

**ANEXA**  
la Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare furnizat/prestat  
de către operatorul regional Apavil S.A.

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Aria de Operare**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de <b>solicitari</b> de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de <b>solicitari</b> ; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%

	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%
	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	94%	94%	94%	94%	94%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	17%	17%	17%	17%	17%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	17%	17%	17%	17%	17%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	104.98	104.98	104.98	104.98	104.98
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	2560	2560	2560	2560	2560
	- Populatie	1920	1920	1920	1920	1920
	- Agenti economici	512	512	512	512	512

	- Institutii publice	128	128	128	128	128
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori: [%]	17%	17%	17%	17%	17%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	2410	2410	2410	2410	2410
	- Populatie	1808	1808	1808	1808	1808
	- Agenti economici	482	482	482	482	482
	- Institutii publice	120	120	120	120	120
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	34%	34%	34%	34%	34%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	2150	2150	2150	2150	2150
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					

a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.42%	0.42%	0.42%	0.42%	0.42%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [%]	0.42%	0.42%	0.42%	0.42%	0.42%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					

	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	<b>CANALIZARE</b>					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	<b>APA POTABILA</b>					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	6%	6%	6%	6%	6%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	<b>CANALIZARE</b>	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	54%	54%	54%	54%	54%
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice; [%]	99%	99%	99%	99%	99%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					

<b>2.1 PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>						
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	32.82%	32.82%	32.82%	32.82%	32.82%
	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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport între cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	3.61	3.61	3.61	3.61	3.61
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apa la utilizator și 24 ore; [%]	97%	97%	97%	97%	97%
	- Populatie	97%	97%	97%	97%	97%
	- Agenti economici	97%	97%	97%	97%	97%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	71%	71%	71%	71%	71%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	93%	93%	93%	93%	93%
<b>2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE</b>						
	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	37%	37%	37%	37%	37%
	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 [%]	78%	78%	78%	78%	78%
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apa uzata evacuata; [kWh/mc]	5.30	5.30	5.30	5.30	5.30

**INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE**

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	38	38	38	38	38

	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	12.5	12.5	12.5	12.5	12.5
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	9.182	9.182	9.182	9.182	9.182
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	45%	45%	45%	45%	45%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	76	76	76	76	76
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	24%	24%	24%	24%	24%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	45%	45%	45%	45%	45%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	3%	3%	3%	3%	3%
	- Instituții publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Instituții publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0.14%	0.14%	0.14%	0.14%	0.14%
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Instituții publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

Râmnicu Vâlcea

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul <b>de solicitari</b> de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de <b>solicitari</b> ; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%



	Instituti publice	95%	95%	95%	95%	95%
	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Instituti publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	117.6	117.6	117.6	117.6	117.6
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	800	800	800	800	800
	- Populatie	600	600	600	600	600
	- Agenti economici	160	160	160	160	160
	- Instituti publice	40	40	40	40	40

	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	600	600	600	600	600
	- Populatie	450	450	450	450	450
	- Agenti economici	120	120	120	120	120
	- Institutii publice	30	30	30	30	30
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	400	400	400	400	400
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%

ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b)	numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c)	numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d)	numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
-	Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
-	Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	APA POTABILA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despachizării platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	15%	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; [%]	45%	45%	45%	45%	45%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	32.82%	32.82%	32.82%	32.82%	32.82%

	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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	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]	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	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; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
	- Populație	98%	98%	98%	98%	98%
	- Agenți economici	98%	98%	98%	98%	98%
	- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	85%	85%	85%	85%	85%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	99%	99%	99%	99%	99%
<b>2.2</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE</b>					
	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	65%	65%	65%	65%	65%
	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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	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]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

#### INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	75	75	75	75	75
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	5.323	5.323	5.323	5.323	5.323
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	5.323	5.323	5.323	5.323	5.323

	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	100%	100%	100%	100%	100%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	176	176	176	176	176
<b>1.2</b>	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	55%	55%	55%	55%	55%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	67%	67%	67%	67%	67%
<b>1.3</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Dragasani**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul <b>de solicitari</b> de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	10%	10%	10%	10%	10%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate,pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de <b>solicitari</b> ; [%]	95%	95%	95%	95%	95%

	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%
	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	98%	98%	98%	98%	98%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [/om zi]	104.7	104.7	104.7	104.7	104.7
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36



	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					

a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					

	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	<b>CANALIZARE</b>					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamatii[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	<b>CANALIZARE</b>	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					

<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	30.08%	30.08%	30.08%	30.08%	30.08%
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
	- Populatie	98%	98%	98%	98%	98%
	- Agenti economici	98%	98%	98%	98%	98%
	- Instituti publice	100%	100%	100%	100%	100%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	75%	75%	75%	75%	75%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
<b>2.2</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE</b>					
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	50%	50%	50%	50%	50%
	b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c)consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuata; [kWh/mc]	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
<b>INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE</b>						
Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANŞAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	102	102	102	102	102

	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	3.908	3.908	3.908	3.908	3.908
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	3.908	3.908	3.908	3.908	3.908
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	100%	100%	100%	100%	100%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	90	90	90	90	90
	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
<b>1.2</b>	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	45%	45%	45%	45%	45%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	56%	56%	56%	56%	56%
	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
<b>1.3</b>	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Babeni**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [/om zi]	69.57	69.57	69.57	69.57	69.57
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	10%	10%	10%	10%	10%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	100	100	100	100	100
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	10%	10%	10%	10%	10%
	ALIMENTARE CU APA					



- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	10%	10%	10%	10%	10%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	1%	1%	1%	1%	1%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	27.21%	27.21%	27.21%	27.21%	27.21%

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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
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.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populație	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenți economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	75%	75%	75%	75%	75%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	96%	96%	96%	96%	96%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	17%	17%	17%	17%	17%
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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	77	77	77	77	77
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	5.176	5.176	5.176	5.176	5.176
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	5.176	5.176	5.176	5.176	5.176

	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	100%	100%	100%	100%	100%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	77	77	77	77	77
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	29%	29%	29%	29%	29%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	53%	53%	53%	53%	53%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Balcesti**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	98%	98%	98%	98%	98%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	1%	1%	1%	1%	1%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [/om zi]	89.35	89.35	89.35	89.35	89.35
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	10	10	10	10	10
	- Populatie	6	6	6	6	6
	- Agenti economici	4	4	4	4	4
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	10%	10%	10%	10%	10%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	10	10	10	10	10
	- Populatie	6	6	6	6	6
	- Agenti economici	4	4	4	4	4
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	10	10	10	10	10
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	30%	30%	30%	30%	30%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%



	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	1%	1%	1%	1%	1%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	46.81%	46.81%	46.81%	46.81%	46.81%

	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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	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]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	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.; [%]	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%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	70%	70%	70%	70%	70%
	f) 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%
<b>2.2</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE</b>					
	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	80%	80%	80%	80%	80%
	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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrial/ anuală pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată; [kWh/mc]	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
<b>INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE</b>						
Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	25	25	25	25	25
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	15.951	15.951	15.951	15.951	15.951

	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	10.199	10.199	10.199	10.199	10.199
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	51%	51%	51%	51%	51%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	29	29	29	29	29
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	13%	13%	13%	13%	13%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiune și capacitatea proiectată	24%	24%	24%	24%	24%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Baile Govora**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	99%	99%	99%	99%	99%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	96.91	96.91	96.91	96.91	96.91
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%

ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b)	numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c)	numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d)	numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
-	Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%

	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	<b>CANALIZARE</b>					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	<b>CANALIZARE</b>	0	0	0	0	0
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					



<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	20.56%	20.56%	20.56%	20.56%	20.56%
	b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport intre lungimea rețelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
	- Populatie	98%	98%	98%	98%	98%
	- Agenti economici	98%	98%	98%	98%	98%
	- Institutiile publice	100%	100%	100%	100%	100%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea rețelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	85%	85%	85%	85%	85%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
<b>2.2</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE</b>					
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea rețelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	85%	85%	85%	85%	85%
	b) gradul de extindere al rețelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c)consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuata; [kWh/mc]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
<b>INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE</b>						
Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	25	25	25	25	25

	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	15.903	15.903	15.903	15.903	15.903
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	11.180	11.180	11.180	11.180	11.180
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	80%	80%	80%	80%	80%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	23	23	23	23	23
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	15%	15%	15%	15%	15%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	25%	25%	25%	25%	25%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Baile Olanesti**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	97.38	97.38	97.38	97.38	97.38
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	21.82%	21.82%	21.82%	21.82%	21.82%

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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
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.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populație	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenți economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	75%	75%	75%	75%	75%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	94%	94%	94%	94%	94%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	75%	75%	75%	75%	75%
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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrial/ anuală pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată; [kWh/mc]	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	36	36	36	36	36
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	11.191	11.191	11.191	11.191	11.191
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	11.191	11.191	11.191	11.191	11.191



	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	100%	100%	100%	100%	100%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	34	34	34	34	34
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	40%	40%	40%	40%	40%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	78%	78%	78%	78%	78%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Calimanesti**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	127.34	127.34	127.34	127.34	127.34
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	40%	40%	40%	40%	40%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	100	100	100	100	100
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	30%	30%	30%	30%	30%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	54.87%	54.87%	54.87%	54.87%	54.87%

	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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	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]	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	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.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
	- Populație	98%	98%	98%	98%	98%
	- Agenți economici	98%	98%	98%	98%	98%
	- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	75%	75%	75%	75%	75%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>2.2</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE</b>					
	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	75%	75%	75%	75%	75%
	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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrial/ anuală pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată; [kWh/mc]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
<b>INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE</b>						
Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	54	54	54	54	54
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	7.391	7.391	7.391	7.391	7.391

	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	7.391	7.391	7.391	7.391	7.391
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	100%	100%	100%	100%	100%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	68	68	68	68	68
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	32%	32%	32%	32%	32%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	61%	61%	61%	61%	61%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0



**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Brezoi**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	96%	96%	96%	96%	96%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	103.11	103.11	103.11	103.11	103.11
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	10%	10%	10%	10%	10%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%

ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b)	numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c)	numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d)	numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
-	Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%

	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	<b>CANALIZARE</b>					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	<b>CANALIZARE</b>	0	0	0	0	0
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	40%	40%	40%	40%	40%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					

<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	36.93%	36.93%	36.93%	36.93%	36.93%
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
	- Populatie	98%	98%	98%	98%	98%
	- Agenti economici	98%	98%	98%	98%	98%
	- Instituti publice	100%	100%	100%	100%	100%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	45%	45%	45%	45%	45%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>2.2</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE</b>					
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	30%	30%	30%	30%	30%
	b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c)consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuata; [kWh/mc]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
<b>INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE</b>						
Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANŞAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	42	42	42	42	42

	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	9.600	9.600	9.600	9.600	9.600
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	8.978	8.978	8.978	8.978	8.978
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	52%	52%	52%	52%	52%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	51	51	51	51	51
	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
<b>1.2</b>	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	21%	21%	21%	21%	21%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	39%	39%	39%	39%	39%
	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
<b>1.3</b>	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Horezu**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%



	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	90%	90%	90%	90%	90%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [/om zi]	132.25	132.25	132.25	132.25	132.25
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	20.49%	20.49%	20.49%	20.49%	20.49%

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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
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.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populație	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenți economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	80%	80%	80%	80%	80%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	90%	90%	90%	90%	90%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	35%	35%	35%	35%	35%
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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	29	29	29	29	29
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	13.798	13.798	13.798	13.798	13.798
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	12.079	12.079	12.079	12.079	12.079

	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	53%	53%	53%	53%	53%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	41	41	41	41	41
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	22%	22%	22%	22%	22%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	36%	36%	36%	36%	36%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Ocnele Mari**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	90%	90%	90%	90%	90%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	96.44	96.44	96.44	96.44	96.44
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%



	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%

ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b)	numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c)	numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d)	numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
-	Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%

	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	<b>CANALIZARE</b>					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	<b>CANALIZARE</b>	0	0	0	0	0
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					

<b>2.1 PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>						
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	9.93%	9.93%	9.93%	9.93%	9.93%
	b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport intre lungimea rețelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
	- Populatie	98%	98%	98%	98%	98%
	- Agenti economici	98%	98%	98%	98%	98%
	- Instituti publice	100%	100%	100%	100%	100%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea rețelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	97%	97%	97%	97%	97%
<b>2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE</b>						
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea rețelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
	b) gradul de extindere al rețelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c)consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuata; [kWh/mc]	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
<b>INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE</b>						
Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	49	49	49	49	49

	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	8.217	8.217	8.217	8.217	8.217
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	8.217	8.217	8.217	8.217	8.217
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	100%	100%	100%	100%	100%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	80	80	80	80	80
	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
<b>1.2</b>	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	56%	56%	56%	56%	56%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
<b>1.3</b>	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Berislavesti**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	90%	90%	90%	90%	90%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	82.86	82.86	82.86	82.86	82.86
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4

	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	20	20	20	20	20
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%



ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b)	numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c)	numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d)	numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
-	Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%

	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	<b>CANALIZARE</b>					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	<b>CANALIZARE</b>	0	0	0	0	0
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					

a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	45.01%	45.01%	45.01%	45.01%	45.01%
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore,; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populatie	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenti economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	85%	85%	85%	85%	85%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	0%	0%	0%	0%	0%
b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	0%	0%	0%	0%	0%
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuată; [kWh/mc]	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANŞAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	23	23	23	23	23
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	18	18	18	18	18

	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	15	15	15	15	15
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	0%	0%	0%	0%	0%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	34%	34%	34%	34%	34%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	55%	55%	55%	55%	55%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	b) numărul de sistări a prestării serviciului public de canalizare: raportat la număr total utilizatori, datorat nerespectării de utilizator a condițiilor de deversare	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Budesti**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	97%	97%	97%	97%	97%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [/om zi]	96.08	96.08	96.08	96.08	96.08
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%

ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b)	numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c)	numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d)	numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
-	Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%



	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	<b>CANALIZARE</b>					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	<b>CANALIZARE</b>	0	0	0	0	0
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMETARE CU APA</b>					

a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	15.25%	15.25%	15.25%	15.25%	15.25%
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore,; [%]	99%	99%	99%	99%	99%
- Populatie	99%	99%	99%	99%	99%
- Agenti economici	99%	99%	99%	99%	99%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	85%	85%	85%	85%	85%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	98%	98%	98%	98%	98%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	17%	17%	17%	17%	17%
b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuată; [kWh/mc]	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANŞAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	21	21	21	21	21
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	18.761	18.761	18.761	18.761	18.761

	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	17.521	17.521	17.521	17.521	17.521
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	11%	11%	11%	11%	11%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	13	13	13	13	13
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	53%	53%	53%	53%	53%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	85%	85%	85%	85%	85%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	b) numărul de sistări a prestării serviciului public de canalizare: raportat la număr total utilizatori, datorat nerespectării de utilizator a condițiilor de deversare	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Bujoreni**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	98%	98%	98%	98%	98%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	100	100	100	100	100
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	10%	10%	10%	10%	10%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	11.88%	11.88%	11.88%	11.88%	11.88%



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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	0.50	0.50	0.50	0.50	0.50
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.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populație	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenți economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	95%	95%	95%	95%	95%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	25%	25%	25%	25%	25%
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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	54	54	54	54	54
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	7.440	7.440	7.440	7.440	7.440
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	7.093	7.093	7.093	7.093	7.093

	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	31%	31%	31%	31%	31%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	41	41	41	41	41
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	22%	22%	22%	22%	22%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	48%	48%	48%	48%	48%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Bunesti**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	99%	99%	99%	99%	99%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	97.48	97.48	97.48	97.48	97.48
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	21.89%	21.89%	21.89%	21.89%	21.89%

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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
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.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populație	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenți economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	98%	98%	98%	98%	98%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	50%	50%	50%	50%	50%
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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	17	17	17	17	17
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	23.490	23.490	23.490	23.490	23.490
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	14.620	14.620	14.620	14.620	14.620



	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	59%	59%	59%	59%	59%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	28	28	28	28	28
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	8%	8%	8%	8%	8%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	17%	17%	17%	17%	17%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Cernisoara**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	96.07	96.07	96.07	96.07	96.07
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%

ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b)	numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c)	numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d)	numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
-	Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%

	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	<b>CANALIZARE</b>					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	<b>CANALIZARE</b>					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					

<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	18.10%	18.10%	18.10%	18.10%	18.10%
	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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport între cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apa la utilizator și 24 ore.; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
	- Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	- Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	- Institutiile publice	100%	100%	100%	100%	100%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>2.2</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE</b>					
	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	38%	38%	38%	38%	38%
	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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apa uzata evacuata; [kWh/mc]	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
<b>INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE</b>						
Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	58	58	58	58	58

	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	6.891	6.891	6.891	6.891	6.891
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	2.835	2.835	2.835	2.835	2.835
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	40%	40%	40%	40%	40%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	62	62	62	62	62
	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
<b>1.2</b>	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	8%	8%	8%	8%	8%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	18%	18%	18%	18%	18%
	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
<b>1.3</b>	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0



**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Daesti**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	98%	98%	98%	98%	98%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	126.24	126.24	126.24	126.24	126.24
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	16.49%	16.49%	16.49%	16.49%	16.49%

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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
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.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populație	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenți economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	70%	70%	70%	70%	70%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	99%	99%	99%	99%	99%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	75%	75%	75%	75%	75%
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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	39	39	39	39	39
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	10.374	10.374	10.374	10.374	10.374
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	8.195	8.195	8.195	8.195	8.195

	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	79%	79%	79%	79%	79%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	40	40	40	40	40
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	20%	20%	20%	20%	20%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	46%	46%	46%	46%	46%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Dragoesti**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%



	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	90%	90%	90%	90%	90%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	92.31	92.31	92.31	92.31	92.31
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	10%	10%	10%	10%	10%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	31.23%	31.23%	31.23%	31.23%	31.23%

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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
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.; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
- Populație	90%	90%	90%	90%	90%
- Agenți economici	90%	90%	90%	90%	90%
- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	35%	35%	35%	35%	35%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	90%	90%	90%	90%	90%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	30%	30%	30%	30%	30%
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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	30	30	30	30	30
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	13.548	13.548	13.548	13.548	13.548
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	5.419	5.419	5.419	5.419	5.419

	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	35%	35%	35%	35%	35%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	31	31	31	31	31
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	11%	11%	11%	11%	11%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	20%	20%	20%	20%	20%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

Francesti

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	90%	90%	90%	90%	90%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	94.41	94.41	94.41	94.41	94.41
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%



	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	19.96%	19.96%	19.96%	19.96%	19.96%

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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
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.; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
- Populație	90%	90%	90%	90%	90%
- Agenți economici	90%	90%	90%	90%	90%
- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	90%	90%	90%	90%	90%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	0%	0%	0%	0%	0%
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 [%]	0%	0%	0%	0%	0%
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]	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	42	42	42	42	42
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	9.622	9.622	9.622	9.622	9.622
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	6.735	6.735	6.735	6.735	6.735

	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	0%	0%	0%	0%	0%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	12%	12%	12%	12%	12%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	27%	27%	27%	27%	27%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Galicea**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	90%	90%	90%	90%	90%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	88.15	88.15	88.15	88.15	88.15
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	10%	10%	10%	10%	10%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					



- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	14.91%	14.91%	14.91%	14.91%	14.91%

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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
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.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populație	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenți economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	35%	35%	35%	35%	35%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	99%	99%	99%	99%	99%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	35%	35%	35%	35%	35%
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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	36	36	36	36	36
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	11.259	11.259	11.259	11.259	11.259
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	4.425	4.425	4.425	4.425	4.425

	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	35%	35%	35%	35%	35%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	75	75	75	75	75
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	11%	11%	11%	11%	11%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	20%	20%	20%	20%	20%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Golesti**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	90%	90%	90%	90%	90%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	56.19	56.19	56.19	56.19	56.19
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	10%	10%	10%	10%	10%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%

ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b)	numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c)	numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d)	numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
-	Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%



	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	<b>CANALIZARE</b>					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	5%	5%	5%	5%	5%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	<b>CANALIZARE</b>	0	0	0	0	0
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					

<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	35.39%	35.39%	35.39%	35.39%	35.39%
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
	- Populatie	98%	98%	98%	98%	98%
	- Agenti economici	98%	98%	98%	98%	98%
	- Instituti publice	100%	100%	100%	100%	100%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	31%	31%	31%	31%	31%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>2.2</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE</b>					
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	0%	0%	0%	0%	0%
	b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	0%	0%	0%	0%	0%
	c)consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuata; [kWh/mc]	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE</b>						
Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANŞAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	23	23	23	23	23

	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	17.517	17.517	17.517	17.517	17.517
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	5.503	5.503	5.503	5.503	5.503
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	0%	0%	0%	0%	0%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
<b>1.2</b>	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	34%	34%	34%	34%	34%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	65%	65%	65%	65%	65%
	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	b) numărul de sistări a prestării serviciului public de canalizare: raportat la număr total utilizatori, datorat nerespectării de utilizator a condițiilor de deversare	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
<b>1.3</b>	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Lacusteni**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	90%	90%	90%	90%	90%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	92.51	92.51	92.51	92.51	92.51
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	10%	10%	10%	10%	10%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	20.55%	20.55%	20.55%	20.55%	20.55%



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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
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.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populație	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenți economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	70%	70%	70%	70%	70%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	90%	90%	90%	90%	90%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	70%	70%	70%	70%	70%
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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	30	30	30	30	30
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	13.198	13.198	13.198	13.198	13.198
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	10.162	10.162	10.162	10.162	10.162

	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	77%	77%	77%	77%	77%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	28	28	28	28	28
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	11%	11%	11%	11%	11%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	29%	29%	29%	29%	29%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Maldaresti**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	97%	97%	97%	97%	97%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	80	80	80	80	80
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	32.82%	32.82%	32.82%	32.82%	32.82%

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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
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.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populație	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenți economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	25%	25%	25%	25%	25%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	98%	98%	98%	98%	98%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	0%	0%	0%	0%	0%
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 [%]	0%	0%	0%	0%	0%
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]	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	15	15	15	15	15
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	26.830	26.830	26.830	26.830	26.830
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	7.281	7.281	7.281	7.281	7.281



	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	0%	0%	0%	0%	0%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	22%	22%	22%	22%	22%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	36%	36%	36%	36%	36%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Mihaesti**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	97%	97%	97%	97%	97%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	96.65	96.65	96.65	96.65	96.65
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					

a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	24.42%	24.42%	24.42%	24.42%	24.42%
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore,; [%]	99%	99%	99%	99%	99%
- Populatie	99%	99%	99%	99%	99%
- Agenti economici	99%	99%	99%	99%	99%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	98%	98%	98%	98%	98%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	0%	0%	0%	0%	0%
b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	0%	0%	0%	0%	0%
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuata; [kWh/mc]	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANŞAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	44	44	44	44	44
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	9.151	9.151	9.151	9.151	9.151

	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	8.968	8.968	8.968	8.968	8.968
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	0%	0%	0%	0%	0%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	27%	27%	27%	27%	27%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	51%	51%	51%	51%	51%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0



**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Muereasca**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%

	Institutiile publice	95%	95%	95%	95%	95%
	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata; [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutiile publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	88.85	88.85	88.85	88.85	88.85
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori : [nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutiile publice	4	4	4	4	4

	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori: [%]	10%	10%	10%	10%	10%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utizatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	10%	10%	10%	10%	10%

ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
-	Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%

	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	<b>CANALIZARE</b>					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	1%	1%	1%	1%	1%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	<b>CANALIZARE</b>	0	0	0	0	0
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					

<b>2.1 PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>						
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	9.12%	9.12%	9.12%	9.12%	9.12%
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
	- Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	- Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	75%	75%	75%	75%	75%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE</b>						
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	0%	0%	0%	0%	0%
	b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	0%	0%	0%	0%	0%
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuata; [kWh/mc]	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE</b>						
Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANŞAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	55	55	55	55	55

	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	7.339	7.339	7.339	7.339	7.339
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	6.554	6.554	6.554	6.554	6.554
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	0%	0%	0%	0%	0%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	48%	48%	48%	48%	48%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	91%	91%	91%	91%	91%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Instituții publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Instituții publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Instituții publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Nicolae Balcescu**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%



	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	87.77	87.77	87.77	87.77	87.77
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	50%	50%	50%	50%	50%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	20	20	20	20	20
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	13.83%	13.83%	13.83%	13.83%	13.83%

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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
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.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populație	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenți economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	70%	70%	70%	70%	70%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	98%	98%	98%	98%	98%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	70%	70%	70%	70%	70%
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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrial/ anuală pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată; [kWh/mc]	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	36	36	36	36	36
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	11.167	11.167	11.167	11.167	11.167
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	8.449	8.449	8.449	8.449	8.449

	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	73%	73%	73%	73%	73%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	31	31	31	31	31
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	34%	34%	34%	34%	34%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	86%	86%	86%	86%	86%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Pausesti**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [/om zi]	100.26	100.26	100.26	100.26	100.26
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	30%	30%	30%	30%	30%



	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	24.19%	24.19%	24.19%	24.19%	24.19%

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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
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.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populație	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenți economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	98%	98%	98%	98%	98%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	0%	0%	0%	0%	0%
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 [%]	0%	0%	0%	0%	0%
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]	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	37	37	37	37	37
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	10.735	10.735	10.735	10.735	10.735
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	10.520	10.520	10.520	10.520	10.520

	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	0%	0%	0%	0%	0%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	16%	16%	16%	16%	16%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	36%	36%	36%	36%	36%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Pausesti Maglasi**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	88.05	88.05	88.05	88.05	88.05
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%



ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b)	numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c)	numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE						
-	Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
-	Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
-	Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d)	numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA						
-	Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
-	Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%

	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	<b>CANALIZARE</b>					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	<b>CANALIZARE</b>					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					

<b>2.1 PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>						
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	38.95%	38.95%	38.95%	38.95%	38.95%
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
	- Populatie	98%	98%	98%	98%	98%
	- Agenti economici	98%	98%	98%	98%	98%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	92%	92%	92%	92%	92%
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE</b>						
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	25%	25%	25%	25%	25%
	b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	c)consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuată; [kWh/mc]	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
<b>INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE</b>						
Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	32	32	32	32	32

	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	12.462	12.462	12.462	12.462	12.462
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	11.494	11.494	11.494	11.494	11.494
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	28%	28%	28%	28%	28%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	31	31	31	31	31
	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
<b>1.2</b>	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	18%	18%	18%	18%	18%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	39%	39%	39%	39%	39%
	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
<b>1.3</b>	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

Perisani

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	74.20	74.20	74.20	74.20	74.20
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	10%	10%	10%	10%	10%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%



	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	33.55%	33.55%	33.55%	33.55%	33.55%

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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
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.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populație	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenți economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	78%	78%	78%	78%	78%
f) 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%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	0%	0%	0%	0%	0%
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 [%]	0%	0%	0%	0%	0%
c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrial/ anuală pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată; [kWh/mc]	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	31	31	31	31	31
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	12.845	12.845	12.845	12.845	12.845
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	11.298	11.298	11.298	11.298	11.298

	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	0%	0%	0%	0%	0%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	11%	11%	11%	11%	11%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	26%	26%	26%	26%	26%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Pietrari**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	90%	90%	90%	90%	90%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	94.45	94.45	94.45	94.45	94.45
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	10%	10%	10%	10%	10%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	13.81%	13.81%	13.81%	13.81%	13.81%



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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
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.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populație	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenți economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	70%	70%	70%	70%	70%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	90%	90%	90%	90%	90%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrial/ anuală pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată; [kWh/mc]	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	22	22	22	22	22
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	18.146	18.146	18.146	18.146	18.146
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	12.702	12.702	12.702	12.702	12.702

	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	10%	10%	10%	10%	10%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	5	5	5	5	5
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	13%	13%	13%	13%	13%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	31%	31%	31%	31%	31%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

Prundeni

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	97%	97%	97%	97%	97%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Instituti publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	89.30	89.30	89.30	89.30	89.30
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Instituti publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	35.83%	35.83%	35.83%	35.83%	35.83%

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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
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.; [%]	99%	99%	99%	99%	99%
- Populație	99%	99%	99%	99%	99%
- Agenți economici	99%	99%	99%	99%	99%
- Instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor; [%]	80%	80%	80%	80%	80%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori; [%]	99%	99%	99%	99%	99%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor; [%]	30%	30%	30%	30%	30%
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 [%]	100%	100%	100%	100%	100%
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]	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	26	26	26	26	26
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	15.192	15.192	15.192	15.192	15.192
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	12.457	12.457	12.457	12.457	12.457



	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	31%	31%	31%	31%	31%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	31	31	31	31	31
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	28%	28%	28%	28%	28%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	64%	64%	64%	64%	64%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Salatrucel**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	90%	90%	90%	90%	90%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [/om zi]	90.16	90.16	90.16	90.16	90.16
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					

a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	35.54%	35.54%	35.54%	35.54%	35.54%
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore.; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
- Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
- Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	50%	50%	50%	50%	50%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuată; [kWh/mc]	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANŞAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	48	48	48	48	48
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	8.317	8.317	8.317	8.317	8.317

	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	5.406	5.406	5.406	5.406	5.406
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	41%	41%	41%	41%	41%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	20	20	20	20	20
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	8%	8%	8%	8%	8%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	21%	21%	21%	21%	21%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0



**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Sirineasa**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	90%	90%	90%	90%	90%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [/om zi]	84.98	84.98	84.98	84.98	84.98
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	10%	10%	10%	10%	10%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					

a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	25.27%	25.27%	25.27%	25.27%	25.27%
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populatie	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenti economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	97%	97%	97%	97%	97%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	75%	75%	75%	75%	75%
b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuată; [kWh/mc]	14.00	14.00	14.00	14.00	14.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANŞAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	28	28	28	28	28
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	14.083	14.083	14.083	14.083	14.083

	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	13.511	13.511	13.511	13.511	13.511
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	80%	80%	80%	80%	80%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	25	25	25	25	25
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	31%	31%	31%	31%	31%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	75%	75%	75%	75%	75%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	b) numărul de sistări a prestării serviciului public de canalizare: raportat la număr total utilizatori, datorat nerespectării de utilizator a condițiilor de deversare	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

**Stefanesti**

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%



	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	90%	90%	90%	90%	90%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	106.30	106.30	106.30	106.30	106.30
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	10%	10%	10%	10%	10%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	100%	100%	100%	100%	100%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					

a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	31.14%	31.14%	31.14%	31.14%	31.14%
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore.; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
- Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
- Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	35%	35%	35%	35%	35%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	90%	90%	90%	90%	90%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuată; [kWh/mc]	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANŞAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	24	24	24	24	24
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	16.895	16.895	16.895	16.895	16.895

	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	6.758	6.758	6.758	6.758	6.758
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	20%	20%	20%	20%	20%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	13	13	13	13	13
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	9%	9%	9%	9%	9%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	21%	21%	21%	21%	21%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	b) numărul de sistări a prestării serviciului public de canalizare: raportat la număr total utilizatori, datorat nerespectării de utilizator a condițiilor de deversare	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

Tomsani

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	90%	90%	90%	90%	90%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [/om zi]	106.01	106.01	106.01	106.01	106.01
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	10%	10%	10%	10%	10%



	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%	0.50%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					

a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	17.42%	17.42%	17.42%	17.42%	17.42%
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore,; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populatie	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenti economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	50%	50%	50%	50%	50%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	90%	90%	90%	90%	90%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	35%	35%	35%	35%	35%
b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuata; [kWh/mc]	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANŞAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	30	30	30	30	30
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	13.463	13.463	13.463	13.463	13.463

	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	7.071	7.071	7.071	7.071	7.071
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	37%	37%	37%	37%	37%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	22	22	22	22	22
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	11%	11%	11%	11%	11%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	25%	25%	25%	25%	25%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

Vaideeni

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	90%	90%	90%	90%	90%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	99.36	99.36	99.36	99.36	99.36
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					



- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					

a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	14.24%	14.24%	14.24%	14.24%	14.24%
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore,; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populatie	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenti economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	95%	95%	95%	95%	95%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuată; [kWh/mc]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANŞAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	27	27	27	27	27
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	15.036	15.036	15.036	15.036	15.036

	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	14.260	14.260	14.260	14.260	14.260
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	10%	10%	10%	10%	10%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	25	25	25	25	25
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	24%	24%	24%	24%	24%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	46%	46%	46%	46%	46%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

Vladesti

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [l/om zi]	97.31	97.31	97.31	97.31	97.31
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%



	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					

a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	61.39%	61.39%	61.39%	61.39%	61.39%
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore.; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populatie	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenti economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	100%	100%	100%	100%	100%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	73%	73%	73%	73%	73%
b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuată; [kWh/mc]	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANŞAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	40	40	40	40	40
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	9.948	9.948	9.948	9.948	9.948

	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	9.146	9.146	9.146	9.146	9.146
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	75%	75%	75%	75%	75%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	32	32	32	32	32
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	18%	18%	18%	18%	18%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	43%	43%	43%	43%	43%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0

**NIVELUL PLANIFICAT AL INDICATORILOR DE PERFORMANTA PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE  
FURNIZATE / PRESTATE DE APAVIL S.A.,  
PENTRU ANUL 2023**

Voineasa

Nr. crt.	INDICATORI DE PERFORMANTA	AN				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) numarul de solicitari de bransare/ numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau de canalizare raportat la numarul solicitarilor de avize, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori: (%)	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>ALIMENTARE CU APA</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	<b>CANALIZARE</b>					
	Populatie	90%	90%	90%	90%	90%
	Agenti economici	90%	90%	90%	90%	90%
	Institutii publice	90%	90%	90%	90%	90%
	b) 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 :	95%	95%	95%	95%	95%
	15 zile calendaristice;	20%	20%	20%	20%	20%
	30 zile calendaristice;	75%	75%	75%	75%	75%
	60 zile calendaristice;	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI / PRELUARII APELOR UZATE ŞI METEORICE</b>					
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari; [%]	95%	95%	95%	95%	95%
	Populatie	95%	95%	95%	95%	95%
	Agenti economici	95%	95%	95%	95%	95%
	Institutii publice	95%	95%	95%	95%	95%

	b) procentul din contractele de la lit. a) incheiate in mai putin de 30 de zile calendaristice;[%]	95%	95%	95%	95%	95%
	c) numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 zile calendaristice	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata;[%]	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;[%]	90%	90%	90%	90%	90%
	c)numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori: [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	e) procentul de solicitari de la lit. c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate, raportat la numarul total de utilizatori; [%]	4%	4%	4%	4%	4%
	g) cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti; [/om zi]	91.08	91.08	91.08	91.08	91.08
<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; [%]	2%	2%	2%	2%	2%
	b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
	c) procentul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate; [%]	60%	60%	60%	60%	60%
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise; [%]	90%	90%	90%	90%	90%
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR LA CANALIZARE</b>					
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>					
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori :[nr]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori,pe categorii de utilizatori: [%]	10%	10%	10%	10%	10%

	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utiziatori: [nr.]	50	50	50	50	50
	- Populatie	36	36	36	36	36
	- Agenti economici	10	10	10	10	10
	- Institutii publice	4	4	4	4	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
	a) numarul de intreruperi programate; [nr.max]	50	50	50	50	50
	b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 ore; [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori [%]	20%	20%	20%	20%	20%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate,, pe categorii de utilizatori [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	- Populatie	75%	75%	75%	75%	75%
	- Agenti economici	20%	20%	20%	20%	20%
	- Institutii publice	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATORI</b>					
	a) numarul de utilizatori carora li s-a interupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii [%]	5%	5%	5%	5%	5%
	ALIMENTARE CU APA					

- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numar total de utilizatori pe categorii de utilizatori si pe tipuri de servicii[%]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%	0.40%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
CANALIZARE					
- Populatie	60%	60%	60%	60%	60%
- Agenti economici	40%	40%	40%	40%	40%
- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate [numar]	100%	100%	100%	100%	100%
ALIMENTARE CU APA					
- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%

	CANALIZARE					
	- Populatie	100%	100%	100%	100%	100%
	- Agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>					
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numar total utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata ( potabilă sau industrială) si parametrii reclamati[%]	4%	4%	4%	4%	4%
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	65%	65%	65%	65%	65%
	- Agenti economici	25%	25%	25%	25%	25%
	- Institutii publice	10%	10%	10%	10%	10%
	b) procentul din reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului; [%]	8%	8%	8%	8%	8%
	c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturata, pe categorii de servicii si categorii de utilizatori [%]	0	0	0	0	0
	ALIMENTARE CU APA					
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	CANALIZARE	0	0	0	0	
	- Populatie	0	0	0	0	0
	- Agenti economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0
	d) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori; [%]	10%	10%	10%	10%	10%
<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, raportat la total sesizari;[%]	50%	50%	50%	50%	50%
	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%
<b>2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>					
<b>2.1</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APA</b>					



a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem; [%]	34.39%	34.39%	34.39%	34.39%	34.39%
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata; [kWh/mc]	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore,; [%]	98%	98%	98%	98%	98%
- Populatie	98%	98%	98%	98%	98%
- Agenti economici	98%	98%	98%	98%	98%
- Institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor; [%]	75%	75%	75%	75%	75%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori; [%]	90%	90%	90%	90%	90%

## 2.2 PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE

a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor; [%]	40%	40%	40%	40%	40%
b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfarsitul perioadei luate in calcul [%]	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestriala/anuala pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuata; [kWh/mc]	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00

## INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIILE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

Nr. crt.	INDICATOR	An				
		Trim. I.	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	2023
0	1	2	3	4	5	6
1.1	<b>BRANŞAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei (buc/km)	26	26	26	26	26
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă (m/loc)	15.382	15.382	15.382	15.382	15.382

	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori (m/loc)	12.498	12.498	12.498	12.498	12.498
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității (%)	43%	43%	43%	43%	43%
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare (buc/km)	34	34	34	34	34
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APA</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	10%	10%	10%	10%	10%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni și capacitatea proiectată	24%	24%	24%	24%	24%
1.3	<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT</b>					
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	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	0%	0%	0%	0%	0%
	- Populație	0%	0%	0%	0%	0%
	- Agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	- Institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori	0	0	0	0	0
	- Populație	0	0	0	0	0
	- Agenți economici	0	0	0	0	0
	- Institutii publice	0	0	0	0	0