

		(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%
1.5.2		ÎNTRERUPERI PROGRAMATE	
		(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%
1.5.3		ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII UTILIZATOR	
		(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
1.6		CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE	
		(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%
1.7		RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR	
		(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%
2		INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI	
2.1		PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ	
		(a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem.	10%