ПРИЛОЖЕНИЕ II

ДОГОВОРНИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО

1. Неотчетени водни количества (%)

Показател	Базова стойност (БС)	Целеви нива по години от договора		
		Година 5	Година 10	Година 15
Загуби на вода (неинкасирано количество вода спрямо подаденото на вход на водоснабдителната система)	69% към 31 декември 2014 г.	БС - 2%	БС - 4%	59%

2. Измерване на водните количества на ниво водоизточник

Показател	Целево ниво
% измерени точки на водовземане	До края на 3-та година от договора да бъдат обхванати 100% от водоизточниците. В рамките на периода на договора измервателните уреди следва да бъдат поддържани в изправност

3. Ефективност на търговското измерване

Показател	Целеви нива по години от договора		
	Година 4	Година 6	Година 8
% от СВО-та включени в регистър	100%	-	-
% от всички СВО-та оборудвани с водомери в срок на метрологична годност	-	-	80%
% от СВО-та с измерена консумация над 100 м3/месец, оборудвани с водомери в срок на метрологична годност	-	85%	-

4. Показател за оперативна ефективност – експлоатационни разход спрямо оперативни приходи

Показател	Базова стойност (БС)	Целеви нива по години от договора		
		Година 5	Година 10	Година 15
Оперативен показател - % на експлоатационни разходи спрямо приходи от оперативна дейност. Експлоатационните разходи включват всички разходи с изключение на разходи за амортизации и обезценки и разходи за провизии.	98 % към 31 декември 2014 г.	БС - 2%	БС - 3%	90%

5. Ефективност обслужване на клиенти – срок за отговор на клиентски въпроси

Показател	Целево ниво
Срок за отговор на постъпили въпроси от клиенти	95% от въпросите и жалбите постъпили от клиенти (писмени, онлайн, телефонни) да получават отговор в рамките на 14 дни.

6. Въвеждане на регистър на активите (неколичествен показател)

Показател	Срок за изпълнение
Създаване на регистър на активи	В срок от 4 години от началото на договора
Дефиниране на критични активи	В срок от 4 години от началото на договора
Оценка на състоянието на критичните	В срок от 5 години от началото на договора
Оценка на състоянието на всички активи	В срок от 5 години от началото на договора