

		(d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	5
		(e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	5%
		(f) numărul de cazuri în care durata dintre sesizarea unei avarii, restabilirea serviciului și revenirea la starea normală este de maxim 24 de ore, raportat la numărul total de avarii	85%
<b>1.5.2</b>		<b>ÎNTRERUPERI PROGRAMATE</b>	
		(a) numărul de întreruperi programate	6
		(b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore	15%
		(c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	5%
		(d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori.	5%
<b>1.5.3</b>		<b>PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR</b>	
		(a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii	5%
		(b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii	5%
		(c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	3
		(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	20
<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 parametrii reclamații	5%
		(b) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	2%
		(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	30%
		(d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori	5%
<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	100%
		(b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mari mic de 30 de zile calendaristice.	95%
<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.	10%