

**Aiud**

Nr. crt.	Indicatori		Programat 2010			Realizat 2010			Propus 2011		
<b>1</b>	<b>Indicatori de performanță generali</b>										
<b>1.1</b>	<b>Branșarea / racordarea utilizatorilor</b>		15 zile	30 zile	60 zile	15 zile	30 zile	60 zile	15 zile	30 zile	60 zile
	a.) numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de bransare/racordare a	Apă	100%	0%	0%	100%	0%	0%	75%	25%	0%
		Canal	100%	0%	0%	100%	0%	0%	75%	25%	0%
<b>1.2</b>	<b>Contractarea furnizării apei / preluării apelor uzate si meteorice</b>		Populație	Agenți ec.+instit.	Total	Populație	Agenți ec.+instit.	Total	Populație	Agenți ec.+instit.	Total
	a.) numărul de contracte incheiate pe categorii de utilizatori raportat la numarul de solicitari	Apă	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Canal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	b.) procentul din contractele de la litera a.) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Apă	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Canal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	c.) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale raportate la numarul total de solicitari de	Apă	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Canal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>1.3</b>	<b>Măsurarea și gestiunea consumului de apă</b>										
	a.) numărul anual de contoare montate ca urmare a solicitărilor raportat la numarul de solicitari	%			100%			100%			100%
	b.) numărul anual de contoare montate raportat la numărul total de utilizatori fara contor	%			100%			72%			100%
	c.) procentul de reclamatii privind precizia contoarelor care au fost rezolvate in mai puțin de 8 zile	%			80%			100%			100%
	d.) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviti	l/om/zi			130			126,5			130
<b>1.4</b>	<b>Citirea, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor de apa si de canalizare furnizate/prestate</b>										
	a.) procentul de reclamații privind facturarea rezolvate în termen de 10 zile	%			100%			100%			100%
	b.) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totala a facturilor emise	%			98%			97%			98%

**Aiud**

Nr. crt.	Indicatori		Programat 2010			Realizat 2010			Propus 2011		
			Populație	Agenți ec.+ instit.	Total	Populație	Agenți ec.+ instit.	Total	Populație	Agenți ec.+ instit.	Total
<b>1.5</b>	<b>Întreruperi și limitări în furnizarea apei și în preluarea apelor la canalizare</b>										
<b>1.5.1</b>	<b>Întreruperi accidentale</b>										
	a.) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate raportat la total utilizatori pe categorii de utilizatori	%	25,00%	20,00%	25,00%	21,60%	10,50%	21,60%	25,00%	20,00%	26,00%
	b.) durata medie a întreruperilor raportată la 24 ore	%			13%			13%			13%
	c.) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori pe categorii de utilizatori	%	15,00%	10,00%	15,00%	13,00%	5,00%	13,00%	15,00%	10,00%	15,00%
<b>1.5.2</b>	<b>Întreruperi programate</b>										
	a.) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore	%			20%			17%	0	0	20%
	b.) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total utilizatori pe categorii de utilizatori	%	30%	3%	29%	24%	2%	24%	30%	3%	29%
	c.) numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la total întreruperi programate	%			10%			2%			10%
<b>1.5.3</b>	<b>Întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale de catre utilizatori</b>										
	a.) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor realimentați în mai puțin de 3 zile pe categorii de utilizatori	%	90%	75%	89%	88%	83%	87%	90%	85%	89%
<b>1.6</b>	<b>Calitatea serviciilor furnizate / prestate</b>										
	a.) numărul de reclamații privind parametri de calitate ai apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori pe tipuri de	clor %				0	0	0%	0	0	0%
		turbid.%	0,25%	0,00%	0,25%	0,02%	0,23%	0,02%	0,25%	0,50%	0,25%
	b.) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în in funcționare raportat la numărul total de utilizatori				0,5%			0,0%			0,5%
<b>1.7</b>	<b>Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor</b>										
	a.) procentul din totalul sesizarilor, altele decat cele prevazute la capitolele anterioare, la care s-a răspuns in termen mai mic de de 30 zile calendaristice	%			100%			100%			100%

**Aiud**

Nr. crt.	Indicatori		Programat 2010	Realizat 2010	Propus 2011
<b>2</b>	<b>Indicatori de performanță garantați</b>				
<b>2.1</b>	<b>Pentru sistemul de alimentare cu apă</b>				
	a.) Pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem	%	15%	7%	15%
	b.) Gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la sfârșitul perioadei luată în calcul și cea de la începutul perioadei	%	0,00%	1,60%	10,30%
	c.) consumul specific de energie electrică pentru furnizarea apei	kwh/mc	0,153	0,15	0,155
	d.) durata zilnică de alimentare cu apă	%	100%	100%	100%
	e.) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a strazilor	%	71%	73%	79%
	f.) gradul de contorizare	%	100%	97%	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 strazilor	%	40%	40%	41%
	b.) Gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la sfârșitul perioadei luată în calcul și cea de la începutul perioadei	%	0,00%	100,10%	101,00%
	c.) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate	kwh/mc	0,045	0,02	0,03