

**SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**  
**OPERATOR : COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU**  
**LOCALITATEA \_ BACAU**  
**JUDETUL BACAU**

Anexa nr.1

| 0          | 1  | INDICATORI DE PERFORMANTA   | U.M.  | URMATORII ANI DUPA PERIOADA DE TRANZITIE 5 ANI |       |        |        |       |        |
|------------|--|---|-------|--|-------|--------|--------|-------|--------|
|            |  |   |       | Perioada de tranzitie                          | 5 ani | 10 ani | 15 ani | 20ani | 25 ani |
|            |  |   |       | 2  | 3     | 4      | 5      | 6     | 7      |
| <b>1.1</b> |  | <b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>                              |       |  |       |        |        |       |        |
|            | a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori ;  | Populatie   | numar | 3400   | 3000  | 2600   | 2000   | 1500  | 1000   |
|            |  | Instituii publice si bugetare   | numar | 110  | 100   | 100    | 90     | 50    | 40     |
|            |  | Industrie/comert/servicii   | numar | 450  | 400   | 300    | 250    | 200   | 100    |
|            | b) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori ;  | Populatie   | numar | 2300   | 2200  | 2100   | 1900   | 1500  | 1000   |
|            |  | Instituii publice si bugetare   | numar | 110  | 100   | 100    | 90     | 50    | 40     |
|            |  | Industrie/comert/servicii   | numar | 450  | 400   | 300    | 250    | 200   | 100    |
|            | c) numarul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrarii cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pana la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice | < 15 zile   | numar | 1500   | 1200  | 1000   | 800    | 800   | 700    |
|            |  | intre 15 si 30 de zile  | numar | 5320   | 5000  | 4500   | 3780   | 2700  | 1580   |
|            |  | Intre 30 si 60 de zile  | numar | 0  | 0     | 0      | 0      | 0     | 0      |
| <b>1.2</b> |  | <b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b> |       |  |       |        |        |       |        |
|            | a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numarul de solicitari;  | Populatie   | %     | 100  | 100   | 100    | 100    | 100   | 100    |
|            |  | Instituii publice si bugetare   | %     | 100  | 100   | 100    | 100    | 100   | 100    |
|            |  | Industrie/comert/servicii   | %     | 100  | 100   | 100    | 100    | 100   | 100    |
|            | b) numarul de contracte de la lit.a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice;   | Populatie   | numar | 5000   | 4000  | 3900   | 3000   | 2500  | 2100   |

|              |  |                               |                 |               |               |               |               |               |               |
|--------------|--|-------------------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|              |  | Instituii publice si bugetare | numar           | 240           | 230           | 200           | 170           | 1500          | 100           |
|              |  | Industrie/comert/servicii     | numar           | 1400          | 1300          | 1200          | 1100          | 1000          | 800           |
|              | c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale facut de operator, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale facute de utilizator | Populatie                     | numar           | 8000          | 7000          | 6000          | 5500          | 5000          | 4500          |
|              |  | Instituii publice si bugetare | numar           | 100           | 100           | 90            | 90            | 70            | 60            |
|              |  | Industrie/comert/servicii     | numar           | 1500          | 1400          | 1400          | 1300          | 1200          | 1000          |
|              |  |                               |                 |               |               |               |               |               |               |
| <b>1.3</b>   | <b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>   |                               |                 |               |               |               |               |               |               |
|              | a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;  |                               | %               | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           |
|              | b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;  |                               | %               | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           |
|              | c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata si categorii de utilizatori;  |                               | numar           | 310           | 300           | 290           | 250           | 200           | 150           |
|              | d) ponderea din numarul de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;  |                               | %               | 0,4           | 0,4           | 0,4           | 0,3           | 0,3           | 0,2           |
|              | e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;  |                               | %               | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           | 100           |
|              | f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;   |                               | %               | 0,44          | 0,35          | 0,33          | 0,25          | 0,20          | 0,15          |
| <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;  |                               | numar/<br>numar | 330/<br>20000 | 320/<br>21000 | 310/<br>21500 | 300/<br>22500 | 300/<br>23500 | 200/<br>24500 |
|              | b) numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;   |                               | numar           | 330           | 320           | 310           | 300           | 300           | 200           |
|              | c) numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate   |                               | numar           | 30            | 30            | 28            | 28            | 25            | 20            |
|              | d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise.  |                               | %               | 90%           | 95%           | 95%           | 95%           | 95%           | 95%           |
| <b>1.5</b>   | <b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>   |                               |                 |               |               |               |               |               |               |
| <b>1.5.1</b> | <b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>   |                               |                 |               |               |               |               |               |               |
|              | a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;  | Populatie                     | numar           | 4500          | 4000          | 3700          | 3000          | 2500          | 1500          |
|              |  | Instituii publice si bugetare | numar           | 80            | 80            | 70            | 60            | 50            | 30            |
|              |  | Industrie/comert/servicii     | numar           | 1500          | 1200          | 1000          | 850           | 800           | 600           |
|              |  | Populatie                     | numar           | 5400          | 4600          | 400           | 3300          | 2700          | 1700          |

|              |   |                               |       |      |                 |      |                 |                 |      |
|--------------|---|-------------------------------|-------|------|-----------------|------|-----------------|-----------------|------|
|              | b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;   | Instituii publice si bugetare | numar | 180  | 180             | 170  | 160             | 150             | 130  |
|              |   | Industria/comert/servicii     | numar | 1800 | 1300            | 1100 | 900             | 820             | 650  |
|              | c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE)   | Populatie                     | numar | 6    | 5 <sup>30</sup> | 5    | 4 <sup>30</sup> | 4 <sup>30</sup> | 4    |
|              |   | Instituii publice si bugetare | numar | 6    | 5 <sup>30</sup> | 5    | 4 <sup>30</sup> | 4 <sup>30</sup> | 4    |
|              |   | Industria/comert/servicii     | numar | 6    | 5 <sup>30</sup> | 5    | 4 <sup>30</sup> | 4 <sup>30</sup> | 4    |
|              | d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;   | Populatie                     | numar | 5000 | 4000            | 3500 | 3400            | 3200            | 2500 |
|              |   | Instituii publice si bugetare | numar | 150  | 140             | 135  | 130             | 125             | 120  |
|              |   | Industria/comert/servicii     | numar | 1200 | 1000            | 900  | 800             | 700             | 500  |
|              | e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale, pe categorii de utilizatori;   | Populatie                     | numar | 6000 | 5000            | 4500 | 4400            | 4000            | 2900 |
|              |   | Instituii publice si bugetare | numar | 150  | 140             | 35   | 130             | 125             | 120  |
|              |   | Industria/comert/servicii     | numar | 1200 | 1000            | 900  | 800             | 700             | 500  |
| <b>1.5.2</b> | <b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>   |                               |       |      |                 |      |                 |                 |      |
|              | a) numarul de intreruperi programate;   |                               | numar | 8500 | 7000            | 5000 | 3800            | 3500            | 3000 |
|              | b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)  |                               | numar | 6    | 6               | 5    | 5               | 4               | 4    |
|              | c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi pe categorii de utilizatori  | Populatie                     | numar | 6000 | 5000            | 3800 | 2900            | 2800            | 2300 |
|              |   | Instituii publice si bugetare | numar | 70   | 65              | 50   | 30              | 30              | 20   |
|              |   | Industria/comert/servicii     | numar | 2500 | 2100            | 200  | 1200            | 800             | 700  |
|              | d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita.  |                               | numar | 80   | 68              | 45   | 35              | 30              | 20   |
| <b>1.5.3</b> | <b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>   |                               |       |      |                 |      |                 |                 |      |
|              | a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, pe categorii de utilizatori pe serviciul de apa; | Populatie                     | numar | 600  | 500             | 400  | 400             | 350             | 300  |
|              |   | Instituii publice si bugetare | numar | 50   | 40              | 30   | 20              | 20              | 10   |
|              |   | Industria/comert/servicii     | numar | 100  | 100             | 90   | 90              | 80              | 70   |
|              |   | Populatie                     | numar | 1630 | 130             | 125  | 120             | 120             | 100  |

|            |  |                               |       |       |       |       |       |       |       |
|------------|--|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|            | b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii, pe categorii de utilizatori pe serviciul de canal; | Instituii publice si bugetare | numar | 5     | 5     | 4     | 4     | 3     | 3     |
|            |  | Industrie/comert/servicii     | numar | 120   | 20    | 115   | 105   | 100   | 90    |
|            | c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori ;  | Populatie                     | %     | 0,001 | 0,001 | 0,001 | 0,001 | 0,005 | 0,005 |
|            |  | Instituii publice si bugetare | %     | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
|            |  | Industrie/comert/servicii     | %     | 0,001 | 0,001 | 0,001 | 0,001 | 0,005 | 0,005 |
|            | d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori ;  | Populatie                     | numar | 80    | 80    | 70    | 70    | 60    | 40    |
|            |  | Instituii publice si bugetare | numar | 3     | 3     | 2     | 2     | 1     | 0     |
|            |  | Industrie/comert/servicii     | numar | 100   | 100   | 90    | 90    | 70    | 50    |
|            | e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori.                    | Populatie                     | numar | 190   | 190   | 185   | 183   | 178   | 135   |
|            |  | Instituii publice si bugetare | numar | 8     | 8     | 6     | 6     | 4     | 3     |
|            |  | Industrie/comert/servicii     | numar | 210   | 210   | 199   | 195   | 167   | 138   |
| <b>1.6</b> | <b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>   |                               |       |       |       |       |       |       |       |
|            | a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate, pe tipuri de utilizatori;   | Populatie                     | numar | 840   | 810   | 750   | 700   | 500   | 400   |
|            |  | Instituii publice si bugetare | numar | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     |
|            |  | Industrie/comert/servicii     | numar | 25    | 25    | 20    | 20    | 15    | 10    |
|            | b) numarul de reclamatii de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului;   | Populatie                     | numar | 770   | 750   | 700   | 650   | 450   | 350   |
|            |  | Instituii publice si bugetare | numar | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     |
|            |  | Industrie/comert/servicii     | numar | 20    | 20    | 15    | 15    | 10    | 5     |
| <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;           |                               | numar | 1100  | 1000  | 900   | 900   | 700   | 700   |
|            | b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.  |                               | %     | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   | 100   |
| <b>2</b>   | <b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI</b>   |                               |       |       |       |       |       |       |       |
| <b>2.1</b> | <b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>   |                               |       |       |       |       |       |       |       |
|            | a) debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;  |                               | %     | 48    | 49    | 58    | 65    | 70    | 72    |

|            |  |                               |                     |                     |                     |                     |                     |                     |
|------------|--|-------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
|            |  |                               |                     |                     |                     |                     |                     |                     |
|            | b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la începutul perioadei date în calcul și cea de la sfârșitul perioadei date în calcul ;                  | km / km                       | $\frac{10}{220,3}$  | $\frac{0}{220,3}$   | $\frac{0}{220,3}$   | $\frac{0}{220,3}$   | $\frac{0}{220,3}$   | $\frac{0}{220,3}$   |
|            | c) consumul specific de energie electrică pentru furnizarea apei calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată anual și cantitatea de apă introdusă în sistem ;            | kwh / mc                      | 0,55                | 0,53                | 0,52                | 0,48                | 0,44                | 0,40                |
|            | d) durata zilnică de alimentare cu apă calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;                             | Populație                     | h / h               | 24/24               | 24/24               | 24/24               | 24/24               | 24/24               |
|            |  | Instituii publice și bugetare | h / h               | 24/24               | 24/24               | 24/24               | 24/24               | 24/24               |
|            |  | Industrie/comert/servicii     | h / h               | 24/24               | 24/24               | 24/24               | 24/24               | 24/24               |
|            | e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție apă și lungimea totală a străzilor ;   | km / km                       | $\frac{220,3}{227}$ | $\frac{220,3}{227}$ | $\frac{220,3}{227}$ | $\frac{220,3}{227}$ | $\frac{220,3}{227}$ | $\frac{220,3}{227}$ |
|            | f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori.   | numar/ numar                  | 99%                 | 100                 | 100                 | 100                 | 100                 | 100                 |
| <b>2.2</b> | <b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>  |                               |                     |                     |                     |                     |                     |                     |
|            | a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor ;  | km / km                       | $\frac{203,2}{227}$ | $\frac{203,2}{227}$ | $\frac{203,2}{227}$ | $\frac{203,2}{227}$ | $\frac{203,2}{227}$ | $\frac{203,2}{227}$ |
|            | b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la începutul perioadei date în calcul și cea de la sfârșitul perioadei date în calcul ;                  | km / km                       | $\frac{24}{203,2}$  | $\frac{0}{203,2}$   | $\frac{0}{203,2}$   | $\frac{0}{203,2}$   | $\frac{0}{203,2}$   | $\frac{0}{203,2}$   |
|            | c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apei uzate calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată anual și cantitatea de apă uzată evacuată; | kwh / mc                      | 0,207               | 0,207               | 0,207               | 0,207               | 0,207               | 0,207               |

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

|            | INDICATORI DE PERFORMANTA   | U.M.                           | Perioada de tranziție | Următorii ani după perioada de tranziție |        |        |        |        |
|------------|---|--------------------------------|-----------------------|--|--------|--------|--------|--------|
|            |   |                                |                       | 5 ani                                    | 10 ani | 15 ani | 20 ani | 25 ani |
| 0          | 1   |                                | 2                     | 3  | 4      | 5      | 6      | 7      |
| <b>1.1</b> | <b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>   |                                |                       |  |        |        |        |        |
|            | a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei;                  | Buc /km                        | 89                    | 89,2                                     | 89,4   | 89,67  | 89,7   | 90     |
|            | b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă;                | km / numar locuitori deserviti | 0,011                 | 0,011                                    | 0,011  | 0,011  | 0,11   | 0,11   |
|            | c) raportul dintre lungimea rețelei totale de apă raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă; | km / numar                     | 0,0139                | 0,0139                                   | 0,0137 | 0,0137 | 0,0135 | 0,0133 |

|            |   |                                  |        |        |        |        |        |        |      |
|------------|---|----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
|            |   | locuitori<br>deserviti           |        |        |        |        |        |        |      |
|            | d) raportul dintre numarul de racorduri si lungimea retelei de canalizare;  | Buc /km                          | 67,65  | 65,27  | 65,92  | 66,72  | 67,58  | 68,25  |      |
|            | e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.   | numar /<br>numar                 | 0,0815 | 0,0881 | 0,0890 | 0,0901 | 0,0912 | 0,0921 |      |
| <b>1.2</b> | <b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>   |                                  |        |        |        |        |        |        |      |
|            | a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare raportat la numarul total utilizatori, pe tipuri de utilizatori;  | Populatie                        | numar  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0    |
|            |   | Instituii publice si<br>bugetare | numar  | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2    |
|            |   | Industrie/comert/servicii        | numar  | 48     | 20     | 10     | 5      | 0      | 0    |
|            | b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare raportat la numarul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;   | Populatie                        | numar  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0    |
|            |   | Instituii publice si<br>bugetare | numar  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0    |
|            |   | Industrie/comert/servicii        | numar  | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0    |
|            | c) valoarea despagubirilor patite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori. | Populatie                        | %      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      | 0    |
|            |   | Instituii publice si<br>bugetare | %      | 0,78   | 0,70   | 0,70   | 0,70   | 0,70   | 0,70 |
|            |   | Industrie/comert/servicii        | %      | 0,78   | 0,70   | 0,70   | 0,70   | 0      | 0    |

**Nota : Populatia reprezinta abonatii individuali si asociatiile de proprietari**

**Perioada de tranzitie din coloana 2 este de 5 ani, iar coloanele 3,4,5,6,7 se completeaza tot pe perioade de 5 ani**