

SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Anexa nr.1

OPERATOR : COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU
LOCALITATEA __ BACAU
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
1.1	BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR								
	a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori ;	Populatie	numar	3400	3000	2600	2000	1500	1000
		Instituii publice si bugetare	numar	110	100	100	90	50	<u>40</u>
		Industrie/comert/servicii	numar	450	400	300	250	200	100
	b) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori ;	Populatie	numar	2300	2200	2100	1900	1500	1000
		Instituii publice si bugetare	numar	110	100	100	90	50	<u>40</u>
		Industrie/comert/servicii	numar	450	400	300	250	200	100
	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	1500	1200	1000	800	800	700
		intre 15 si 30 de zile	numar	5320	5000	4500	3780	2700	1580
		Intre 30 si 60 de zile	numar	0	0	0	0	0	0
1.2	CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE								
	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	5000	4000	3900	3000	2500	2100
		Instituii publice si bugetare	numar	240	230	200	170	1500	100
		Industrie/comert/servicii	numar	1400	1300	1200	1100	1000	800

	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	8000	7000	6000	5500	5000	4500
Instituii publice si bugetare		numar	100	100	90	90	70	60	
Industrie/comert/servicii		numar	1500	1400	1400	1300	1200	1000	
1.3	MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;	%		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
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori;	numar		310	300	290	250	200	150
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;	%		0,4	0,4	0,4	0,3	0,3	0,2
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;	%		100	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;	%		0,44	0,35	0,33	0,25	0,20	0,15
1.4	CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;	numar/ numar		330/ 20000	320/ 21000	310/ 21500	300/ 22500	300/ 23500	200/ 24500
	b) numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;	numar		330	320	310	300	300	200
	c) numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate	numar		30	30	28	28	25	20
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise.	%		90%	95%	95%	95%	95%	95%
1.5	INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE								
1.5.1	INTRERUPERI ACCIDENTALE								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	4500	4000	3700	3000	2500	1500
		Instituii publice si bugetare	numar	80	80	70	60	50	30
		Industrie/comert/servicii	numar	1500	1200	1000	850	800	600
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5400	4600	400	3300	2700	1700
		Instituii publice si bugetare	numar	180	180	170	160	150	130
		Industrie/comert/servicii	numar	1800	1300	1100	900	820	650

	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; (ORE)	Populatie	numar	6	5 ^{3o}	5	4 ^{3o}	4 ^{3o}	4
		Instituii publice si bugetare	numar	6	5 ^{3o}	5	4 ^{3o}	4 ^{3o}	4
		Industrie/comert/servicii	numar	6	5 ^{3o}	5	4 ^{3o}	4 ^{3o}	4
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5000	4000	3500	3400	3200	2500
		Instituii publice si bugetare	numar	150	140	135	130	125	120
		Industrie/comert/servicii	numar	1200	1000	900	800	700	500
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	6000	5000	4500	4400	4000	2900
		Instituii publice si bugetare	numar	150	140	35	130	125	120
		Industrie/comert/servicii	numar	1200	1000	900	800	700	500
1.5.2	INTRERUPERI PROGRAMATE								
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	8500	7000	5000	3800	3500	3000
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		numar	6	6	5	5	4	4
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi pe categorii de utilizatori	Populatie	numar	6000	5000	3800	2900	2800	2300
		Instituii publice si bugetare	numar	70	65	50	30	30	20
		Industrie/comert/servicii	numar	2500	2100	200	1200	800	700
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita.		numar	80	68	45	35	30	20
1.5.3	INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR								
	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	600	500	400	400	350	300
		Instituii publice si bugetare	numar	50	40	30	20	20	10
		Industrie/comert/servicii	numar	100	100	90	90	80	70
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, pe categorii de utilizatori pe serviciul de canal;	Populatie	numar	1630	130	125	120	120	100
		Instituii publice si bugetare	numar	5	5	4	4	3	3
		Industrie/comert/servicii	numar	120	20	115	105	100	90
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,005	0,005

	serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori ;	Populatie							
Instituii publice si bugetare		%	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
Industrie/comert/servicii		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,005	0,005	
d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	numar	80	80	70	70	60	40	
	Instituii publice si bugetare	numar	3	3	2	2	1	0	
	Industrie/comert/servicii	numar	100	100	90	90	70	50	
e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori.	Populatie	numar	190	190	185	183	178	135	
	Instituii publice si bugetare	numar	8	8	6	6	4	3	
	Industrie/comert/servicii	numar	210	210	199	195	167	138	
1.6	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE								
a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate, pe tipuri de utilizatori;	Populatie	numar	840	810	750	700	500	400	
	Instituii publice si bugetare	numar	5	5	5	5	5	5	
	Industrie/comert/servicii	numar	25	25	20	20	15	10	
b) numarul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului;	Populatie	numar	770	750	700	650	450	350	
	Instituii publice si bugetare	numar	5	5	5	5	5	5	
	Industrie/comert/servicii	numar	20	20	15	15	10	5	
1.7	RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR								
	a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului;	numar	1100	1000	900	900	700	700	
	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	
2	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI								
2.1	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA								
	a) debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;	%	48	49	58	65	70	72	
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km / km	$\frac{10}{220,3}$	$\frac{0}{220,3}$	$\frac{0}{220,3}$	$\frac{0}{220,3}$	$\frac{0}{220,3}$	$\frac{0}{220,3}$	

	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem ;	kwh / mc	0,55	0,53	0,52	0,48	0,44	0,40	
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h / h	24/24	24/24	24/24	24/24	24/24	
		Instituii publice si bugetare	h / h	24/24	24/24	24/24	24/24	24/24	
		Industria/comert/servicii	h / h	24/24	24/24	24/24	24/24	24/24	
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;	km / km	$\frac{220,3}{227}$	$\frac{220,3}{227}$	$\frac{220,3}{227}$	$\frac{220,3}{227}$	$\frac{220,3}{227}$	$\frac{220,3}{227}$	
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.	numar/ numar	99%	100	100	100	100	100	
2.2	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE								
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km / km	$\frac{203,2}{227}$	$\frac{203,2}{227}$	$\frac{203,2}{227}$	$\frac{203,2}{227}$	$\frac{203,2}{227}$	$\frac{203,2}{227}$	
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km / km	$\frac{24}{203,2}$	$\frac{0}{203,2}$	$\frac{0}{203,2}$	$\frac{0}{203,2}$	$\frac{0}{203,2}$	$\frac{0}{203,2}$	
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa uzata evacuat;	kwh / mc	0,207	0,207	0,207	0,207	0,207	0,207	

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

	INDICATORI DE PERFORMANTA	U.M.	Perioada de tranzitie	Urmatorii ani dupa perioada de tranzitie				
				5 ani	10 ani	15 ani	20 ani	25 ani
0	1		2	3	4	5	6	7
1.1	BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI							
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;	Buc /km	89	89,2	89,4	89,67	89,7	90
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km / numar locuitori deserviti	0,011	0,011	0,011	0,011	0,11	0,11
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km / numar locuitori deserviti	0,0139	0,0139	0,0137	0,0137	0,0135	0,0133
	d) raportul dintre numarul de racorduri si lungimea retelei de canalizare;	Buc /km	67,65	65,27	65,92	66,72	67,58	68,25
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	numar / numar	0,0815	0,0881	0,0890	0,0901	0,0912	0,0921

1.2	ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT							
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	0
	Instituii publice si bugetare	numar	2	2	2	2	2	2
	Industrie/comert/servicii	numar	48	20	10	5	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	0
	Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0
	Industrie/comert/servicii	numar	0	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	0
	Instituii publice si bugetare	%	0,78	0,70	0,70	0,70	0,70	0,70
	Industrie/comert/servicii	%	0,78	0,70	0,70	0,70	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

SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Anexa nr.1

**OPERATOR : COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU
LOCALITATEA BUHUSI
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
1.1	BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR								
	a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori ;	Populatie	numar	350	350	200	50	50	50
		Instituii publice si bugetare	numar	1	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	1	2	1	0	0	0
	b) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori ;	Populatie	numar	350	500	500	300	100	100
		Instituii publice si bugetare	numar	1	1	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	10	10	2	1	1	1
	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	0	0	0	0	0	0
		intre 15 si 30 de zile	numar	722	863	702	351	151	151
		Intre 30 si 60 de zile	numar	0	0	0	0	0	0
1.2	CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE								
	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) procentul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice;	Populatie	numar	822	920	790	450	190	200
		Instituii publice si bugetare	numar	1	1	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	15	15	5	5	5	5
	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	%	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
1.3	MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	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
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare ;		Numar	50	25	20	15	12	10
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	5	5	5	5	4	3
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	45	60	70	75	80	90
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,5	0,48	0,47	0,45	0,34	0,20
1.4	CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		numar/ numar	$\frac{55}{14150}$	$\frac{40}{16655}$	$\frac{30}{18950}$	$\frac{30}{19000}$	$\frac{20}{19400}$	$\frac{20}{20000}$
	b) numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		numar	40	20	20	20	15	15
	c) numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		numar	5	2	2	2	2	2
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise.		%	64%	75%	80%	85%	87%	90%
1.5	INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE								
1.5.1	INTRERUPERI ACCIDENTALE								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	150	150	130	120	100	100

		Instituii publice si bugetare	numar	150	150	130	120	100	100
		Industrie/comert/servicii	numar	150	150	130	120	100	100
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	900	1200	1250	900	700	700
		Instituii publice si bugetare	numar	25	25	10	5	5	5
		Industrie/comert/servicii	numar	150	150	150	150	100	100
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; (ORE)	Populatie	numar	5	4	3	3	3	3
		Instituii publice si bugetare	numar	5	4	3	3	3	3
		Industrie/comert/servicii	numar	5	4	3	3	3	3
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	170	130	100	100	100	100
		Instituii publice si bugetare	numar	170	130	100	100	100	100
		Industrie/comert/servicii	numar	170	130	100	100	100	100
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	900	1200	1250	900	700	700
		Instituii publice si bugetare	numar	25	25	10	5	5	5
		Industrie/comert/servicii	numar	150	150	150	150	100	100
1.5.2	INTRERUPERI PROGRAMATE								
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	50	75	75	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		numar	8	6	4	4	4	4
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi pe categorii de utilizatori	Populatie	numar	1200	4500	4500	3000	1000	1000
		Instituii publice si bugetare	numar	100	100	500	60	30	30
		Industrie/comert/servicii	numar	500	800	800	100	100	100
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita.		numar	20	25	15	15	15	15
1.5.3	INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR								
	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	150	100	75	75	75	75
		Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0

		Industrie/comert/servicii	numar	15	17	16	16	16	16
b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, pe categorii de utilizatori pe serviciul de canal;	Populatie		numar	50	50	50	30	30	30
	Instituii publice si bugetare		numar	0	0	0	0	0	0
	Industrie/comert/servicii		numar	25	15	15	15	15	15
c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori ;	Populatie		%	50	40	30	30	30	30
	Instituii publice si bugetare		%	0	0	0	0	0	0
	Industrie/comert/servicii		%	15	13	12	15	15	15
d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori ;	Populatie		numar	150	150	120	120	120	120
	Instituii publice si bugetare		numar	0	0	0	0	0	0
	Industrie/comert/servicii		numar	150	150	150	150	150	150
e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori.	Populatie		numar	50	50	50	50	50	50
	Instituii publice si bugetare		numar	0	0	0	0	0	0
	Industrie/comert/servicii		numar	50	50	50	50	50	50
1.6	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE								
a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate, pe tipuri de utilizatori;	Populatie		numar	35	25	15	15	15	15
	Instituii publice si bugetare		numar						
	Industrie/comert/servicii		numar						
b) numarul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului;	Populatie		numar						
	Instituii publice si bugetare		numar						
	Industrie/comert/servicii		numar						
1.7	RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR								
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului;			numar	35	25	15	15	15	15
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

2	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI							
2.1	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA							
	a) debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;	%	45,26	51,05	53,40	55,55	55,55	55,55
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km / km	3,5/45,5	7/52,5	1/53,5	0/53,5	0/53,5	0/53,5
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem ;	kwh / mc	785/833	820/850	860/880	860/900	860/900	860/900
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h / h	18/24	20/24	22/24	24/24	24/24
		Instituii publice si bugetare	h / h	18/24	20/24	22/24	24/24	24/24
		Industrie/comert/servicii	h / h	18/24	20/24	22/24	24/24	24/24
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;	km / km	45,5/60	52,5/60	53,5/60	53,5/60	53,5/60	53,5/60
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.	%	82,68	96	100	100	100	100
2.2	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE							
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km / km	28/60	35/60	42/60	47,8/60	47,8/60	47,8/60
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km / km	2,6/28	7/35	7/42	5,8/47,8	0/47,8	0/47,8
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa uzata evacuat;	kwh / mc	0,138	0,159	0,195	0,200	0,200	0,200

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

	INDICATORI DE PERFORMANTA	U.M.	Perioada de tranzitie	Urmatorii ani dupa perioada de tranzitie				
				5 ani	10 ani	15 ani	20 ani	25 ani
0	1		2	3	4	5	6	7
1.1	BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI							
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;	Buc /km	115,38	112,70	112,15	112,15	112,15	112,15
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km / numar locuitori deserviti	0,0032	0,0032	0,0028	0,0028	0,0028	0,0028

	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km / numar locuitori deserviti	0,0036	0,0035	0,0032	0,0032	0,0032	0,0032
	d) raportul dintre numarul de racorduri si lungimea retelei de canalizare;	Buc /km	168,57	154,85	133,33	125,52	125,52	125,52
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	numar / numar	0,543	0,649	0,773	0,939	0,939	0,939
1.2	ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT							
	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	-	-	-	-	-
		Instituii publice si bugetare	numar	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	numar	-	-	-	-	-
	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	-	-	-	-	-
		Instituii publice si bugetare	numar	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	numar	-	-	-	-	-
	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	%	-	-	-	-	-
		Instituii publice si bugetare	%	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	%	-	-	-	-	-

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

SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Anexa nr.1

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

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	U.M.	URMATORII ANI DUPA PERIOADA DE TRANZITIE 5 ANI						
			Perioada de tranzitie Feb.08-Aug.10	5 ani	10 ani	15 ani	20ani	25 ani	
1			2	3	4	5	6	7	
1.1	BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR								
	a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori ;	Populatie	numar	2.878	2.978	3.125	3.325	3.575	3.875
		Instituii publice si bugetare	numar	24	1	1	1	1	1
		Industrie/comert/servicii	numar	79	4	5	3	4	2
	b) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori ;	Populatie	numar	-	-	3018	3218	3468	3768
		Instituii publice si bugetare	numar	-	-	25	26	27	28
		Industrie/comert/servicii	numar	-	-	84	87	91	93
	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	-	-	-	-	-	-
		intre 15 si 30 de zile	numar	2.981	105	156	204	255	303
		Intre 30 si 60 de zile	numar	-	-	-	-	-	-
1.2	CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE								
	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	-	-	-	-	-	-
		Instituii publice si bugetare	numar	-	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	numar	-	-	-	-	-	-
	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	-	-	-	-	-	-
		Instituii publice si bugetare	numar	-	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	numar	-	-	-	-	-	-
1.3	MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	-	-	-	-	-	-
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori;		numar	-	-	-	-	-	-
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	-	-	-	-	-	-
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	-	-	-	-	-	-
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	-	-	-	-	-	-
1.4	CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		numar/ numar	-	-	-	-	-	-
	b) numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		numar	-	-	-	-	-	-
	c) numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		numar	-	-	-	-	-	-
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise.		%	71	80	82	85	88	91

1.5	INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE							
1.5.1	INTRERUPERI ACCIDENTALE							
a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	-	-	-	-	-	-
	Instituii publice si bugetare	numar	-	-	-	-	-	-
	Industrie/comert/servicii	numar	-	-	-	-	-	-
b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	-	-	-	-	-	-
	Instituii publice si bugetare	numar	-	-	-	-	-	-
	Industrie/comert/servicii	numar	-	-	-	-	-	-
c) durata medie a intreruperilor accidentala, pe categorii de utilizatori; (ORE)	Populatie	numar	-	-	-	-	-	-
	Instituii publice si bugetare	numar	-	-	-	-	-	-
	Industrie/comert/servicii	numar	-	-	-	-	-	-
d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	800	600	800	900	950	1000
	Instituii publice si bugetare	numar	40	30	50	60	65	75
	Industrie/comert/servicii	numar	60	50	45	40	35	40
e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1800	1500	1200	1100	950	800
	Instituii publice si bugetare	numar	5	3	3	2	1	1
	Industrie/comert/servicii	numar	10	8	8	7	5	2
1.5.2	INTRERUPERI PROGRAMATE							
a) numarul de intreruperi programate;		numar	7	10	12	14	15	17
b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		numar	7,4	30	36	42	45	51
c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi pe categorii de utilizatori	Populatie	numar	1500	1400	1350	1250	1200	1000
	Instituii publice si bugetare	numar	5	3	3	2	1	1
	Industrie/comert/servicii	numar	10	8	8	7	5	2

	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita.	numar	-	-	-	-	-	-	
1.5.3	INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR								
	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	2	2	4	7	8	9
		Instituii publice si bugetare	numar	-	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	numar	-	-	-	-	-	-
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, pe categorii de utilizatori pe serviciul de canal;	Populatie	numar	-	-	-	-	-	-
		Instituii publice si bugetare	numar	-	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	numar	-	-	-	-	-	-
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori ;	Populatie	%	-	-	-	-	-	-
		Instituii publice si bugetare	%	-	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	%	-	-	-	-	-	-
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	numar	-	-	-	-	-	-
		Instituii publice si bugetare	numar	-	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	numar	-	-	-	-	-	-
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori.	Populatie	numar	33	36	40	48	49	53
		Instituii publice si bugetare	numar	-	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	numar	5	8	9	11	12	14
1.6	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE								
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate, pe tipuri de utilizatori;	Populatie	numar	-	-	-	-	-	-
		Instituii publice si bugetare	numar	-	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	numar	-	-	-	-	-	-
	b) numarul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului;	Populatie	numar	-	-	-	-	-	-
		Instituii publice si bugetare	numar	-	-	-	-	-	-

		Industrie/comert/servicii	numar	-	-	-	-	-	-
1.7	RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR								
	a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului;		numar	4	36	40	48	49	53
	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
2	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI								
2.1	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA								
	a) debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	41,66	41,66	70	70	70	75
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km / km	-	-	-	-	-	-
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem ;		kwh / mc	0,17	0,034	0,004	0,0008	0,0002	0,00003
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h / h	24/24	24/24	24/24	24/24	24/24	24/24
Institutiile publice si bugetare		h / h	24/24	24/24	2/24	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	24/4
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km / km	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		numar/ numar	100 %	100%	100%	100%	100%	100%
2.2	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE								
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km / km	0,016	0,016	0,13	0,25	0,52	0,80
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km / km	-	-	-	-	-	-
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa uzata evacuat;		kwh / mc	2,55	2,55	-	-	-	-

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

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	U.M.	Perioada de tranzitie	Urmatorii ani dupa perioada de tranzitie					
				5 ani	10 ani	15 ani	20 ani	25 ani	
1			2	3	4	5	6	7	
1.1	BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;	Buc /km	34,95	36,18	38,00	40,00	43,30	46,9	
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km / numar locuitori deserviti	0.008	0,008	0,0077	0,0073	0,0068	0,0062	
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km / numar locuitori deserviti	0.008	0,008	0,0077	0,0073	0,0068	0,0062	
	d) raportul dintre numarul de racorduri si lungimea retelei de canalizare;	Buc /km	7,7	7,7	15	35	49	68	
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	numar / numar	0,039	0.039	0,075	0,21	0,49	0,98	
1.2	ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT								
	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	-	-	-	-	-	-
		Instituii publice si bugetare	numar	-	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	numar	-	-	-	-	-	-
	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	-	-	-	-	-	-
		Instituii publice si bugetare	numar	-	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	numar	-	-	-	-	-	-
	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	%	-	-	-	-	-	-
		Instituii publice si bugetare	%	-	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	%	-	-	-	-	-	-

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

SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Anexa nr.1

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

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	U.M.	URMATORII ANI DUPA PERIOADA DE TRANZITIE 5 ANI					
				Perioada de tranzitie	5 ani	10 ani	15 ani	20ani	25 ani
				2	3	4	5	6	7
1.1	BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR								
	a) numărul de solicitări de bransare 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
1.2	CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE								
	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
1.3	MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	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
	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
1.4	CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE								
	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
1.5	INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE								
1.5.1	INTRERUPERI ACCIDENTALE								
	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
1.5.2	INTRERUPERI PROGRAMATE								
	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
1.5.3	INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR								
	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
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii, pe categorii de	Populatie	numar	17	21	19	16	14	11

	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
1.6	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE								
	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
1.7	RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR								
	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
2	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI								
2.1	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA								

	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 retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km / km	47,42 / 44,4	47,52 / 55,02	55,02 / 67	0	0	0
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem ;	kwh / mc	0,7	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h / h	24/24	24/24	24/24	24/24	24/24
Instituii publice si bugetare		h / h	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
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;	%	71	82	100	100	100	100
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.	%	82	85	99	99	99	99
2.2	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE							
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	%	59	95	99	99	99	99
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	%	23	17	0	0	0	0
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa uzata evacuată;	kwh / mc	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 tranzitie	Urmatorii ani dupa perioada de tranzitie				
				5 ani	10 ani	15 ani	20 ani	25 ani
0	1		2	3	4	5	6	7
1.1	BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI							
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;	Buc /km	61,57	64,29	61,29	63,86	65,68	67,32
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km / numar locuitori deserviti	0,002	0,003	0,003	0,003	0,003	0,003
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km / numar locuitori deserviti	0,002	0,003	0,003	0,003	0,003	0,003
	d) raportul dintre numarul de racorduri si lungimea retelei 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
1.2	ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT							
	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

SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Anexa nr.1

**OPERATOR : COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU
LOCALITATEA TIRGU OCNA
JUDETUL BACAU**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	U.M.	URMATORII ANI DUPA PERIOADA DE TRANZITIE 5 ANI					
				Perioada de tranzitie	5 ani	10 ani	15 ani	20ani	25 ani
				2	3	4	5	6	7
1.1	BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR								
	a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori ;	Populatie	numar	312	28	31	30	40	52
		Instituii publice si bugetare	numar	6	4	2	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	numar	12	18	21	18	22	25
	b) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori ;	Populatie	numar	56	1750	1050	60	80	102
		Instituii publice si bugetare	numar	-	6	20	2	3	4
		Industrie/comert/servicii	numar	7	28	75	68	6	8
	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	-	-	-	-	-	-
		intre 15 si 30 de zile	numar	393	-	-	-	-	-
		Intre 30 si 60 de zile	numar	-	-	-	-	-	-
1.2	CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE								
	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	330	50	54	48	26	77
		Instituii publice si bugetare	numar	6	4	2	-	-	-

		Industrie/comert/servicii	numar	12	18	21	18	22	25
	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	-	-	-	-	-	-
		Instituii publice si bugetare	numar	-	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	numar	-	-	-	-	-	-
1.3	MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	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
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori;		numar/ numar	-	-	-	-	-	-
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	-	-	-	-	-	-
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		numar/ numar	0,006	-	-	-	-	-
1.4	CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		numar/ numar	0	0	0	0	0	0
	b) numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		numar	0	0	0	0	0	0
	c) numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		numar	0	0	0	0	0	0
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise.		%	53,5	54	54,6	55,1	56	55,7
1.5	INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE								
1.5.1	INTRERUPERI ACCIDENTALE								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	152	201	140	112	101	90
		Instituii publice si bugetare	numar	28	20	11	7	5	2
		Industrie/comert/servicii	numar	41	61	70	52	41	30
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	2850	2700	2500	2420	2300	2250

		Instituii publice si bugetare	numar	7	5	3	4	6	10
		Industrie/comert/servicii	numar	120	117	131	101	109	95
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; (ORE)	Populatie	numar	9	8	8	8	8	7
		Instituii publice si bugetare	numar	2	2	2	2	2	3
		Industrie/comert/servicii	numar	9	8	8	8	8	7
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	314	281	304	418	520	517
		Instituii publice si bugetare	numar	7	9	17	11	14	20
		Industrie/comert/servicii	numar	38	42	54	61	72	81
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	942	843	760	1045	1456	1137
		Instituii publice si bugetare	numar	7	9	17	11	14	20
		Industrie/comert/servicii	numar	38	42	54	61	72	81
1.5.2	INTRERUPERI PROGRAMATE								
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	8	10	14	11	16	21
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		numar	20	24	30	18	21	31
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi pe categorii de utilizatori	Populatie	numar	32400	41050	50075	48500	54300	64300
		Instituii publice si bugetare	numar	11	14	17	16	21	32
		Industrie/comert/servicii	numar	37	42	51	46	58	67
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita.		numar	0	0	0	0	0	0
1.5.3	INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR								
	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	0	78	89	94	105	130
		Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	0	20	28	35	47	58
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii, pe categorii de	Populatie	numar	0	25	30	41	30	28

	utilizatori pe serviciul de canal;	Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	0	11	15	20	24	30
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori ;	Populatie	%	0,005	0,004	0,004	0,003	0,003	0,001
		Instituii publice si bugetare	%	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	%	0	0,002	0,002	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	numar	0	28	31	44	35	31
		Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	0	12	18	25	28	35
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori.	Populatie	numar	0	21	28	40	33	28
		Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	0	11	15	20	24	30
1.6	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE								
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate, pe tipuri de utilizatori;	Populatie	numar	0	8	10	9	12	7
		Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	0	5	7	4	11	10
	b) numarul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului;	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
1.7	RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR								
	a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului;		numar	0	7	9	6	5	11
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	0	100	100	100	100	100
2	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI								
2.1	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA								

	a) debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;	%	-	-	-	-	-	-
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km / km	-	-	-	-	-	-
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem ;	kwh / mc	-	-	-	-	-	-
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h / h	-	-	-	-	-
		Instituii publice si bugetare	h / h	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	h / h	-	-	-	-	-
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;	%	-	-	-	-	-	-
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.	%	-	-	-	-	-	-
2.2	INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE							
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	%	-	-	-	-	-	-
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	%	-	-	-	-	-	-
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa uzata evacuată;	kwh / mc	-	-	-	-	-	-

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

	INDICATORI DE PERFORMANTA	U.M.	Perioada de tranzitie	Urmatorii ani dupa perioada de tranzitie				
				5 ani	10 ani	15 ani	20 ani	25 ani
0	1		2	3	4	5	6	7
1.1	BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI							
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;	Buc /km	6,29	0,56	0,63	0,58	0,70	0,85
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km / numar locuitori deserviti	0,0037	0,0036	0,0035	0,0035	0,0035	0,0035
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km / numar locuitori deserviti	0,0037	0,0036	0,0035	0,0035	0,0035	0,0035
	d) raportul dintre numarul de racorduri si lungimea retelei de canalizare;	Buc /km	0,53	0,53	0,53	0,53	0,43	0,43

	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	%	33,5	33,5	33,5	33,5	33,5	33,5	
1.2	ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT								
	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	11	17	32	48	61
		Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	0	7	21	34	18	12
	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	11	17	32	48	61
		Instituii publice si bugetare	numar	0	0	0	0	0	0
		Industrie/comert/servicii	numar	0	7	21	34	18	12
	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	-	-	-	-	-
		Instituii publice si bugetare	%	0	-	-	-	-	-
		Industrie/comert/servicii	%	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