



ROMÂNIA  
JUDEȚUL MUREȘ  
COMUNA HODAC  
PRIMAR

Hodac, str. Principala, nr. 98, jud. Mureș  
tel. 0265 538 601; fax. 0265 538 451 e-mail: [hodac@cmures.ro](mailto:hodac@cmures.ro); [www.hodac.ro](http://www.hodac.ro)

ANEXA NR. 8  
la  
Proiect HCL 56 / 31.07.2024

privind organizarea și funcționarea serviciului de utilități publice - serviciul public de alimentare cu apă - al comunei HODAC,  
judetul MUREȘ

Anexa nr. 8 la H.C.L. nr. \_\_\_\_\_

**Indicatorii de performanță care cuprind și Indicatorii tehnici aprobați la nivel național pentru serviciul public de alimentare cu apă**

Nr.crt.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul					Total an
		I	II	III	IV	6	
0	1	2	3	4	5	6	
1.1	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b> a) Numărul de solicitări de bransare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori pe categorii de utilizatori: 1. Utilizatori casnici, apă 2. Utilizatori, alții decât utilizatori casnici, apă	100%	100%	100%	100%	100%	

		100%	100%	100%	100%	100%	100%
		100%	100%	100%	100%	100%	100%
	b) Numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de bransare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de bransare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	(15) 80% (30) 100% (60) 100%	(15) 80% (30) 100% (60) 100%	(15) 80% (30) 100% (60) 100%	(15) 80% (30) 100% (60) 100%	(15) 80% (30) 100% (60) 100%	(15) 80% (30) 100% (60) 100%
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>						
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitari: 1. Utilizatori casnici 2. Utilizatori alții decât utilizatori casnici	-	-	-	-	-	-
	b) procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	-	-	-	-	-	-
	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 zile	-	-	-	-	-	-
<b>1.3</b>	<b>MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ</b>						
	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitari, pe tipuri de apă furnizată: 1. apă potabilă 2. apă industrială	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%	100% 100% 100%
	b) numărul anual de	0%	0%	0%	0%	0%	0%

	contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor								
	<p>           c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apă furnizată și categorii de utilizatori            1. apă potabilă                1.1 utilizatori casnici                1.2 utilizatori, alții decât utilizatorii casnici            2. apă industrială – apă nepotabilă                2.1 utilizatori casnici                2.2 utilizatori, alții decât utilizatorii casnici         </p>	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
	d) ponderea din numărul de reclamații de la lit. c) care sunt justificate	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
	e) procentul de soluționări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
	g) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviti	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ FURNIZATE</b>								
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%



	e) numărul de utilizatori afectați de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori/pe categorii de utilizatori :	30%	30%	30%	30%	30%	30%
	1. utilizatori casnici	30%	30%	30%	30%	30%	30%
	2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	30%	30%	30%	30%	30%	30%
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>						
	a) numărul de intreruperi programate	2	2	2	2	2	8
	b) durata medie a intreruperilor programate raportată la 24 ore	33%	33%	33%	33%	33%	33%
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	30%	30%	30%	30%	30%	30%
	1. utilizatori casnici						
	2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	30%	30%	30%	30%	30%	30%
	d) numărul de intreruperi cu durata programată depășită raportat la total intreruperi programate, pe categorii de utilizatori:	5%	5%	5%	5%	5%	5%
	1. utilizatori casnici	5%	5%	5%	5%	5%	5%
	2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	5%	5%	5%	5%	5%	5%
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>						
	a) numărul de utilizatori cărora li s-a intrerupt furnizarea	10%	10%	10%	10%	10%	10%

serviciilor pentru replota facturii raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii: 1. Utilizatori casnici, apă 2. Utilizatori, alții decât utilizatori casnici, apă	b) numărul de contracte reziliate pentru replota serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori: 1. Utilizatori casnici, apă 2. Utilizatori, alții decât utilizatori casnici, apă		c) numărul de datorii datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate: 1. Utilizatori casnici, apă 2. Utilizatori, alții decât utilizatori casnici, apă		d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori și tipuri de servicii: 1. Utilizatori casnici, apă 2. Utilizatori, alții decât utilizatori casnici, apă	
	5%	10%	5%	10%	5%	10%
	10%	10%	10%	10%	10%	10%
	10%	10%	10%	10%	10%	10%
	5%	5%	5%	5%	5%	5%
	5%	5%	5%	5%	5%	5%
	20	20	20	20	20	80
	5	5	5	5	5	20
	5	5	5	5	5	20
	16	16	16	16	16	64

		4	4	4	4	4	16
		4	4	4	4	4	16
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE</b>						
	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori și tipuri de apă furnizata (potabilă sau industrială) și parametrii reclamați: I.apa potabilă 1.1 utilizatori casnici 1.2 utilizatori, alți decât utilizatorii casnici 2. apă industrială - apă nepotabilă 2.1 utilizatori casnici 2.2 utilizatori, alți decât utilizatorii casnici	5%	5%	5%	5%	5%	5%
	b) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	5%	5%	5%	5%	5%	5%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator, pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți în contract, raportată la valoarea facturată, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori: 1. Utilizatori casnici, apă 2. Utilizatorii, alți decât utilizatorii casnici, apă	1%	1%	1%	1%	1%	1%
		2%	2%	2%	2%	2%	2%

	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori	2%	2%	2%	2%	2%	2%
<b>1.7</b>	<b>RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>						
	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	1%	1%	1%	1%	1%	1%
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>2.</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI</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.	19%	19%	19%	19%	19%	19%
	b) gradul de extindere al 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	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	c) consumul specific de energie electrică pentru	3	3	3	3	3	3



	furnizarea apei, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial / anual pentru funcționarea sistemului și cantitatea de apă furnizată.	kWh/mc	kWh/mc	kWh/mc	kWh/mc	kWh/mc	kWh/mc
	d) durata zilnică de alimentare cu apă calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apa la utilizator și 24 ore, pe categorii de utilizatori:	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	1. utilizatori casnici						
	2. utilizatori, alții decât utilizatori casnici	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor	90%	90%	90%	90%	90%	90%
	f) gradul de confortizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la brașament și numărul total de utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>2.2</b>	<b>PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE</b>						
	a) gradul de descriere exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor	-	-	-	-	-	-
	b) gradul de excludere al rețelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dată în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul	-	-	-	-	-	-
	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrială / anuală pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată.	-	-	-	-	-	-

**B.INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ**

Nr.crt.	INDICATORUL	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
	<b>BRANSAREA UTILIZATORILOR</b>					
1.1	a) raportul dintre numărul de brașamente și lungimea rețelei de distribuție a apei	53,15 buc/km	53,15 buc/km	53,15 buc/km	53,15 buc/km	53,15 buc/km
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă	7,12 m/loc	7,12 m/loc	7,12 m/loc	7,12 m/loc	7,12 m/loc
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori	5,06 m/loc	5,06 m/loc	5,06 m/loc	5,06 m/loc	5,06 m/loc
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității	-	-	-	-	-
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare	-	-	-	-	-
1.2	<b>GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ</b>					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	90%	90%	90%	90%	90%

1.3	b) volumul de apă furnizată prin aducțiune și capacitatea proiectată	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
<b>ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DIN CONTRACT</b>								
	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare raportat la numărul total utilizatori, pe tipuri utilizatori: 1. utilizatori casnici 2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	-	-	-	-	-	-	
	b) numărul de sistări a prestării serviciului public de canalizare raportat la numărul total utilizatori, pe tipuri de utilizatori, datorat nerespectării de utilizator a condițiilor de deversare 1. utilizatori casnici 2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	-	-	-	-	-	-	
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aerență apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori: 1. utilizatori casnici 2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	-	-	-	-	-	-	
