

		b) numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 30 zile calendaristice.	
1.2	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELĂURII APELOR UZATE	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări	100%
		b) procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	80%
		c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 zile calendaristice	75%
1.3	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări	100%
		b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor	10%
		c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apă furnizată și categorii de utilizatori	10%
		d) ponderea din numărul de reclamații de la lit. c) care sunt justificate	5%
		e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	80%
		f) numărul de cazuri în care timpul de înlocuire al contorului a fost de maxim 24 de ore de la constatarea prin verificare metrolologică a defecțiunii contorului, raportat la numărul total de cazuri de înlocuire a contoarelor	80%
		g) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori	10%
		h) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți	120 l/om zi
1.4	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ FURNIZATE/PRESTATE ȘI DE CANALIZARE	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	10%
		b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în termen de 10 zile	5%
		c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	2%
		d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	95%
1.5	ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ȘI ÎN PRELĂURAREA APELOR LA CANALIZARE		
1.5.1	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori;	5
		b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	5%
		c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore	15%