ROMÂNIA

JUDEŢUL SUCEAVA

MUNICIPIUL CÂMPULUNG MOLDOVENESC

CONSILIUL LOCAL

Anexa nr. 4 la HCL nr.172/2023

INDICATORI DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA ŞI DE *CANALIZARE* – ACET S.A. Suceava (total operator)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Nrt. Crt.*** | ***INDICATORI DE PERFORMANȚĂ*** | ***Trimestrul*** | | | | ***Total an*** |
| ***I*** | ***II*** | ***III*** | ***IV*** |
| *0* | *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* |
| *1.1* | ***BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR*** | | | | | | |
| *a) numărul de solicitări de branșare/numărul de solicitări racordare ale utilizatorilor la sistemul public de cu apa și/sau de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori* | *125/99* | *174/119* | *178/131* | *126/99* | *603/448* |
| *b) numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de branșare/racordare a utilizatorului, pana la primirea de către acesta a avizului de branșare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice* | *125/99* | *174/119* | *178/131* | *126/99* | *603/448* |
| *1.2* | ***CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ŞI METEORICE*** | | | | | | |
| *a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări* | *100%* | *100%* | *100%* | *100%* | *100%* |
| *b) procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice* | *100%* | *100%* | *100%* | *100%* | *100%* |
| *c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 zile* | *100%* | *100%* | *100%* | *100%* | *100%* |
| *1.3* | ***MĂSURAREA ŞI GESTIUNEA CONSUMULUI PE APA*** | | | | | | |
| *a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apa furnizată* | *100%* | *100%* | *100%* | *100%* | *100%* |
| *b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor* | *4,51%* | *6,25%* | *7,47%* | *5,21%* | *23,44%* |
| *c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apa furnizată și categorii de utilizatori* | *0,38%* | *1,1%* | *0,98%* | *0,78%* | *3,24%* |
| *d) ponderea din numărul de reclamații de la lit. c) care sunt justificate* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* |
| *e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile* | *100%* | *100%* | *100%* | *100%* | *100%* |
| *f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat a numărul total de utilizatori* | *1,92%* | *2,98%* | *2,99%* | *1,81%* | *9,70%* |
| *g) cantitatea de apa furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți ( l/om/zi)* | *97,07* | *104,53* | *104,53* | *96,23* | *100,59* |
| *1.4* | ***CITIREA, FACTURAREA ŞI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA ŞI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE*** | | | | | | |
| *a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori* | *0,26%* | *0,26%* | *0,26%* | *0,26%* | *1,04%* |
| *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* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* |
| *d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise* | *90,00%* | *90,00%* | *90,00%* | *90,00%* | *90,00%* |
| *1.5* | ***ÎNTRERUPERI ŞI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ŞI ÎN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE*** | | | | | | |
| *1.5.1* | *ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE* | | | | | | |
| *a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori* | *281* | *367* | *377* | *296* | *1.321* |
| *b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori* | *3,44%* | *5,23%* | *5,61%* | *4,10%* | *18,38%* |
| *c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori – nr. de ore/24* | *8/24* | *8/24* | *8/24* | *8/24* | *8/24* |
| *d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori* | *281* | *367* | *377* | *296* | *1.321* |
| *e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori/pe categorii de utilizatori* | *3,44%* | *5,23%* | *5,61%* | *4,10%* | *18,38%* |
| *1.5.2* | *ÎNTRERUPERI PROGRAMATE* | | | | | | |
| *a) numărul de întreruperi programate* | *69* | *97* | *98* | *74* | *338* |
| *b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore – nr. de ore/24* | *8/24* | *8/24* | *8/24* | *8/24* | *8/24* |
| *c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori* | *1,13%* | *1,71%* | *1,73%* | *1,39%* | *5,96%* |
| *d) numărul de întreruperi cu durata programata depășită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* |
| *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 şi pe tipuri de servicii* | *0,40%* | *0,45%* | *0,45%* | *0,40%* | *1,70%* |
| *b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori şi pe tipuri de servicii* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* |
| *c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii şi clauze contractuale nerespectate* | *83* | *113* | *113* | *83* | *392* |
| *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* | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| *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 apa furnizată (potabilă sau industriala) și parametrii reclamați* | *0,05%* | *0,06%* | *0,06%* | *0,06%* | *0,23%* |
| *b) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* |
| *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* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* | *0,00%* |
| *d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori* | *0,20%* | *0,23%* | *0,24%* | *0,20%* | *0,87%* |
| *1.7* | ***RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR*** | | | | | | |
| *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* | *10,00%* | *10,00%* | *10,00%* | *10,00%* | *10,00%* |
| *b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice* | *100,00%* | *100,00%* | *100,00%* | *100,00%* | *100,00%* |
| *2* | ***INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTAŢI*** | | | | | | |
| *2.1* | *PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA* | | | | | | |
| *a) pierderea de apa în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apa furnizată și cea intrata în sistem* ***(\*)*** | *57,88%* | *57,88%* | *57,88%* | *57,88%* | *57,88%* |
| *b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul* | *2,38%* | *2,65%* | *2,78%* | *2,27%* | *10,08%* |
| *c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial/anual pentru funcționarea sistemului și cantitatea de apa furnizată* - kwh/mc | *1,60* | *1,60* | *1,60* | *1,60* | *1,60* |
| *d) durata zilnica de alimentare cu apa calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigura apa la utilizator și 24 ore, pe categorii de utilizatori* | *100%* | *100%* | *100%* | *100%* | *100%* |
| *e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor* | *74,35%* | *74,35%* | *74,35%* | *74,35%* | *74,35%* |
| *f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la branșament și numărul total de utilizatori*(nr. branșamente contorizate/nr. total branșamente x100) | *97,07%* | *97,07%* | *97,07%* | *97,07%* | *97,07%* |
| *2.2* | *PENTRU SISTEMUL PE CANALIZARE* | | | | | | |
| *a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor* | *47,92%* | *47,92%* | *47,92%* | *47,92%* | *47,92%* |
| *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* | *5,12%* | *5,47%* | *5,55%* | *4,81%* | *20,95%* |
| *c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrica consumată trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apa uzata evacuata* - kwh/mc | *1,16* | *1,16* | *1,16* | *1,16* | *1,16* |

*\** ***Notă:***

***- La determinarea acestui indicator nu s-a luat în calcul procentul de pierderi aferente sistemelor publice de alimentare cu apă din comunele Boroaia și Moara, deoarece acestea nu au fost cuprinse în studiul cotelor corespunzătoare pierderilor volumetrice de apă, cote avizate de către ANRSC prin Aviz nr. 814432/14.10.2020 și aprobate de AJAC Suceava prin Hotărârea AGA nr.3/09.02.2023.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Președinte de ședință,** | **Secretarul General al Municipiului**,  Erhan Rodica | **Serviciul Gospodărire Municipală**,  Întocmit,  ing. Latiș Mihai  ing. Șalvari Florin Bogdan |