREA /RACORDAREA UTILIZATORILOR a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei buc /km b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă m/ loc c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori m/ loc d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității % e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare buc /km					
1.2		GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată					
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 număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori (numai agenți economici) 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 c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectat condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate , pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori (numai agenți economici)					

