

**ПРИЛОЖЕНИЕ II НИВА НА УСЛУГИТЕ**

**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)	58,61% към 31 декември 2014	БС-5%	БС-10%	45%

**2. Измерване на водните количества на ниво водоизточник**

Показател	Целево ниво
% измерени точки на водоземане	До края на 5-та година от договора да бъдат обхванати 100% от водоизточниците с дебит над 1 л/с. 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 2	Година 3	Година 5
% 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 (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	91% към 31 декември 2014	БС-2%	БС-4%	87%

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

изключение на разходи за амортизации и обезценки и разходи за провизии.		
---	--	--

**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 5 години от началото на договора
Дефиниране на критични активи	В срок от 5 години от началото на договора
Оценка на състоянието на критичните активи	В срок от 5 години от началото на договора
Оценка на състоянието на всички активи	В срок от 5 години от началото на договора