

## ПРИЛОЖЕНИЕ II

### ДОГОВОРНИ ПОКАЗТЕЛИ ЗА КАЧЕСТВО

#### **1. Неотчетени водни количества (%)**

| Показател  | Базова стойност<br>(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) | 59,71% към 31 декември 2014 | БС-5%                             | БС-7%     | 45%       |

#### **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 м <sup>3</sup> /месец, оборудвани с водомери в срок на метрологична годност | -                                 | 95%      | -        |

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

| Показател  | Базова стойност<br>(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 | 99,23% към 31 декември 2014 | БС-2%                             | БС-4%     | 91%       |

**ДОГОВОР ЗА СТОПАНИСВАНЕ, ПОДДЪРЖАНЕ И ЕКСПЛОАТАЦИЯ НА ВИК СИСТЕМИТЕ И СЪОРЪЖЕНИЯТА И  
ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ВОДОСНАБДИТЕЛНИ И КАНАЛИЗАЦИОННИ УСЛУГИ**

разходи за провизии.

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

| <b>Показател</b>                                | <b>Целево ниво</b>   |
|---|--|
| 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)**

| <b>Показател</b>                           | <b>Срок за изпълнение</b>                  |
|--|--|
| 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 активи | В срок от 4 години от началото на договора |
| Оценка на състоянието на всички активи     | В срок от 4 години от началото на договора |