

3.9.1. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare,
Județul Botoșani

Tabelul nr. 3.9.1. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, Județul Botoșani –

1. Indicatori de performanță generali.
2. Indicatori de performanță garantați.
3. Indicatori de performanță statistici.

Componentele acestei anexe sunt structurate în 4 categorii în conformitate cu analiza efectuată în studiu și anume:

- a. Consolidat – județ Botoșani (aria de operare)
- b. Sucursala 01 – Sediul Central
- c. Sucursala 02 – Dorohoi – Darabani
- d. Sucursala 03 – Săveni Ștefănești

Structura indicatori de performanță este prezentată în cele ce urmează:

Tabelul 3.9.1.a. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare - Consolidat – județ Botoșani (aria de operare)

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
1	0	1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI				
2	0	1.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR				
3	0	1.1.	a) Numărul de solicitări de branșare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori:	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
4	0	1.1.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)	950.00	1,050.00	1,150.00	1,250.00
5	0	1.1.	a.1.2. serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
6	0	1.1.	a.1.3 serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
7	0	1.1.	a.2.1 serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
8	0	1.1.	a.2.2 serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (nr.)	40.00	40.00	40.00	40.00
9	0	1.1.	a.2.3 serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
10	0	1.1.	b) numărul solicitărilor la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branșare/racordare până la emiterea avizului este mai mic de 30 de zile	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
11	0	1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI / PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE				
12	0	1.2.	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	1.00	1.00	1.00	1.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
13	0	1.2.	- persoane fizice; (%)				
14	0	1.2.	- agenți economici; (%)				
15	0	1.2.	- institutii publice; (%)				
16	0	1.2.	b) procentul din contractele de la litera a), încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice; (%)				
17	0	1.2.	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări, rezolvate în 30 zile; (%)				
18	0	1.3.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ				
19	0	1.3.	a) numărul trim-sem-an. de contoare montate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată; (%)				
20	0	1.3.	b) numărul trim-sem-an. de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
21	0	1.3.	c) numărul trim-sem-an. de reclamații privind precizia contoarelor, raportat la nr.total de contoare, pe categorii de utilizatori: (%) pune procent	10.00	10.00	10.00	10.00
22	0	1.3.	c.1.1. populație; (%)	20.00	20.00	20.00	20.00
23	0	1.3.	c.1.2. agenți economici; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
24	0	1.3.	c.1.3. instituții publice; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
25	0	1.3.	d) ponderea din nr.de reclamații de la litera c), care sunt justificate; (%)	1.00	1.00	1.00	1.00
26	0	1.3.	e) procentul de solicitări de la litera c), care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
27	0	1.3.	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate (presiune, debit), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
28	0	1.3.	g) cantitatea de apă facturată, raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți; (litri/ zi/ om)	80.00	80.00	80.00	80.00
29	0	1.3.	h) cantitatea de apă facturată pentru alți consumatori (ag.ec.+i.p.), raportată la numărul de bransamente: (mc/ luna/ bransam)	52.00	53.00	54.00	55.00
30	0	1.4.	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ȘI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE				
31	0	1.4.	a) nr.de reclamații privind facturarea, raportat la nr.total de utiliz.; (%)	5.00	4.50	4.30	4.20
32	0	1.4.	b) procentul de reclamații de la litera a), rezolvate în term.de 10 zile; (%)	33.00	32.00	31.00	30.00
33	0	1.4.	c) procentul de reclamații de la litera a), care s-au dovedit justificate; (%)	40.00	30.00	25.00	20.00
34	0	1.4.	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise într-un trim-sem-an.; (%)	66.00	91.00	92.00	93.00
35	0	1.5.	ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ȘI ÎN PRELUAREA APEI UZATE. ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
36	0	1.5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
37	0	1.5.1.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate de utilizator/ trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	1,500.00	1,400.00	1,300.00	1,200.00
38	0	1.5.1.	a.1.1. populație; (nr.)	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
39	0	1.5.1.	a.1.2. agenți economici; (nr.)	400.00	300.00	250.00	150.00
40	0	1.5.1.	a.1.3. instituții publice; (nr.)	100.00	100.00	50.00	50.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
41	0	1.5.1.	b) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de întreruperile neprogramate anunțate, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori: De facut procent	25.00	25.00	25.00	25.00
42	0	1.5.1.	b.1.1. populație; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
43	0	1.5.1.	b.1.2. agenți economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
44	0	1.5.1.	b.1.3. instituții publice; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
45	0	1.5.1.	c) durata medie a întreruperilor, raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori: (de facut procent)	50.00	40.00	30.00	25.00
46	0	1.5.1.	c.1.1. populație; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
47	0	1.5.1.	c.1.2. agenți economici; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
48	0	1.5.1.	c.1.3. instituții publice. (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
49	0	1.5.1.	d) numărul de întreruperi accidentale / trim-sem-an., pe categorii de utiliz.: de copiat identic de la 1.5.1. a... panab				
50	0	1.5.1.	d.1.1. populație; (nr.)				
51	0	1.5.1.	d.1.2. agenți economici; (nr.)				
52	0	1.5.1.	d.1.3. instituții publice; (nr.)				
53	0	1.5.1.	e) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de întreruperile accidentale, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
54	0	1.5.1.	e.1.1. populație; (%)				
55	0	1.5.1.	e.1.2. agenți economici; (%)				
56	0	1.5.1.	e.1.3. instituții publice. (%)				
57	0	1.5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
58	0	1.5.2.	a) numărul de întreruperi programate / trim-sem-an.; (nr.)	300.00	250.00	200.00	180.00
59	0	1.5.2.	b) durata medie a întreruperilor programate, raportată la 24 ore; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
60	0	1.5.2.	c) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de aceste întreruperi, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
61	0	1.5.2.	c.1.1. populație; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
62	0	1.5.2.	c.1.2. agenți economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
63	0	1.5.2.	c.1.3. instituții publice. (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
64	0	1.5.2.	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită, raportat la total întreruperi programate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:				
65	0	1.5.2.	d.1.1. populație; (%)				
66	0	1.5.2.	d.1.2. agenți economici; (%)				
67	0	1.5.2.	d.1.3. instituții publice. (%)				
68	0	1.5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				
69	0	1.5.3.	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii:	0.50	0.50	0.50	0.50
70	0	1.5.3.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
71	0	1.5.3.	a.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
72	0	1.5.3.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
73	0	1.5.3.	a.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
74	0	1.5.3.	a.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
75	0	1.5.3.	a.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
76	0	1.5.3.	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, raportat la nr.total de utilizatori, pe categ.de utiliz.și pe tipuri servicii:	0.10	0.10	0.10	0.10
77	0	1.5.3.	b.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
78	0	1.5.3.	b.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
79	0	1.5.3.	b.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
80	0	1.5.3.	b.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
81	0	1.5.3.	b.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
82	0	1.5.3.	b.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
83	0	1.5.3.	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, pe tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate:				
84	0	1.5.3.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)				
85	0	1.5.3.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)				
86	0	1.5.3.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)				
87	0	1.5.3.	c.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)				
88	0	1.5.3.	c.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (nr.)				
89	0	1.5.3.	c.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (nr.)				
90	0	1.5.3.	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realim.în mai puțin de 3 zile, pe categ.de utiliz.și pe tipuri de servicii:				
91	0	1.5.3.	d.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)				
92	0	1.5.3.	d.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)				
93	0	1.5.3.	d.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)				
94	0	1.5.3.	d.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)				
95	0	1.5.3.	d.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici				
96	0	1.5.3.	d.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice				
97	0	1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE				
98	0	1.6.	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	0.80	0.70	0.60
99	0	1.6.	b) procentul din reclamațiile de litera a), care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)	30.00	25.00	20.00	10.00
100	0	1.6.	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți de contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori și tipuri de servicii:				
101	0	1.6.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)				
102	0	1.6.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
103	0	1.6.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)				
104	0	1.6.	c.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)				
105	0	1.6.	c.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)				
106	0	1.6.	c.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)				
107	0	1.6.	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare (presiune, debit - cf.contr.) de taiat, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	8.00	0.70	0.60
108	0	1.6.	e) procentul din total ape uzate colectate supus nivelelor de tratare primar, secundar, terțiar;	100.00	100.00	100.00	100.00
109	0	1.6.	- primar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
110	0	1.6.	- secundar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
111	0	1.6.	- terțiar (%)				
112	0	1.6.	f) numărul trim-sem-an. de teste pentru care parametrii și/sau indicatorii apei potabile furnizate nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, raportat la nr.total de teste / trim-sem-an. :				
113	0	1.6.	f.1. teste microbiologice; (%)	3.00	2.00	1.50	1.00
114	0	1.6.	f.2. teste fizico-chimice; (%)	10.00	9.00	8.00	7.00
115	0	1.6.	g) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametrii și/sau indicatorii apei uzate preluate nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, raportat la nr.total teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
116	0	1.6.	h) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametri și/sauindicatorii apei epurate și deversate în emisar nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, rap.la nr.total de teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
117	0	1.7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				
118	0	1.7.	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
119	0	1.7.	b) procentul din totalul de la litera a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
120	0	2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI				
121	0	2.1.	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ				
122	0	2.1.	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, și cea intrată în sistem (furnizată) / trim-sem-an. (scăzută din 1); (%)	50.00	50.00	48.00	46.00
123	0	2.1.	b) gradul de extindere a rețelei, exprimat ca raport între lungimea rețelei dată în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul, și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
124	0	2.1.	c) consumul specific de energie pentru apa furnizată, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trim-sem-an. pentru funcționarea sistemului, și cantitatea de apă facturată+pierd.in.retea; (kW/mc)	0.20	0.20	0.19	0.18
125	0	2.1.	d) durata zilnică de alimentare cu apă, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator, și 24 ore, pe categorii de utilizatori; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
126	0	2.1.	d.1.1. populație; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
127	0	2.1.	d.1.2. agenți economici; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
128	0	2.1.	d.1.3. instituții publice; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
129	0	2.1.	e) gradul de acoperire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	1.08	1.10	1.20	1.30
130	0	2.1.	f) gradul de contorizare, exprimat ca raport între numărul de bransamente contorizate, și numărul total de bransamente. (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
131	0	2.2.	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE				
132	0	2.2.	a) gradul de deservire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	0.79	0.79	0.80	0.81
133	0	2.2.	b) gradul de extindere a rețelei de canalizare, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dat în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul, și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
134	0	2.2.	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trim-sem-an. pentru asigurarea serviciului, și cantitatea de apă evacuată; (kW/mc)	0.24	0.24	0.26	0.29
135	0	2.3.	INDICATORI ECONOMICI - FINANCIARI				
136	0	2.3.	a) productivitatea muncii, ca raport între cifra de afaceri trim-sem-an., și numărul total de angajați; (mii lei / angajat)	17.37	59.83	60.94	61.55
137	0	2.3.	b) gradul de încasare, ca raport între total sume încasate trim-sem-an., și total sume facturate /trim-sem-an. ; (%)	66.67	91.00	92.00	93.00
138	0	2.3.	c) rata de acoperire a costurilor totale, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. ; (%)	100.48	100.73	100.40	101.63
139	0	2.3.	d) rata de acoperire a costurilor de operare, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. din operare; (%)	101.92	101.16	101.63	191.63
140	0	2.3.	e) venit mediu, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit.apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.66	1.66	1.66	1.66
141	0	2.3.	f) cost mediu, ca raport între total costuri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit.apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.33	1.55	1.64	1.65
142	0	3	INDICATORI STATISTICI				
143	0	3.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
144	0	3.1.	a) raportul dintre numărul de bransamente, și lungimea rețelei de distribuție a apei; (buc / km)	120.00	125.00	130.00	140.00
145	0	3.1.	b) lungimea rețelei de distribuție, raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă; (m / loc) (nr.total loc. Rezidenti)	3.19	3.18	3.16	3.15
146	0	3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei, și numărul de locuitori; (m / loc)	2.28	2.27	2.26	2.25
147	0	3.1.	f) raportul dintre populația bransată la alimentare cu apă, și populația totală a localității; (%)	75.00	80.00	85.00	90.00
148	0	3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, și lungimea rețelei de canalizare; (buc / km)	130.00	135.00	140.00	145.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
149	0	3.1.	d) raportul dintre populația racordată la canalizare, și populația totală a localității; (%)	56.00	60.00	65.00	70.00
150	0	3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
151	0	3.1.	g.1.1. populație branșată (nr.)	61,000.00	62,000.00	63,000.00	64,000.00
152	0	3.1.	g.1.2. agenți economici branșați (nr.)	1,850.00	1,860.00	1,870.00	1,880.00
153	0	3.1.	g.1.3. instituții publice branșate (nr.)	176.00	177.00	178.00	179.00
154	0	3.1.	g.2.1. populație racordată (nr.)	47,000.00	47,500.00	48,000.00	48,500.00
155	0	3.1.	g.2.2. agenți economici racordați (nr.)	1,387.00	1,390.00	1,393.00	1,396.00
156	0	3.1.	g.2.3. instituții publice racordate (nr.)	113.00	114.00	115.00	116.00
157	0	3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
158	0	3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capacitatea proiectată a rețelei; (%)	35.00	36.00	37.00	38.00
159	0	3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni (bruta), și capacitatea proiectată; (%)				
160	0	3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT				
161	0	3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:				
162	0	3.3.	a.1.1. populație; (%)				
163	0	3.3.	a.1.2. agenți economici; (%)				
164	0	3.3.	a.1.3. instituții publice. (%)				
165	0	3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorită nerespectării de către utilizator a condițiilor de evacuare/deversare, raportat la nr. total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)				
166	0	3.3.	b.1.1. populație; (%)				
167	0	3.3.	b.1.2. agenți economici; (%)				
168	0	3.3.	b.1.3. instituții publice. (%)				
169	0	3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condițiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori:				
170	0	3.3.	c.1.1. populație; (%)				
171	0	3.3.	c.1.2. agenți economici; (%)				
172	0	3.3.	c.1.3. instituții publice. (%)				

Tabelul 3.9.1.b. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare Sucursala 01 – Sediul Central

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
1	1	1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI				
2	1	1.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR				
3	1	1.1.	a) Numărul de solicitări de branșare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori:	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
4	1	1.1.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)	950.00	1,050.00	1,150.00	1,250.00
5	1	1.1.	a.1.2. serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
6	1	1.1.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
7	1	1.1.	a.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
8	1	1.1.	a.2.2 serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (nr.)	40.00	40.00	40.00	40.00
9	1	1.1.	a.2.3 serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
10	1	1.1.	b) numărul solicitărilor la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branșare/racordare până la oferta de branș./racord. este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice.	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
11	1	1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI / PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE				
12	1	1.2.	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	1.00	1.00	1.00	1.00
13	1	1.2.	- persoane fizice; (%)				
14	1	1.2.	- agenți economici; (%)				
15	1	1.2.	- instituții publice; (%)				
16	1	1.2.	b) procentul din contractele de la litera a), încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice; (%)				
17	1	1.2.	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări, rezolvate în 30 zile; (%)				
18	1	1.3.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ				
19	1	1.3.	a) numărul trim-sem-an. de contoare montate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată; (%)				
20	1	1.3.	b) numărul trim-sem-an. de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
21	1	1.3.	c) numărul trim-sem-an. de reclamații privind precizia contoarelor, raportat la nr.total de contoare, pe categorii de utilizatori:	10.00	10.00	10.00	10.00
22	1	1.3.	c.1.1. populație; (%)	20.00	20.00	20.00	20.00
23	1	1.3.	c.1.2. agenți economici; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
24	1	1.3.	c.1.3. instituții publice; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
25	1	1.3.	d) ponderea din nr.de reclamații de la litera c), care sunt justificate; (%)	1.00	1.00	1.00	1.00
26	1	1.3.	e) procentul de solicitări de la litera c), care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
27	1	1.3.	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate (presiune, debit), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
28	1	1.3.	g) cantitatea de apă facturată, raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți; (litri/ zi/ om)	80.00	80.00	80.00	80.00
29	1	1.3.	h) cantitatea de apă facturată pentru alți consumatori (ag.ec.+i.p.), raportată la numărul de branșamente: (mc/ luna/ bransam)	52.00	53.00	54.00	55.00
30	1	1.4.	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ȘI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE				
31	1	1.4.	a) nr.de reclamații privind facturarea, raportat la nr.total de utiliz.; (%)	5.00	4.50	4.30	4.20
32	1	1.4.	b) procentul de reclamații de la litera a), rezolvate în term.de 10 zile; (%)	33.00	32.00	31.00	30.00
33	1	1.4.	c) procentul de reclamații de la litera a), care s-au dovedit justificate; (%)	40.00	30.00	25.00	20.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
34	1	1.4.	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise într-un trim-sem-an.; (%)	66.00	91.00	92.00	93.00
35	1	1.5.	ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ȘI ÎN PRELUAREA APEI UZATE. ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
36	1	1.5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
37	1	1.5.1.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	1,500.00	1,400.00	1,300.00	1,200.00
38	1	1.5.1.	a.1.1. populație; (nr.)	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
39	1	1.5.1.	a.1.2. agenți economici; (nr.)	400.00	300.00	250.00	150.00
40	1	1.5.1.	a.1.3. instituții publice; (nr.)	100.00	100.00	50.00	50.00
41	1	1.5.1.	b) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de întreruperile neprogramate anunțate, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
42	1	1.5.1.	b.1.1. populație; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
43	1	1.5.1.	b.1.2. agenți economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
44	1	1.5.1.	b.1.3. instituții publice; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
45	1	1.5.1.	c) durata medie a întreruperilor, raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori:	50.00	40.00	30.00	25.00
46	1	1.5.1.	c.1.1. populație; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
47	1	1.5.1.	c.1.2. agenți economici; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
48	1	1.5.1.	c.1.3. instituții publice. (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
49	1	1.5.1.	d) numărul de întreruperi accidentale / trim-sem-an., pe categorii de utiliz.:				
50	1	1.5.1.	d.1.1. populație; (nr.)				
51	1	1.5.1.	d.1.2. agenți economici; (nr.)				
52	1	1.5.1.	d.1.3. instituții publice; (nr.)				
53	1	1.5.1.	e) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de întreruperile accidentale, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
54	1	1.5.1.	e.1.1. populație; (%)				
55	1	1.5.1.	e.1.2. agenți economici; (%)				
56	1	1.5.1.	e.1.3. instituții publice. (%)				
57	1	1.5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
58	1	1.5.2.	a) numărul de întreruperi programate / trim-sem-an.; (nr.)	300.00	250.00	200.00	180.00
59	1	1.5.2.	b) durata medie a întreruperilor programate, raportată la 24 ore; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
60	1	1.5.2.	c) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de aceste întreruperi, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
61	1	1.5.2.	c.1.1. populație; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
62	1	1.5.2.	c.1.2. agenți economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
63	1	1.5.2.	c.1.3. instituții publice. (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
64	1	1.5.2.	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită, raportat la total întreruperi programate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:				
65	1	1.5.2.	d.1.1. populație; (%)				
66	1	1.5.2.	d.1.2. agenți economici; (%)				
67	1	1.5.2.	d.1.3. instituții publice. (%)				
68	1	1.5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
69	1	1.5.3.	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii:	0.50	0.50	0.50	0.50
70	1	1.5.3.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
71	1	1.5.3.	a.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
72	1	1.5.3.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
73	1	1.5.3.	a.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
74	1	1.5.3.	a.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
75	1	1.5.3.	a.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
76	1	1.5.3.	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, raportat la nr.total de utilizatori, pe categ.de utiliz.și pe tipuri servicii:	0.10	0.10	0.10	0.10
77	1	1.5.3.	b.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
78	1	1.5.3.	b.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
79	1	1.5.3.	b.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
80	1	1.5.3.	b.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
81	1	1.5.3.	b.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
82	1	1.5.3.	b.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
83	1	1.5.3.	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, pe tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate:				
84	1	1.5.3.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)				
85	1	1.5.3.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)				
86	1	1.5.3.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)				
87	1	1.5.3.	c.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)				
88	1	1.5.3.	c.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (nr.)				
89	1	1.5.3.	c.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (nr.)				
90	1	1.5.3.	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realim.în mai puțin de 3 zile, pe categ.de utiliz.și pe tipuri de servicii:				
91	1	1.5.3.	d.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)				
92	1	1.5.3.	d.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)				
93	1	1.5.3.	d.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)				
94	1	1.5.3.	d.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)				
95	1	1.5.3.	d.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici				
96	1	1.5.3.	d.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
97	1	1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE				
98	1	1.6.	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	0.80	0.70	0.60
99	1	1.6.	b) procentul din reclamațiile de litera a), care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)	30.00	25.00	20.00	10.00
100	1	1.6.	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți de contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori și tipuri de servicii:				
101	1	1.6.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)				
102	1	1.6.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)				
103	1	1.6.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)				
104	1	1.6.	c.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)				
105	1	1.6.	c.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)				
106	1	1.6.	c.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)				
107	1	1.6.	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare (presiune, debit - cf.contr.), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	8.00	0.70	0.60
108	1	1.6.	e) procentul din total ape uzate colectate supus nivelurilor de tratare primar, secundar, terțiar;	100.00	100.00	100.00	100.00
109	1	1.6.	- primar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
110	1	1.6.	- secundar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
111	1	1.6.	- terțiar (%)				
112	1	1.6.	f) numărul trim-sem-an. de teste pentru care parametrii și/sau indicatorii apei potabile furnizate nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, raportat la nr.total de teste / trim-sem-an. :				
113	1	1.6.	f.1. teste microbiologice; (%)	3.00	2.00	1.50	1.00
114	1	1.6.	f.2. teste fizico-chimice; (%)	10.00	9.00	8.00	7.00
115	1	1.6.	g) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametrii și/sau indicatorii apei uzate preluate nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, raportat la nr.total teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
116	1	1.6.	h) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametri și/sauindicatorii apei epurate și deversate în emisar nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, rap.la nr.total de teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
117	1	1.7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				
118	1	1.7.	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
119	1	1.7.	b) procentul din totalul de la litera a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
120	1	2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI				
121	1	2.1.	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ				
122	1	2.1.	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, și cea intrată în sistem (furnizată) / trim-sem-an. (scăzută din 1);	50.00	50.00	48.00	46.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
			(%)				
123	1	2.1.	b) gradul de extindere a rețelei, exprimat ca raport între lungimea rețelei dată în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul, și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
124	1	2.1.	c) consumul specific de energie pentru apa furnizată, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trim-sem-an. pentru funcționarea sistemului, și cantitatea de apă facturată+pierd.in.retea; (kW/mc)	0.20	0.20	0.19	0.18
125	1	2.1.	d) durata zilnică de alimentare cu apă, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator, și 24 ore, pe categorii de utilizatori:(%)	95.00	96.00	96.50	97.00
126	1	2.1.	d.1.1. populație; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
127	1	2.1.	d.1.2. agenți economici; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
128	1	2.1.	d.1.3. instituții publice; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
129	1	2.1.	e) gradul de acoperire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	1.08	1.10	1.20	1.30
130	1	2.1.	f) gradul de contorizare, exprimat ca raport între numărul de bransamente contorizate, și numărul total de bransamente. (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
131	1	2.2.	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE				
132	1	2.2.	a) gradul de deservire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	0.79	0.79	0.80	0.81
133	1	2.2.	b) gradul de extindere a rețelei de canalizare, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sisteme de canalizare dat în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul, și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
134	1	2.2.	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trim-sem-an. pentru asigurarea serviciului, și cantitatea de apă evacuată; (kW/mc)	0.24	0.24	0.26	0.29
135	1	2.3.	INDICATORI ECONOMICI - FINANCIARI				
136	1	2.3.	a) productivitatea muncii, ca raport între cifra de afaceri trim-sem-an., și numărul total de angajați; (mii lei / angajat)	21.29	73.30	74.65	75.40
137	1	2.3.	b) gradul de încasare, ca raport între total sume încasate trim-sem-an., și total sume facturate /trim-sem-an. ; (%)	66.67	91.00	92.00	93.00
138	1	2.3.	c) rata de acoperire a costurilor totale, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. ; (%)	111.10	111.32	110.96	112.29
139	1	2.3.	d) rata de acoperire a costurilor de operare, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. din operare; (%)	113.11	113.96	114.49	114.49
140	1	2.3.	e) venit mediu, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit.apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.64	1.64	1.64	1.64
141	1	2.3.	f) cost mediu, ca raport între total costuri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit.apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei /	1.44	1.37	1.45	1.46

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
			mc)				
142	1	3	INDICATORI STATISTICI				
143	1	3.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
144	1	3.1.	a) raportul dintre numărul de bransamente, și lungimea rețelei de distribuție a apei; (buc / km)	120.00	125.00	130.00	140.00
145	1	3.1.	b) lungimea rețelei de distribuție, raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă; (m / loc)	3.19	3.18	3.16	3.15
146	1	3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei, și numărul de locuitori; (m / loc)	2.28	2.27	2.26	2.25
147	1	3.1.	f) raportul dintre populația branșată la alimentare cu apă, și populația totală a localității; (%)	75.00	80.00	85.00	90.00
148	1	3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, și lungimea rețelei de canalizare; (buc / km)	130.00	135.00	140.00	145.00
149	1	3.1.	d) raportul dintre populația racordată la canalizare, și populația totală a localității; (%)	56.00	60.00	65.00	70.00
150	1	3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
151	1	3.1.	g.1.1. populație branșată (nr.)	61,000.00	62,000.00	63,000.00	64,000.00
152	1	3.1.	g.1.2. agenți economici branșați (nr.)	1,850.00	1,860.00	1,870.00	1,880.00
153	1	3.1.	g.1.3. instituții publice branșate (nr.)	176.00	177.00	178.00	179.00
154	1	3.1.	g.2.1. populație racordată (nr.)	47,000.00	47,500.00	48,000.00	48,500.00
155	1	3.1.	g.2.2. agenți economici racordați (nr.)	1,387.00	1,390.00	1,393.00	1,396.00
156	1	3.1.	g.2.3. instituții publice racordate (nr.)	113.00	114.00	115.00	116.00
157	1	3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
158	1	3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capacitatea de proiect a rețelei; (%)	35.00	36.00	37.00	38.00
159	1	3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducțiune (bruta), și capacitatea proiectată; (%)				
160	1	3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT				
161	1	3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:				
162	1	3.3.	a.1.1. populație; (%)				
163	1	3.3.	a.1.2. agenți economici; (%)				
164	1	3.3.	a.1.3. instituții publice. (%)				
165	1	3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorita nerespectării de către utilizator a condițiilor de evacuare/deversare, raportat la nr.total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)				
166	1	3.3.	b.1.1. populație; (%)				
167	1	3.3.	b.1.2. agenți economici; (%)				
168	1	3.3.	b.1.3. instituții publice. (%)				
169	1	3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condițiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori:				
170	1	3.3.	c.1.1. populație; (%)				
171	1	3.3.	c.1.2. agenți economici; (%)				
172	1	3.3.	c.1.3. instituții publice. (%)				

**Tabelul 3.9.1.c. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare
Sucursala 02 – Dorohoi – Darabani**

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
1	2	1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI				
2	2	1.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR				
3	2	1.1.	a) Numărul de solicitări de branșare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori:	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
4	2	1.1.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)	950.00	1,050.00	1,150.00	1,250.00
5	2	1.1.	a.1.2. serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
6	2	1.1.	a.1.3 serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
7	2	1.1.	a.2.1 serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
8	2	1.1.	a.2.2 serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (nr.)	40.00	40.00	40.00	40.00
9	2	1.1.	a.2.3 serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
10	2	1.1.	b) numărul solicitărilor la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branșare/racordare până la oferta de branș./racord. este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice.	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
11	2	1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI / PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE				
12	2	1.2.	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	1.00	1.00	1.00	1.00
13	2	1.2.	- persoane fizice; (%)				
14	2	1.2.	- agenți economici; (%)				
15	2	1.2.	- instituții publice; (%)				
16	2	1.2.	b) procentul din contractele de la litera a), încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice; (%)				
17	2	1.2.	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări, rezolvate în 30 zile; (%)				
18	2	1.3.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ				
19	2	1.3.	a) numărul trim-sem-an. de contoare montate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată; (%)				
20	2	1.3.	b) numărul trim-sem-an. de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
21	2	1.3.	c) numărul trim-sem-an. de reclamații privind precizia contoarelor, raportat la nr.total de contoare, pe categorii de utilizatori:	10.00	10.00	10.00	10.00
22	2	1.3.	c.1.1. populație; (%)	20.00	20.00	20.00	20.00
23	2	1.3.	c.1.2. agenți economici; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
24	2	1.3.	c.1.3. instituții publice; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
25	2	1.3.	d) ponderea din nr.de reclamații de la litera c), care sunt justificate; (%)	1.00	1.00	1.00	1.00
26	2	1.3.	e) procentul de solicitări de la litera c), care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
27	2	1.3.	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate (presiune, debit), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
28	2	1.3.	g) cantitatea de apă facturată, raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți; (litri/ zi/	80.00	80.00	80.00	80.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
			om)				
29	2	1.3.	h) cantitatea de apă facturată pentru alți consumatori (ag.ec.+i.p.), raportată la numărul de bransamente: (mc/ luna/ bransam)	52.00	53.00	54.00	55.00
30	2	1.4.	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ȘI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE				
31	2	1.4.	a) nr.de reclamații privind facturarea, raportat la nr.total de utiliz.; (%)	5.00	4.50	4.30	4.20
32	2	1.4.	b) procentul de reclamații de la litera a), rezolvate în term.de 10 zile; (%)	33.00	32.00	31.00	30.00
33	2	1.4.	c) procentul de reclamații de la litera a), care s-au dovedit justificate; (%)	40.00	30.00	25.00	20.00
34	2	1.4.	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise într-un trim-sem-an.; (%)	66.00	91.00	92.00	93.00
35	2	1.5.	ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ȘI ÎN PRELUAREA APEI UZATE. ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
36	2	1.5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
37	2	1.5.1.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	1,500.00	1,400.00	1,300.00	1,200.00
38	2	1.5.1.	a.1.1. populație; (nr.)	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
39	2	1.5.1.	a.1.2. agenți economici; (nr.)	400.00	300.00	250.00	150.00
40	2	1.5.1.	a.1.3. instituții publice; (nr.)	100.00	100.00	50.00	50.00
41	2	1.5.1.	b) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de întreruperile neprogramate anunțate, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
42	2	1.5.1.	b.1.1. populație; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
43	2	1.5.1.	b.1.2. agenți economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
44	2	1.5.1.	b.1.3. instituții publice; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
45	2	1.5.1.	c) durata medie a întreruperilor, raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori:	50.00	40.00	30.00	25.00
46	2	1.5.1.	c.1.1. populație; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
47	2	1.5.1.	c.1.2. agenți economici; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
48	2	1.5.1.	c.1.3. instituții publice. (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
49	2	1.5.1.	d) numărul de întreruperi accidentale / trim-sem-an., pe categorii de utiliz.:				
50	2	1.5.1.	d.1.1. populație; (nr.)				
51	2	1.5.1.	d.1.2. agenți economici; (nr.)				
52	2	1.5.1.	d.1.3. instituții publice; (nr.)				
53	2	1.5.1.	e) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de întreruperile accidentale, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
54	2	1.5.1.	e.1.1. populație; (%)				
55	2	1.5.1.	e.1.2. agenți economici; (%)				
56	2	1.5.1.	e.1.3. instituții publice. (%)				
57	2	1.5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
58	2	1.5.2.	a) numărul de întreruperi programate / trim-sem-an.; (nr.)	300.00	250.00	200.00	180.00
59	2	1.5.2.	b) durata medie a întreruperilor programate, raportată la 24 ore; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
60	2	1.5.2.	c) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de aceste întreruperi, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
61	2	1.5.2.	c.1.1. populație; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
62	2	1.5.2.	c.1.2. agenți economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
63	2	1.5.2.	c.1.3. instituții publice. (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
64	2	1.5.2.	d) numărul de întreruperi cu durată programată depășită, raportat la total întreruperi programate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:				
65	2	1.5.2.	d.1.1. populație; (%)				
66	2	1.5.2.	d.1.2. agenți economici; (%)				
67	2	1.5.2.	d.1.3. instituții publice. (%)				
68	2	1.5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				
69	2	1.5.3.	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii:	0.50	0.50	0.50	0.50
70	2	1.5.3.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
71	2	1.5.3.	a.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
72	2	1.5.3.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
73	2	1.5.3.	a.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
74	2	1.5.3.	a.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
75	2	1.5.3.	a.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
76	2	1.5.3.	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, raportat la nr.total de utilizatori, pe categ.de utiliz.și pe tipuri servicii:	0.10	0.10	0.10	0.10
77	2	1.5.3.	b.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
78	2	1.5.3.	b.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
79	2	1.5.3.	b.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
80	2	1.5.3.	b.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
81	2	1.5.3.	b.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
82	2	1.5.3.	b.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
83	2	1.5.3.	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, pe tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate:				
84	2	1.5.3.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)				
85	2	1.5.3.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)				
86	2	1.5.3.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)				
87	2	1.5.3.	c.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)				
88	2	1.5.3.	c.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (nr.)				
89	2	1.5.3.	c.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (nr.)				
90	2	1.5.3.	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realim.în mai puțin de 3 zile, pe categ.de utiliz.și pe tipuri de servicii:				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
91	2	1.5.3.	d.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)				
92	2	1.5.3.	d.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)				
93	2	1.5.3.	d.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)				
94	2	1.5.3.	d.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)				
95	2	1.5.3.	d.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici				
96	2	1.5.3.	d.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice				
97	2	1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE				
98	2	1.6.	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	0.80	0.70	0.60
99	2	1.6.	b) procentul din reclamațiile de litera a), care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)	30.00	25.00	20.00	10.00
100	2	1.6.	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți de contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori și tipuri de servicii:				
101	2	1.6.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)				
102	2	1.6.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)				
103	2	1.6.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)				
104	2	1.6.	c.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)				
105	2	1.6.	c.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)				
106	2	1.6.	c.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)				
107	2	1.6.	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare (presiune, debit - cf.contr.), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	8.00	0.70	0.60
108	2	1.6.	e) procentul din total ape uzate colectate supus nivelelor de tratare primar, secundar, terțiar;	100.00	100.00	100.00	100.00
109	2	1.6.	- primar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
110	2	1.6.	- secundar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
111	2	1.6.	- terțiar (%)				
112	2	1.6.	f) numărul trim-sem-an. de teste pentru care parametrii și/sau indicatorii apei potabile furnizate nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, raportat la nr.total de teste / trim-sem-an. :				
113	2	1.6.	f.1. teste microbiologice; (%)	3.00	2.00	1.50	1.00
114	2	1.6.	f.2. teste fizico-chimice; (%)	10.00	9.00	8.00	7.00
115	2	1.6.	g) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametrii și/sau indicatorii apei uzate preluate nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, raportat la nr.total teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
116	2	1.6.	h) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametri și/sauindicatorii apei epurate și deversate în emisar nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, rap.la nr.total de teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
117	2	1.7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
118	2	1.7.	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
119	2	1.7.	b) procentul din totalul de la litera a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
120	2	2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI				
121	2	2.1.	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ				
122	2	2.1.	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, și cea intrată în sistem (furnizată) / trim-sem-an. (scăzută din 1); (%)	50.00	50.00	48.00	46.00
123	2	2.1.	b) gradul de extindere a rețelei, exprimat ca raport între lungimea rețelei dată în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul, și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
124	2	2.1.	c) consumul specific de energie pentru apa furnizată, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trim-sem-an. pentru funcționarea sistemului, și cantitatea de apă facturată+pierd.in.retea; (kW/mc)	0.20	0.20	0.19	0.18
125	2	2.1.	d) durata zilnică de alimentare cu apă, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator, și 24 ore, pe categorii de utilizatori; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
126	2	2.1.	d.1.1. populație; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
127	2	2.1.	d.1.2. agenți economici; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
128	2	2.1.	d.1.3. instituții publice; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
129	2	2.1.	e) gradul de acoperire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	1.08	1.10	1.20	1.30
130	2	2.1.	f) gradul de contorizare, exprimat ca raport între numărul de bransamente contorizate, și numărul total de bransamente. (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
131	2	2.2.	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE				
132	2	2.2.	a) gradul de deservire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	0.79	0.79	0.80	0.81
133	2	2.2.	b) gradul de extindere a rețelei de canalizare, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dat în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul, și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
134	2	2.2.	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trim-sem-an. pentru asigurarea serviciului, și cantitatea de apă evacuată; (kW/mc)	0.24	0.24	0.26	0.29
135	2	2.3.	INDICATORI ECONOMICI - FINANCIARI				
136	2	2.3.	a) productivitatea muncii, ca raport între cifra de afaceri trim-sem-an., și numărul total de angajați; (mii lei / angajat)	8.43	29.02	29.56	29.85
137	2	2.3.	b) gradul de încasare, ca raport între total sume încasate trim-sem-an., și total sume facturate /trim-sem-an. ; (%)	66.67	91.00	92.00	93.00
138	2	2.3.	c) rata de acoperire a costurilor totale, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. ; (%)	60.90	61.02	60.82	61.55

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
139	2	2.3.	d) rata de acoperire a costurilor de operare, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. din operare; (%)	60.90	61.36	61.64	61.64
140	2	2.3.	e) venit mediu, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit.apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.66	1.66	1.66	1.66
141	2	2.3.	f) cost mediu, ca raport între total costuri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit.apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	2.85	2.71	2.87	2.89
142	2	3	INDICATORI STATISTICI				
143	2	3.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
144	2	3.1.	a) raportul dintre numărul de branșamente, și lungimea rețelei de distribuție a apei; (buc / km)	120.00	125.00	130.00	140.00
145	2	3.1.	b) lungimea rețelei de distribuție, raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă; (m / loc)	3.19	3.18	3.16	3.15
146	2	3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei, și numărul de locuitori; (m / loc)	2.28	2.27	2.26	2.25
147	2	3.1.	f) raportul dintre populația branșată la alimentare cu apă, și populația totală a localității; (%)	75.00	80.00	85.00	90.00
148	2	3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, și lungimea rețelei de canalizare; (buc / km)	130.00	135.00	140.00	145.00
149	2	3.1.	d) raportul dintre populația racordată la canalizare, și populația totală a localității; (%)	56.00	60.00	65.00	70.00
150	2	3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
151	2	3.1.	g.1.1. populație branșată (nr.)	61,000.00	62,000.00	63,000.00	64,000.00
152	2	3.1.	g.1.2. agenți economici branșați (nr.)	1,850.00	1,860.00	1,870.00	1,880.00
153	2	3.1.	g.1.3. instituții publice branșate (nr.)	176.00	177.00	178.00	179.00
154	2	3.1.	g.2.1. populație racordată (nr.)	47,000.00	47,500.00	48,000.00	48,500.00
155	2	3.1.	g.2.2. agenți economici racordați (nr.)	1,387.00	1,390.00	1,393.00	1,396.00
156	2	3.1.	g.2.3. instituții publice racordate (nr.)	113.00	114.00	115.00	116.00
157	2	3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
158	2	3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capac.it.de proiect a rețelei; (%)	35.00	36.00	37.00	38.00
159	2	3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducțiune (bruta), și capacitatea proiectată; (%)				
160	2	3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT				
161	2	3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:				
162	2	3.3.	a.1.1. populație; (%)				
163	2	3.3.	a.1.2. agenți economici; (%)				
164	2	3.3.	a.1.3. instituții publice. (%)				
165	2	3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorita nerespectării de către utilizator a condițiilor de evacuare/deversare, raportat la nr.total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)				
166	2	3.3.	b.1.1. populație; (%)				
167	2	3.3.	b.1.2. agenți economici; (%)				
168	2	3.3.	b.1.3. instituții publice. (%)				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
169	2	3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condițiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori:				
170	2	3.3.	c.1.1. populație; (%)				
171	2	3.3.	c.1.2. agenți economici; (%)				
172	2	3.3.	c.1.3. instituții publice. (%)				

Tabelul 3.9.1.d. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare Sucursala 03 – Săveni Ștefănești

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
1	3	1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI				
2	3	1.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR				
3	3	1.1.	a) Numărul de solicitări de branșare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori:	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
4	3	1.1.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)	950.00	1,050.00	1,150.00	1,250.00
5	3	1.1.	a.1.2. serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
6	3	1.1.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
7	3	1.1.	a.2.1 serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
8	3	1.1.	a.2.2 serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (nr.)	40.00	40.00	40.00	40.00
9	3	1.1.	a.2.3 serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
10	3	1.1.	b) numărul solicitărilor la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branșare/racordare până la oferta de branș./racord. este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice.	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
11	3	1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI / PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE				
12	3	1.2.	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	1.00	1.00	1.00	1.00
13	3	1.2.	- persoane fizice; (%)				
14	3	1.2.	- agenți economici; (%)				
15	3	1.2.	- instituții publice; (%)				
16	3	1.2.	b) procentul din contractele de la litera a), încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice; (%)				
17	3	1.2.	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări, rezolvate în 30 zile; (%)				
18	3	1.3.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ				
19	3	1.3.	a) numărul trim-sem-an. de contoare montate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată; (%)				
20	3	1.3.	b) numărul trim-sem-an. de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
21	3	1.3.	c) numărul trim-sem-an. de reclamații privind precizia contoarelor, raportat la nr. total de contoare, pe categorii de utilizatori:	10.00	10.00	10.00	10.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
22	3	1.3.	c.1.1. populație; (%)	20.00	20.00	20.00	20.00
23	3	1.3.	c.1.2. agenți economici; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
24	3	1.3.	c.1.3. instituții publice; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
25	3	1.3.	d) ponderea din nr.de reclamații de la litera c), care sunt justificate; (%)	1.00	1.00	1.00	1.00
26	3	1.3.	e) procentul de solicitări de la litera c), care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
27	3	1.3.	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate (presiune, debit), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
28	3	1.3.	g) cantitatea de apă facturată, raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți; (litri/ zi/ om)	80.00	80.00	80.00	80.00
29	3	1.3.	h) cantitatea de apă facturată pentru alți consumatori (ag.ec.+i.p.), raportată la numărul de bransamente: (mc/ luna/ bransam)	52.00	53.00	54.00	55.00
30	3	1.4.	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ȘI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE				
31	3	1.4.	a) nr.de reclamații privind facturarea, raportat la nr.total de utiliz.; (%)	5.00	4.50	4.30	4.20
32	3	1.4.	b) procentul de reclamații de la litera a), rezolvate în term.de 10 zile; (%)	33.00	32.00	31.00	30.00
33	3	1.4.	c) procentul de reclamații de la litera a), care s-au dovedit justificate; (%)	40.00	30.00	25.00	20.00
34	3	1.4.	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise într-un trim-sem-an.; (%)	66.00	91.00	92.00	93.00
35	3	1.5.	ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ȘI ÎN PRELUAREA APEI UZATE. ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
36	3	1.5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
37	3	1.5.1.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	1,500.00	1,400.00	1,300.00	1,200.00
38	3	1.5.1.	a.1.1. populație; (nr.)	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
39	3	1.5.1.	a.1.2. agenți economici; (nr.)	400.00	300.00	250.00	150.00
40	3	1.5.1.	a.1.3. instituții publice; (nr.)	100.00	100.00	50.00	50.00
41	3	1.5.1.	b) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de întreruperile neprogramate anunțate, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
42	3	1.5.1.	b.1.1. populație; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
43	3	1.5.1.	b.1.2. agenți economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
44	3	1.5.1.	b.1.3. instituții publice; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
45	3	1.5.1.	c) durata medie a întreruperilor, raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori:	50.00	40.00	30.00	25.00
46	3	1.5.1.	c.1.1. populație; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
47	3	1.5.1.	c.1.2. agenți economici; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
48	3	1.5.1.	c.1.3. instituții publice. (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
49	3	1.5.1.	d) numărul de întreruperi accidentale / trim-sem-an., pe categorii de utiliz.:				
50	3	1.5.1.	d.1.1. populație; (nr.)				
51	3	1.5.1.	d.1.2. agenți economici; (nr.)				
52	3	1.5.1.	d.1.3. instituții publice; (nr.)				
53	3	1.5.1.	e) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de întreruperile accidentale, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
54	3	1.5.1.	e.1.1. populație; (%)				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
55	3	1.5.1.	e.1.2. agenți economici; (%)				
56	3	1.5.1.	e.1.3. instituții publice. (%)				
57	3	1.5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
58	3	1.5.2.	a) numărul de întreruperi programate / trim-sem-an.; (nr.)	300.00	250.00	200.00	180.00
59	3	1.5.2.	b) durata medie a întreruperilor programate, raportată la 24 ore; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
60	3	1.5.2.	c) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de aceste întreruperi, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
61	3	1.5.2.	c.1.1. populație; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
62	3	1.5.2.	c.1.2. agenți economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
63	3	1.5.2.	c.1.3. instituții publice. (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
64	3	1.5.2.	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită, raportat la total întreruperi programate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:				
65	3	1.5.2.	d.1.1. populație; (%)				
66	3	1.5.2.	d.1.2. agenți economici; (%)				
67	3	1.5.2.	d.1.3. instituții publice. (%)				
68	3	1.5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				
69	3	1.5.3.	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii:	0.50	0.50	0.50	0.50
70	3	1.5.3.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
71	3	1.5.3.	a.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
72	3	1.5.3.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
73	3	1.5.3.	a.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
74	3	1.5.3.	a.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
75	3	1.5.3.	a.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
76	3	1.5.3.	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, raportat la nr.total de utilizatori, pe categ.de utiliz.și pe tipuri servicii:	0.10	0.10	0.10	0.10
77	3	1.5.3.	b.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
78	3	1.5.3.	b.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
79	3	1.5.3.	b.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
80	3	1.5.3.	b.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
81	3	1.5.3.	b.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
82	3	1.5.3.	b.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
83	3	1.5.3.	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, pe tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate:				
84	3	1.5.3.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)				
85	3	1.5.3.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
86	3	1.5.3.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)				
87	3	1.5.3.	c.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)				
88	3	1.5.3.	c.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (nr.)				
89	3	1.5.3.	c.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (nr.)				
90	3	1.5.3.	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realim. în mai puțin de 3 zile, pe categ. de utiliz. și pe tipuri de servicii:				
91	3	1.5.3.	d.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)				
92	3	1.5.3.	d.1.2. serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)				
93	3	1.5.3.	d.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)				
94	3	1.5.3.	d.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)				
95	3	1.5.3.	d.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici				
96	3	1.5.3.	d.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice				
97	3	1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE				
98	3	1.6.	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	0.80	0.70	0.60
99	3	1.6.	b) procentul din reclamațiile de litera a), care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)	30.00	25.00	20.00	10.00
100	3	1.6.	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți de contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori și tipuri de servicii:				
101	3	1.6.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)				
102	3	1.6.	c.1.2. serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)				
103	3	1.6.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)				
104	3	1.6.	c.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)				
105	3	1.6.	c.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)				
106	3	1.6.	c.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)				
107	3	1.6.	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare (presiune, debit - cf. contr.), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	8.00	0.70	0.60
108	3	1.6.	e) procentul din total ape uzate colectate supus nivelelor de tratare primar, secundar, terțiar;	100.00	100.00	100.00	100.00
109	3	1.6.	- primar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
110	3	1.6.	- secundar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
111	3	1.6.	- terțiar (%)				
112	3	1.6.	f) numărul trim-sem-an. de teste pentru care parametrii și/sau indicatorii apei potabile furnizate nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, raportat la nr. total de teste / trim-sem-an. :				
113	3	1.6.	f.1. teste microbiologice; (%)	3.00	2.00	1.50	1.00
114	3	1.6.	f.2. teste fizico-chimice; (%)	10.00	9.00	8.00	7.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
115	3	1.6.	g) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametrii și/sau indicatorii apei uzate preluate nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, raportat la nr.total teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
116	3	1.6.	h) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametri și/sau indicatorii apei epurate și deversate în emisar nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, rap.la nr.total de teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
117	3	1.7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				
118	3	1.7.	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
119	3	1.7.	b) procentul din totalul de la litera a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
120	3	2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI				
121	3	2.1.	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ				
122	3	2.1.	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, și cea intrată în sistem (furnizată) / trim-sem-an. (scăzută din 1); (%)	50.00	50.00	48.00	46.00
123	3	2.1.	b) gradul de extindere a rețelei, exprimat ca raport între lungimea rețelei dată în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul, și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
124	3	2.1.	c) consumul specific de energie pentru apa furnizată, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trim-sem-an. pentru funcționarea sistemului, și cantitatea de apă facturată+pierd.in.retea; (kW/mc)	0.20	0.20	0.19	0.18
125	3	2.1.	d) durata zilnică de alimentare cu apă, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator, și 24 ore, pe categorii de utilizatori:(%)	95.00	96.00	96.50	97.00
126	3	2.1.	d.1.1. populație; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
127	3	2.1.	d.1.2. agenți economici; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
128	3	2.1.	d.1.3. instituții publice; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
129	3	2.1.	e) gradul de acoperire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	1.08	1.10	1.20	1.30
130	3	2.1.	f) gradul de contorizare, exprimat ca raport între numărul de bransamente contorizate, și numărul total de bransamente. (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
131	3	2.2.	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE				
132	3	2.2.	a) gradul de deservire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	0.79	0.79	0.80	0.81
133	3	2.2.	b) gradul de extindere a rețelei de canalizare, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dat în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul, și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
134	3	2.2.	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trim-sem-an. pentru asigurarea serviciului, și cantitatea de apă evacuată; (kW/mc)	0.24	0.24	0.26	0.29
135	3	2.3.	INDICATORI ECONOMICI - FINANCIARI				
136	3	2.3.	a) productivitatea muncii, ca raport între cifra de afaceri trim-sem-an., și numărul total de angajați; (mii lei / angajat)	6.19	21.30	21.69	21.91
137	3	2.3.	b) gradul de încălzire, ca raport între total sume încasate trim-sem-an., și total sume facturate /trim-sem-an. ; (%)	66.67	91.00	92.00	93.00
138	3	2.3.	c) rata de acoperire a costurilor totale, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. ; (%)	58.15	59.27	58.07	58.77
139	3	2.3.	d) rata de acoperire a costurilor de operare, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. din operare; (%)	58.15	58.59	58.86	58.86
140	3	2.3.	e) venit mediu, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit.apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	2.07	2.07	2.07	2.07
141	3	2.3.	f) cost mediu, ca raport între total costuri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit.apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	3.77	3.58	3.79	3.82
142	3	3	INDICATORI STATISTICI				
143	3	3.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
144	3	3.1.	a) raportul dintre numărul de bransamente, și lungimea rețelei de distribuție a apei; (buc / km)	120.00	125.00	130.00	140.00
145	3	3.1.	b) lungimea rețelei de distribuție, raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă; (m / loc)	3.19	3.18	3.16	3.15
146	3	3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei, și numărul de locuitori; (m / loc)	2.28	2.27	2.26	2.25
147	3	3.1.	f) raportul dintre populația bransată la alimentare cu apă, și populația totală a localității; (%)	75.00	80.00	85.00	90.00
148	3	3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, și lungimea rețelei de canalizare; (buc / km)	130.00	135.00	140.00	145.00
149	3	3.1.	d) raportul dintre populația racordată la canalizare, și populația totală a localității; (%)	56.00	60.00	65.00	70.00
150	3	3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
151	3	3.1.	g.1.1. populație bransată (nr.)	61,000.00	62,000.00	63,000.00	64,000.00
152	3	3.1.	g.1.2. agenți economici bransați (nr.)	1,850.00	1,860.00	1,870.00	1,880.00
153	3	3.1.	g.1.3. instituții publice bransate (nr.)	176.00	177.00	178.00	179.00
154	3	3.1.	g.2.1. populație racordată (nr.)	47,000.00	47,500.00	48,000.00	48,500.00
155	3	3.1.	g.2.2. agenți economici racordați (nr.)	1,387.00	1,390.00	1,393.00	1,396.00
156	3	3.1.	g.2.3. instituții publice racordate (nr.)	113.00	114.00	115.00	116.00
157	3	3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
158	3	3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capacitatea de proiect a rețelei; (%)	35.00	36.00	37.00	38.00
159	3	3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni (bruta), și capacitatea proiectată; (%)				
160	3	3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT				
161	3	3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
162	3	3.3.	a.1.1. populație; (%)				
163	3	3.3.	a.1.2. agenți economici; (%)				
164	3	3.3.	a.1.3. instituții publice. (%)				
165	3	3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorita nerespectării de către utilizator a condițiilor de evacuare/deversare, raportat la nr.total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)				
166	3	3.3.	b.1.1. populație; (%)				
167	3	3.3.	b.1.2. agenți economici; (%)				
168	3	3.3.	b.1.3. instituții publice. (%)				
169	3	3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatetri pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condițiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori:				
170	3	3.3.	c.1.1. populație; (%)				
171	3	3.3.	c.1.2. agenți economici; (%)				
172	3	3.3.	c.1.3. instituții publice. (%)				