

ROMÂNIA
JUDEȚUL MEHEDINTI
ORAȘUL BAI A DE ARAMĂ
CONSILIUL LOCAL

NR. 86 / 30.12.2021

HOTĂRÂRE
privind avizarea studiului de specialitate întocmit de către Asociația pentru Managementul Serviciilor de Apă și de Canalizare Mehedinți, și aprobarea propunerilor de indicatori de performanță rezultați din studiul întocmit de către Asociație

Consiliul Local al orașului Baia de Aramă, județul Mehedinți,

Având în vedere:

- adresa Asociației pentru Managementul Serviciilor de Apă și de Canalizare Mehedinți nr. 628/02.12.2021, înregistrată la Primăria orașului Baia de Aramă sub nr. 11506/02.12.2021;
- prevederile Legii nr. 51/2006 privind serviciile comunitare de interes public, modificată și completată prin O.G. nr. 13/2008;
- prevederile Legii nr. 241/2006 privind serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- Hotărârea Adunării Generale a Asociației nr. 6/07.02.2013 de aprobare a Regulamentului serviciului de alimentare cu apă și de canalizare;
- referatul de aprobare nr. 11989/24.12.2021;
- raportul de specialitate nr. 11990/24.12.2021;

În temeiul art. 139 din Ordonanța de Urgență a Guvernului României nr. 57/2019 privind Codul administrativ,

HOTĂRÂȘTE :

ART. 1 Se avizează studiul de specialitate întocmit de către Asociația pentru Managementul Serviciilor de Apă și de Canalizare Mehedinți, anexat la prezenta hotărâre.

ART. 2 Se aprobă indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și canalizare pentru UAT Baia de Aramă, localitățile Baia de Aramă și Brebina, județul Mehedinți, aferenți anului 2022, anexați la prezenta hotărâre.

ART. 3 Prezenta hotărâre se comunică Instituției Prefectului – județul Mehedinți, Primarului orașului Baia de Aramă, Asociației pentru Managementul Serviciilor de Apă și de Canalizare Mehedinți, și se aduce la cunostința publică prin grija secretarului general al UAT oraș Baia de Aramă.

Prezenta hotărâre a fost adoptată în sesiunea ordinară a Consiliului Local al orașului Baia de Aramă, județul Mehedinți, din data de 30 DECEMBRIE 2021, cu votul a 14 consilieri „pentru” și 1 „abținere” (Tatomir Valentin) din totalul de 15 consilieri în funcție.

Președinte de sesiune,
Buncianu Mirel



Contrasemnează,
Secretar General,
Curelea Victor Sabin

STUDIU DE SPECIALITATE PENTRU STABILIREA INDICATORILOR DE PERFORMANTA IN ANUL 2022 PENTRU UAT Baia de Arama

Denumirea studiului

Studiu de specialitate pentru stabilirea Indicatorilor de Performanta ai serviciului de alimentare cu apa si canalizare pentru sistemele Baia de Arama si Brebina, judetul Mehedinti.

Elaborator

Asociatia pentru Managementul Serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare Mehedinti

Scopul studiului

Prezentul studiu are ca scop stabilirea indicatorilor de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru sistemele Baia de Arama si Brebina, din judetul Mehedinti.

Cadrul legal

Acest studiu este realizat in conformitate cu prevederile legale cuprinse in :

- Legea 51/2006 serviciilor comunitare de utilitati publice
- Legea 241/2006 serviciului de alimentare cu apa si canalizare

Conform acestor legi, serviciul furnizat/prestat prin sistemele de alimentare cu apă și de canalizare trebuie să îndeplinească, la nivelul utilizatorilor, indicatorii de performanță prevăzuți în regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.

Indicatorii de performanță ai serviciului furnizat/prestat utilizatorilor se stabilesc pe baza unui studiu de specialitate întocmit de autoritățile administrației publice locale sau, după caz, de asociațiile de dezvoltare intercomunitară de apă și de canalizare, în funcție de necesitățile utilizatorilor, de starea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare și de eficiența acestora, cu respectarea indicatorilor de performanță minimali prevăzuți în regulamentul-cadru, respectiv în caietul de sarcini-cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare. În cazul asociațiilor de dezvoltare intercomunitară de apă și de canalizare, studiul de specialitate se elaborează în cadrul acestora, se avizează de autoritățile deliberative ale unităților administrativ-teritoriale membre și se aprobă de adunările generale.

Indicatorii de Performanță stabilesc condițiile ce trebuie respectate de Operator în asigurarea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare.

Indicatorii de Performanță asigură condițiile pe care trebuie să le îndeplinească serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare, avându-se în vedere:

- a) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- b) adaptarea permanentă la cerințele utilizatorilor;

c) excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare;

d) respectarea reglementărilor specifice din domeniu.

Propunerile de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare furnizat/prestat utilizatorilor, rezultate din studii de specialitate efectuat în acest scop, vor fi supuse dezbaterii publice înaintea aprobării lor de către autoritățile administrației publice locale.

Strategie si obiective

Strategia Autorității Delegante (Asociația pentru Managementul Serviciilor de Apa si de Canalizare Mehedinti), privind asigurarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare prevede:

- a) orientarea serviciului către utilizatori;
- b) asigurarea accesului nediscriminatoriu al tuturor membrilor comunității la serviciul de alimentare cu apă și de canalizare;
- c) asigurarea calității serviciului la nivelul corespunzător normelor Uniunii Europene;
- d) îmbunătățirea calității mediului, prin utilizarea rațională a resurselor naturale de apă și epurarea corespunzătoare a apelor uzate, în conformitate cu prevederile legislației de mediu și ale directivelor Uniunii Europene;
- e) reducerea pierderilor de apă și a consumurilor energetice din sistemele de alimentare cu apă și de canalizare;
- f) reducerea consumurilor specifice de apă potabilă la utilizator, inclusiv prin contorizarea branșamentelor și a consumurilor individuale;
- g) promovarea programelor de investiții, în scopul dezvoltării și modernizării sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare;
- h) adoptarea soluțiilor tehnice și tehnologice, cu costuri minime și în concordanță cu prognozele de dezvoltare edilitar-urbanistică și demografică a comunității;
- i) promovarea mecanismelor specifice economiei de piață, crearea unui mediu concurențial, stimularea participării capitalului privat și promovarea formelor de gestiune delegată;
- j) promovarea metodelor moderne de management;
- k) promovarea profesionalismului, eticii profesionale și a formării profesionale continue a personalului ce lucrează în domeniu.

Autoritatea Delegantă și Operatorul convin asupra faptului că următoarele elemente constituie obiective esențiale și comune :

- a) îmbunătățirea condițiilor de viață ale cetățenilor;
- b) realizarea unei infrastructuri editare moderne, ca bază a dezvoltării economice și în scopul atragerii investițiilor profitabile pentru comunitățile locale;
- c) dezvoltarea durabilă a serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare
- d) protecția mediului;
- e) asigurarea contorizării consumului de apă pentru fiecare Utilizator cu care se încheie contracte de furnizare;
- f) menținerea în stare perfect functionala si imbunatatirea sistemului public de alimentare cu apa si de canalizare in Aria Delegarii;

- g) îmbunătățirea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- h) menținerea unor prețuri și tarife cât mai scăzute pentru apă și canalizare conform standardelor serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare
- i) echilibrul financiar al Operatorului, cu respectarea prețurilor și tarifelor;
- j) creșterea progresivă a ariei de acoperire a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare pînă la atingerea limitelor întregii Aree Delegărilor;
- k) menținerea calitatii tehnice și întreținerea în buna stare a echipamentelor și lucrărilor cuprinse în serviciile delegate.

În vederea realizării obiectivelor și sarcinilor ce le revin în domeniul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare a localităților, operatorii trebuie să asigure:

- a) producerea, transportul, înmagazinarea și distribuția apei potabile, respectiv preluarea, canalizarea, epurarea și evacuarea apelor uzate;
- b) exploatarea sistemelor de alimentare cu apă, respectiv a sistemelor de canalizare în condiții de siguranță și eficiență tehnico-economică, cu respectarea tehnologiilor și a instrucțiunilor tehnice de exploatare;
- c) instituirea, supravegherea și întreținerea, corespunzător dispozițiilor legale a zonelor de protecție sanitară, a construcțiilor și instalațiilor specifice sistemelor de alimentare cu apă potabilă, de canalizare și de epurare a apelor uzate;
- d) monitorizarea strictă a calității apei potabile distribuite prin intermediul sistemelor de alimentare cu apă, în concordanță cu normele igienico-sanitare în vigoare;
- e) captarea apei brute, respectiv descărcarea apelor uzate orășenești în receptorii naturali, numai cu respectarea condițiilor impuse prin acordurile, avizele și autorizațiile de mediu și de gospodărire a apelor
- f) întreținerea și menținerea în stare de permanentă funcționare a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare;
- g) contorizarea cantităților de apă produse, distribuite și respective facturate;
- h) creșterea eficienței și a randamentului sistemelor în scopul reducerii tarifelor, prin eliminarea pierderilor în sistem, reducerea costurilor de producție, a consumurilor specifice de materii prime, combustibili și energie electrică și prin reechiparea, reutilizarea și reutilizarea acestora;
- i) limitarea cantităților de apă potabilă distribuită prin rețelele publice, utilizată în procesele industriale, și diminuarea consumurilor specifice prin recircularea, rețolosiarea și reutilizarea acesteia.

Situatie existenta in aglomerarea Baia de Arama-Brebina

Infrastructura de apa si canalizare din sistemul Baia de Arama:

Alimentarea cu apa in vederea potabilizarii se realizeaza din subteran prin captare izvor paraului Bulba. Apa bruta este transportata prin intermediul unei conducte din oțel cu o lungime de $L=3\text{m}$, cu diametrul $D=250\text{mm}$ pana la statia de pompare alcatuita din 2 pompe tip LOWARA. Dupa tratare, apa este pompata prin 2 conducte cu diametrul $D=114\text{mm}$ si $L=350\text{m}$ pana la rezervoarele de inmagazinare cu $V=500\text{mc}$ si $V=50\text{mc}$.

Volumele si debitele autorizate sunt urmatoarele:

- Zilnic maxim $422,5 \text{ m}^3/\text{zi}$; $4,89 \text{ l/s}$
- Zilnic mediu $352,1 \text{ m}^3/\text{zi}$; $4,07 \text{ l/s}$
- Zilnic minim $253,5 \text{ m}^3/\text{zi}$; $2,93 \text{ l/s}$

Funcționarea se asigură permanent 365 zile /an și 24 ore /zi

Stația de tratare a apei cuprinde:

- dozator cu clor gazos tip DOZACLOR
- rezervor de stocare a apei potabile 500mc
- stație de pompare apă tratată formată din 2 pompe tip LOWARA având caracteristicile:
 $Q=10,3\text{ l/s}$, $H=56,1\text{ mCA}$

Rețeaua de distribuție este de tip ramificat. Are o lungime totală de 12.524m și este compusă din conducte PEHD cu diametre cuprinse între 40 și 315mm și din metal având $D=50-90\text{ mm}$, $L=500\text{ m}$. Rețeaua de apă a fost extinsă cu 6504m de conducte din PEHD având $D=40-315\text{ mm}$ și a fost reabilitată 5020m, având $D=315-110\text{ mm}$.

Pe rețea se află hidranți de incendiu subterani cu $D=100\text{ mm}$.

Rețeaua de canalizare aferentă localității Baia de Arama este este dirijată în stația de epurare a localității Baia de Arama. Este compusă din conducte de PVC cu $D=315\text{ mm}$ și $L\approx 354\text{ m}$, $D=250\text{ mm}$ $L\approx 9420\text{ m}$, $D=160\text{ mm}$ $L\approx 137\text{ m}$ și o rețea sub presiune din fontă ductilă $D=80\text{ mm}$, $L=604\text{ m}$; conductă din PEID $D=110\text{ mm}$ $L=115\text{ m}$; conductă din PEID $D=90\text{ mm}$ $L=38\text{ m}$. Lungimea totală PVC $\approx 9911\text{ m}$ și lungime totală fontă ductilă $=757\text{ m}$. L total rețea canalizare $=10668\text{ m}$. Pe teritoriul localității există 3 stații de pompare ape uzate:

- SPAU Baia de Arama (BA1) $Q=5,20\text{ l/s}$, $H=7,5\text{ mCA}$, $P=2,2\text{ Kw}$
- SPAU Baia de Arama (BA2) $Q=2,5\text{ l/s}$; $H=10\text{ mCA}$, $P=1,5\text{ Kw}$
- SPAU Baia de Arama (BA3) $Q=1,2\text{ l/s}$; $H=7\text{ mCA}$, $P=1,5\text{ Kw}$

În cadrul localității Baia de Arama există o stație de epurare tip RESETILOVS model N3-CA1S-420-931.N+P alcătuită din:

- bloc tratament mecanic
- bloc rezervoare compus din : rezervor primar de sedimentare cu stație de pompare, rezervor de coagulare și rezervor de nitrificare-denitrificare
- container tehnic cu echipament de deshidratare a sedimentului
- unitate de dezinfectare a efluentului
- complex dozare coagulant
- controller cu modem

Apă epurată evacuată din stația de epurare este contorizată cu un debitmetru tip SITRANS-F-M-MAG 5000 nr.7 ME 6910-1AA10-1AA-0

Infrastructura de apă și canalizare din sistemul Brebina:

Alimentarea cu apă în vederea potabilizării se realizează din subteran prin captare izvor amplasat în lunca paraului Brebina. Apă brută este transportată prin intermediul unei conducte din oțel cu o lungime de $L=5\text{ m}$, cu diametrul $D=100\text{ mm}$ până la stația de pompare alcătuită din 2 pompe tip LOWARA. După tratare, apă este pompată printr-o conductă subterană de aducțiune din PEHD cu diametrul $D=140\text{ mm}$ și $L=1050\text{ m}$ până la rezervorul de immagazinare cu $V=300\text{ mc}$.

Volumele și debitele autorizate sunt următoarele:

- Zilnic maxim $128,5\text{ m}^3/\text{zi}$ $1,49\text{ l/s}$
- Zilnic mediu $107,1\text{ m}^3/\text{zi}$; $1,24\text{ l/s}$
- Zilnic minim $77,1\text{ m}^3/\text{zi}$; $0,89\text{ l/s}$

Funcționarea se asigură permanent 365 zile /an și 24 ore /zi

Statia de tratare a apei cuprinde:

- dozator cu clor gazos tip DOZACTOR
- rezervor de stocare a apei potabile 300mc

Reteaua de distributie este de tip ramificat. Are o lungime de 5.692m in Brebina, 1.750m Titerlesti, 1.600m Bratilovu si 500m in Marasessti, fiind compusa din conducte PEHD. Pe retea se afla 11 hidranti de incendiu subterani cu D=100mm.

Reteaua de canalizare este compusa din conducte de PVC cu D=250mm si L=4177,42m; si o retea sub presiune din fonta ductila D=80mm, L=912m; Lungimea totala retea canalizare =5089,42m. Pe teritoriul localitatii exista 3 statii de pompare ape uzate:

- SPAU Brebina (B1) Q=0,5 l/s, H=6,0mCA, P=1,5Kw
- SPAU Brebina (B2) Q=1,0 l/s, H=8,0 mCA, P=1,5 Kw
- SPAU Brebina (B3) Q= 0,5 l/s; H=9 mCA, P=1,5 Kw

Colectoarele de canalizare din localitatea Brebina (lungime – 5089,42m, 4177,42m PVC D 250mm si 912m conducte sub presiune-fonta ductile Dn=80mm) conduc apele uzate in sistemul de canalizare al localitatii Baia de Arama, tratarea acestora realizandu-se in statia de epurare din Baia de Arama.

Indicatori de performanta propusi pentru UAT Baia de Arama (in conformitate cu prevederile anexei 1 din Ordinul nr.88/2007 pentru aprobarea Regulamentului cadru al serviciului de alimentare cu apa si de canalizare)

Bransarea/racordarea utilizatorilor

II.1 a) numarul de solicitari de bransare/numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau canalizare, diferentiat pe utilizati si pe categorii de utilizatori. Avind in vedere adresa nr.14750/16.11.2021 emisa de catre Secom S.A., unde se precizeaza faptul ca, gradul de bransare al localitatilor Baia de Arama si Brebina este de 100% la data de 1.10.2021, numar de solicitari propus pe bransare la sistemele de alimentare cu apa este 1.10.2021 fiind de ~47%, rezulta o posibilitate de racordare suplimentara de ~ 45%. Transpusa in gospodarii/contracte cifrele mentionate anterior conduc la un numar de ~ 371 gospodarii care au acces la canalizare dar nu au contracte pe serviciile de canalizare. Tinind cont de cele mentionate se propun urmatorii indicatori: populatie –trim I 0/0, trim II 0/150, trim III 10/170, trim IV 0/51. Indicatorii propusi anterior au avut la baza si probabilitatea ca o serie din gospodariile mentionate cu acces la sistemul de distributie sa detina surse proprii de apa potabila. In ceea ce privesc indicatorii propusi pentru sistemul de canalizare s-a tinut cont de prevederea legislativa din Legea 241/2006 art 31 alin.14 "Utilizatorii, persoane fizice sau juridice, inclusiv cei care au sisteme proprii de alimentare cu apă, au obligatia de a se racorda la sistemele publice de canalizare existente sau nou-înfiintate, dacă acestea nu dețin stații de epurare avansată care respectă condițiile de descărcare a apelor epurate în mediul natural". Pentru agentii economici si instituti publice se propune un indicator de 0%.

II.1 b) numarul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrarii cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pina la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice. Referitor la numarul de solicitari la care intervalul de timp dintre momentul solicitarii si data primirii a avizului de bransare se

propune un procent de 100% pentru solutionare in 30 zile, tinindu-se cont de prevederile anexei 3 "Termenele serviciului de alimentare cu apa" din cadrul Contractului de Delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare Dispozitii special partea de apa si partea de canalizare unde se specifica o durata de raspuns de 15 zile lucratoare.

Contractarea furnizarii apei/preluarii apelor uzate si meteorice

I.II.a) Numarul de contracte incheiate raportat la nr. de solicitari se propune procentul de 100%, realizandu-se astfel incheierea tuturor solicitarilor complete si conforme depuse, asigurandu-se astfel respectarea principiului accesibilitate egala a utilizatorilor la serviciul public de alimentare cu apa din cadrul Legii 241/2006 a serviciului de alimentare cu apa si de canalizare. Aceasta propunere de asigurare a unui procent de 100% pentru contractele incheiate in termen de 30 zile are in vedere existenta unei acoperiri de 100% a retelei de distributie apa/canalizare pentru cererile de bransare/racordare. S-a avut in vedere posibilitatea existentei vreunei solicitari de bransare si confirmarea faptului ca orice solicitare completa si conforma depusa sa aiba ca finalitatea incheierea unui contract.

I.II.b) Procentul de contracte de la punctul I.II.a) incheiate in termen de mai putin de 30 zile calendaristice. Tinind cont de faptul ca toate contractele incheiate, raportate prin indicatorii realizati in cadrul UAT-urilor care au predat sistemele operatorului, au fost realizate in termen de maxim 30 zile calendaristice, se propune ca si indicator de realizare procentul de 100%.

I.II.c) Numarul de solicitari de modificare a contractelor raportate la numarul total de solicitari de modificare a contractelor rezolvate in 30 zile. Se propune 100% ca si procent de solutionare a cererilor de modificare a contractelor care nu aduc atingere prevederilor contractului cadru.

Masurarea si gestiunea consumului de apa

I.III.a) Numarul anual de contoare montate raportat la numarul de solicitari. Se propune un procent de 100%, tinandu-se cont de obligativitatea montarii de catre operator a contoarelor, prevazuta in Legea 241/2006 a serviciului de alimentare cu apa si canalizare, precum si de prevederea din cadrul "Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare"-art.224 lit g) "... operatorul trebuie sa asigure contorizarea cantitatilor de apa produse, distribuite si respectiv facturate".

I.III.b) Numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor. Avind in vedere faptul ca la nivelul sistemelor de alimentare cu apa Baia de Arama si Brebina, conform informatiilor receptionate de la Secom S.A., nu mai exista utilizatori care nu beneficiaza de contoare pe bransamente, nu se pot propune indicatori pe trimestrele anului 2022.

I.III.c) Numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contracte. Avind in vedere indicatorii aprobati pentru anul 2021 de 1% pentru persoane fizice, se propune acelasi indicator de 1%/ trimestru, reprezentind ~ 10 reclamatii . Pentru agenti economici avind in vedere numarul acestora 59, se propune un indicator de 3%, reprezentind ~ 2 reclamatii iar pentru institutii publice (20 utilizatori) se propune un procent de 5% reprezentind o reclamatie pe trimestru.

I.III.d) Pondereea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate. Se propune acceptarea unui procent de 20%, pentru utilizatorii casnici, reprezentind 2 reclamatii. Pentru agentii economici avind in vedere propunerea de 2 utilizatori care au reclamat se propune un indicator de 50%, reprezentind un utilizator care a reclamat justificat. Pentru institutii publice se propune un indicator de 0%.

I.III.e) procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile. Tinind cont de prevederile punctului 7.14 din cadrul contractului cu utilizatorii, sesizarile privind defectunile contorilor trebuie solutionate in max.8 zile, prin urmare acest indicator are propus un procent de 100%.

I.III.f) Numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori. Tinind cont de faptul ca in cadrul UAT-ului Baia de Arama au fost efectuate investitii aferente atit gospodariilor de apa cit si retelelor de aductiune si distributie, se propune acceptarea unui procent de 1%. Mentionam faptul ca in cadrul indicatorilor anterior aprobati acest procent a fost tot de 1%, neexistind nici o sesizare pe primele trei trimestre ale anului 2021. Acceptarea unui procent de 1% ar conduce la un numar de ~ 10 sesizari/trimestru.

I.III.g) Cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti. In conformitate cu informatiile din Autorizatia de Gospodarire a Apelor nr. 23/25.02.2020 necesarul maxim de apa este de 514.6 m³/zi, rezultind un raport de 18,22 m³/persoana/trimestru , avind in vedere populatia deservita de 2542 locuitori (100% bransati la sistemul de alimentare cu apa cf. informatiilor Secom S.A.). Astfel se propune un indicator de 18,22 m³/persoana/trimestru pe fiecare trimestru al anului 2022, tinind cont de faptul ca 100% din locuitori sunt bransati la sistemele de alimentare cu apa.

Citirea, facturarea si incasarea contravalorii serviciilor de apa si de canalizare furnizate/prestate

I.IV. a) Numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori. Avindu-se in vedere faptul ca acest indicator aprobat anterior (Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare) in cadrul serviciilor UAT-urilor preluate a avut o valoare de 2% se propune aceeaasi valoare de 2%. Procentul de 2% reprezinta ~ 21 reclamatii.

I.IV b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10zile. Avindu-se in vedere faptul ca acest indicator aprobat anterior prin Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare, in cadrul serviciilor UAT-urilor preluate a avut valoarea de 80%, se propune acceptarea ca tinta pentru sistemele Baia de Arama si Brebina a aceluiasi procent de 80% pe fiecare trimestru. S-a avut in vedere, de asemenea, faptul ca, in conformitate cu prevederile anexei 3 din cadrul Contractului de Delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare Dispozitii speciale partea de apa si partea de canalizare, raspunsul la o plingere trebuie furnizat in 15 zile lucratoare.

I.IV c) procentul din reclamatile de la lit. a care s-au dovedit a fi justificate. Analizind indicatorii propusi si aprobati (Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare) din cadrul anului 2021, respectiv 25%, coroborat cu inexistenta vreunei reclamatii privind facturarea pe primele trei trimestre ale anului 2021, se propune acceptarea ca tinta pentru UAT Baia de Arama a aceluiasi indicator de 25% pe fiecare trimestru din indicatorul propus la punctul I.IV.a., indicator care reprezinta ~ 5 reclamatii justificate.

I.IV d) valoarea facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise. Tinind cont de aprobarile (Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare) prevazute in cadrul UAT-urilor preluate de catre operatorul regional (situat la un nivel de 80%), coroborat cu indicatorii realizati anterior, se propune acceptarea aceleiasi tinte de minim 80% pentru acest indicator, pe fiecare trimestru.

Interruperi si limitari in furnizarea apei si in preluarea apelor la canalizare

Interruperi accidentale

I.V.a) numarul de interruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori. Avindu-se in vedere faptul ca frecventa de producere a acestor evenimente este mai ridicata in cursul perioadelor friguroase, coroborat cu finalizarea investitiilor pe infrastructura de apa si de canalizare prin fonduri europene, precum si analizind indicatorii anterior aprobati si nr de interruperi neprogramate anuntate pe anul 2021, respectiv: trim I-8, trim II-0 si trim III-4 se propune acceptarea urmatorilor indicatori pentru persoane fizice defalcati pe trimestre astfel: trim I - 7, trim II - 2, trim. III-3 si trim. IV - 7. Pentru celelalte categorii de utilizatori, se propun urmatorii indicatori : agenti economici: trim.I-1, trim II-1, trim III-1, trim IV-1; institutii publice trim.-1, trim II-0, trim-0, trim IV-1.

I.V.b) numar de utilizatori afectati de interruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori. Tinind cont de indicatorii aprobati anterior, precum si de posibilitatea mult mai buna de sectorizare a sistemului in urma finalizarii investitiilor, se propune acceptarea urmatorilor indicatori: trim.I 5%, trim II 2%, trim III 3% si trim. IV 5%, pentru utilizatorii persoane fizice (reprezentind un interval cuprins intre 19 si 48 de utilizatori), in timp ce pentru agentii economici se propune acceptarea urmatorilor indicatori: trim I-2%, trim II-2% trim III-2%, trim IV-2% (reprezentind ~1 utilizatori); pentru institutiile publice se propun indicatorii: trim I-5%, trim II-N/A, trim III-N/A, trim IV-5%, reprezentind un utilizator afectat pe trimestrele I si IV.

I.V.c) durata medie a interruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori. Tinind cont de faptul ca in cazul indicatorilor anterior aprobati, valoarea acestui indicator a fost de 25%, reprezentind o medie a interruperilor de 6 ore/ interruperi, coroborat cu faptul ca pe primele trei trimestre ale anului 2021, intreruperea maxima a fost de ~3,8 h (16%), se propune acceptarea unui indicator de 21% pentru toti utilizatorii, reprezentind ~ 5h.

I.V.d) numarul de interruperi accidentale pe categorii de utilizatori. Avindu-se in vedere faptul ca frecventa de producere a acestor evenimente este mai ridicata in cursul perioadelor friguroase, coroborat cu faptul ca sistemul a fost reabilitat si extins, finalizindu-se actiunea in anul 2017, derulindu-se perioada de notificare a defectelor, precum si cu indicatorii realizati pe trimestrul I, II si III 2021, respectiv trim I-0, trim II-2, trim III-0, se propune acceptarea urmatorilor indicatorii pentru persoane fizice, defalcati pe trimestre astfel: trim I - 5, trim II - 3, trim. III-3 si trim. IV -5. Pentru agenti economici se propun urmatorii indicatori: trim.I-2, trim II-1, trim III-1, trim IV-2. Pentru institutiile publice se propun urmatorii indicatori: trim I-2, trim II-1, trim III-1, trim IV-2.

I.V.e) numarul de utilizatori afectati de interruperile accidentale raportat la total utilizatori/categorii de utilizatori. Tinind cont de indicatorii aprobati in cadrul UAT-ului Baia de Arama, precum si de indicatorii realizati pe trimestrele I, II si III, 2021 (0%, 4,7% si 0%-utilizatori casnici), se propun urmatorii indicatori pentru persoane fizice: trim I - 10%, trim II-6%, trim III-6%, trim IV-10%- reprezentind un interval de utilizatori afectati de 58-96 persoane. Pentru agenti economici se propun: trim I-3%, trim II-2%, trim III-2%, trim IV-3%-reprezentind un interval cuprins intre un utilizator si doi utilizatori afectati; institutii publice trim I-5%, trim II - 5%, trim III-5%, trim IV 5%- reprezentind un utilizator/trimestru afectat de interruperile accidentale.

Interruperi programate

I.V.II.a) numarul de intreruperi programate. Avindu-se in vedere necesitatea efectuării lucrărilor de intretinere periodice se propune acceptarea unui numar de 3 intreruperi pe trimestru. Acelasi indicator a fost aprobat si pentru anul 2021.

I.V.II.b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 h. Avindu-se in vedere intreruperile programate pe trimestrele I, II si III ale anului 2021, cind duratele medii au fost de maxim 25%, se propune acceptarea unei durate medii de 30%, reprezentind ~7 ore la 24 h.

I.V.II.c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la numarul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori. Se propune acceptarea unui procent de 20% pentru toti utilizatorii, tinind cont de indicatorii anterior aprobati. Numarul de utilizatori propusi in cadrul acestui indicator nu se raporteaza si la intreruperile programate generate de lucrările de intretinere mentionate in legislatie (ex. spalari/dezinfectari rezervoare, magistrale).

I.V.II. d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate, pe categorii de utilizatori. Se propune acceptarea unui indicator de 0%, certificind astfel faptul ca intreruperile programate nu vor depasi durata preconizata.

Intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale de catre utilizator

I.V.III.a)numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori , pe categorii de utilizatori. Avind in vedere indicatorii aprobati aferenti anului 2021 (2%), precum si faptul ca nu au existat utilizatori carora sa le fie intrerupta alimentare cu apa pe primele trei trimestre ale anului 2021, se propune acceptarea unei tinte de max. 1.9%/trimestru, reprezentind un nr. de pina la 20 utilizatori pentru utilizatorii casnici. Pentru agentii economici se propune acceptarea unui indicator de 2%, reprezentind ~ 1 utilizator pe trimestru. Pentru institutii publice indicatorul propus este 0%.

I.V.III.b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori. Avindu-se in vedere procentul total de 1.9% propus si aprobat ca indicator pentru neplata serviciilor pentru anul 2022, se propune acceptarea unui indicator de 0.5%/trimestru al nr. de contracte reziliate/nr total de utilizatori, reprezentind ~5 utilizatori, pentru utilizatorii casnici si o propunere de 0% pentru agentii economici. Aceasta propunere tine cont si de indeplinirea conditiei din art.5 la contractul de prestare/furnizare a serviciului "Rezilierea contractului se poate face la cererea utilizatorului numai dupa achitarea la zi a tuturor debitelor datorate catre operator".

I.V.III.c) numar de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori. Tinind cont si de propunerile de la punctul I.V.III.a) se propune acceptarea unui numar de 25 intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale pentru utilizatorii casnici, si un numar de 2 intreruperi pentru utilizatorii agentii economici.

I.V.III.d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori. Tinind cont de prevederile contractului cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apa si de canalizare art. 7.23 "reluarea prestarii/furnizarii serviciului se va face in termen de max.5 zile lucratoare", coroborat cu indicatorul propus la pct. I.V.III.c), precum si cu indicatorul propus la I.V.III.b se propune acceptarea unui indicator de 16 utilizatori casnici realimentati in mai putin de 3 zile reprezentind 80% din utilizatorii carora le-a fost intrerupta alimentarea si carora nu le-au fost reziliate contractele. In ceea ce privesc utilizatorii agentii economici avind in vedere numarul acestora se propune acceptarea unei propuneri de 2 utilizatori, asigurind astfel o cota de 100% realimentati in mai putin de 3 zile.

Calitatea serviciilor furnizate/prestate

I.VI a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata si parametrii reclamatii. Tinind cont de indicatorii aprobati anterior 2%, se propune acceptarea aceleiasi tinte de 2% pentru utilizatorii casnici si agenti economici si 5% pentru utilizatorii institutii publice.

I.VI b) procentul din reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului. Avind in vedere indicatorii anterior aprobat prin Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare (20%) coroborat cu necesitatea asigurarii parametrilor de calitate ai apei potabile in conformitate cu prevederile legale se propune acceptarea aceluiasi indicator de 20% pentru utilizatorii tip populatie, acestia reprezentind ~ 4 reclamatii dovedite a fi din vina operatorului serviciului. In ceea ce privesc reclamiile pentru utilizatorii agenti economici si institutii publice, tinind cont de numarul reclamiilor, se propune acceptarea unui procent de 0%.

I.VI c) valoarea despagubirilor plătite de operator, pentru respectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract , raportata la valoarea facturata, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori. Avind in vedere faptul ca indicatorii aprobati (Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare)aferei UAT-urilor membre se ridica la un procent de 2%, se propune, acelasi procent de 2% pentru categoriile de utilizatori. Procentul propus asigura incadrarea in prevederile art.8.3 din contractul cadru unde se specifica faptul ca utilizatorul are dreptul de a beneficia de reducerea facturii curente in situatia neasurarii parametrilor calitativi ai apei furnizate in proportie de 30% din valoarea facturii curente.

I.VI d) Numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori. Tinind cont de faptul ca indicatorii aprobati (Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare) aferenti UAT-urilor membre se ridica la un procent de 2%, coroborat cu faptul ca in anul 2021 a fost aprobat acelasi procent de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori, se propune acelasi procent de 2% asigurindu-se astfel si un grad ridicat de satisfactie al cetatenilor pentru serviciul public.

Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor

I.VII. a) numarul de sesizari scrise, altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului, raportat la numarul total de sesizari. Avandu-se in vedere indicatorii aprobati (Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare) in cadrul celorlalte UAT-uri membre, precum si indicatorii anterior (2021) aprobati pentru UAT Baia de Arama (9%), coroborat cu lipsa oricaror sesizari pe parcursul anului 2021, se propune aprobarea aceluiasi indicator de 9% pe fiecare trimestru in parte.

I.VII. b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 zile calendaristice.In conformitate cu prevederile art. 226 lit. n) din Regulamentul serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare, operatorul are obligatia sa raspunda in scris la sesizarile utilizatorilor in termen de 30 zile calendaristice de la inregistrarea acestora. Avind in vedere cele mentionate anterior se propune acceptarea unui procent de 100% pentru acest indicator.

Indicatori de performanta garantati pentru sistemul de alimentare cu apa

II.I a) Pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem. In calculul pierderilor au fost eliminate consumurile autorizate nefacturate (consumuri tehnologice pe retele de distributie). Avind in vedere prevederile art.116 alin.1 din cadrul Regulamentului serviciului de apa si de canalizare "Pierderile de apa in retea se considera ca fiind normale daca au valori sub 15% din cantitatea totala intrata in sistemul de distributie", art. 116 alin.2 "Procente mai mari de 35% ale pierderilor de apa pe retelele de distributie sunt considerate anormale....", coroborat cu pierderile din sistemele de alimentare cu apa, rezultate pe trimestrele I, II si III ale anului 2021, respectiv trim I-26%, trim II-22%, trim III-7%, se propune acceptarea urmatorilor indicatori : trim I-25%, trim II-21%, trim III-15%, trim IV-25%. Propunerea pentru trim IV a avut in vedere faptul ca volumul pierderilor pe trim IV 2020 a fost de peste 40%. De asemenea

in conformitate cu prevederile art 132 din Regulamentului serviciilor se recomanda realizarea unui audit al pierderilor ca prim pas in stabilirea unei strategii de reducere a pierderilor, tinind cont si de faptul ca, consumurile tehnologice pe retele de distributie au fost de ~25% din volumul de apa livrat in retea pe trim I 2021, 20% din volumul de apa livrat in retea pe trim II 2021 si 15% pe trimestrul III.

II.1.b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei si cea de la sfirsitul perioadei luate in calcul. Tinind cont de faptul ca nu sunt prevazute investitii in cursul anului, tinta propusa este de 100%, atestind astfel faptul ca lungimile retelelor vor ramine nemodificate.

II.1.c) Consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/annual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata. Avindu-se in vedere faptul ca in cursul trimestrelor I, II si III ale anului 2021 au existat variatii ale consumurilor energetice cuprinse intre 0,64-0,82 kwh/m³, coroborat cu inexistenta cererilor de bransare, prevazute la pct. I.1.a), se propune acceptarea urmatorilor indicatori: 0,7 kwh/m³ –trim I, 0,65 kwh/m³ –trim II, 0,7 kwh/m³ –trim III si 0,7 kwh/m³ –trim IV. Tinind cont de prevederile art.130 din cadrul Regulamentului serviciului de alimentare cu apa si de canalizare "Pentru eficientizarea activitatii de distributie a apei, se va acorda o atentie deosebita monitorizarii si reducerii pierderilor de apa, mai ales in cazul utilizarii unei surse de apa sarace, daca solul este sensibil la inmuiere sau daca apa este adusa cu un efort energetic mare (peste >0,5kwh/m³), este necesara realizarea unui audit energetic care sa reliefeze posibilitatea, sau nu, de incadrare a consumurilor energetice in prevederea din cadrul art. 130 raportata la costurile investitionale necesare.

II.1.d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore, pe categorii de utilizatori. In conformitate cu prevederile art.1 alin.4 lit d) din Legea 51/2006 a serviciilor comunitare de utilitatii publice, serviciile de utilitatii publice fac obiectul unor obligatii specifice de serviciu public in scopul asigurării unui nivel ridicat al calitatii siguranței și accesibilității, egalității de tratament, promovării accesului universal și a drepturilor utilizatorilor și au printre altele si particularitatea ca au caracter permanent și regim de funcționare continuu. De asemenea in cadrul Ordinului 88/2007 al ANRSC art. 231 se prevede faptul ca trebuie sa se asigure continuitatea din punct de vedere cantitativ si calitativ. In consecinta, se propuna admiterea unui indicator de 100% pe toate trimestrele.

II.1.e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea Autorizatia de gospodarire a apelor nr. 23/25.02.2020, de 18.216m, si lungimea strazilor din localitatile Baia de Arama si Brebina de 11595+6859m=18.454m rezulta un grad de acoperire de 98,7%, procent ce va ramine constant pe parcursul anului, tinind cont de faptul ca nu vor exista extinderi la nivelul anului 2022.

II.1.f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori. Avind in vedere faptul ca gradul de contorizare este de 100%, conform informatiilor furnizate de catre Secom S.A., coroborat cu prevederile din Legea 241/2006 precum si "Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare"-art.224, privind obligativitatea montarii contoarelor, propunerea pentru acest indicator va fi de 100% pentru toate trimestrele anului 2022.

Indicatori de performanta garantati pentru sistemul de canalizare

II.III. a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor. Avindu-se in vedere lungimea retelei de canalizare, in conformitate cu Autorizatia de gospodarire a apelor nr. 23/25.02.2020, de 14.088,42 m, si lungimea strazilor din localitatile Baia de Arama si Brebina de 18.454m rezulta un grad de acoperire de 76,3%, procent

ce va ramine constant pe parcursul anului 2022 tinind cont de faptul ca nu vor exista extinderi la nivelul anului 2022

II.II. b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfirsitul perioadei luate in calcul. Tinind cont de faptul ca nu sunt prevazute investitii in cursul anului, tinta propusa este de 100%, atestind astfel faptul ca lungimile retelelor vor ramine nemodificate.

II.II. c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculate ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestrial/anual pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuada. Avind in vedere informatiile furnizate de catre operator cu privire la indicatorii realizati pe trimestrele I, II si III ale anului 2021, respectiv 0.49 kWh/m^3 ; 0.53 kWh/m^3 si 0.45 kWh/m^3 , coroborat cu indicatorii anterior aprobati, respectiv $0,6\text{ kWh/m}^3$ pe fiecare trimestru, coroborat cu noile propuneri de racordari de la pct. I.1.a), se propune un indicator de max. $0,5\text{ kWh/m}^3$ —trim I, $0,6\text{ kWh/m}^3$ —trim II, $0,6\text{ kWh/m}^3$ —trim III si $0,6\text{ kWh/m}^3$ —trim IV.

Avindu-se in vedere cele specificate anterior, se propun indicatorii pentru UAT Baia de Arama (aglomerarea Baia de Arama- Brebina), rezultati din prezentul studiu, atasati in cadrul anexei 1.

Intocmit,

Ing. Epușan Ștefan



Indicatori de performanță		PROPOS				
		TOTAL	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV
		BRANȘAREA UTILIZATORILOR				
a) numărul de solicitări de bransare/numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau canalizare, diferentiat pe utilizati si pe categorii de utilizatori	Total	0/371	0/0	0/150	0/170	0/51
	populație	0/371	0/0	0/150	0/170	0/51
	agenți economici	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
	instituții publice	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
	15	0%	0%	0%	0%	0%
b) numarul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrarii cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pina la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de : zile calendaristice	30	100%	100%	100%	100%	100%
	60	0%	0%	0%	0%	0%
CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI						
a) numărul de contracte încheiate raportat la numarul de solicitari pentru:	Total	100%	100%	100%	100%	100%
	populație	100%	100%	100%	100%	100%
	agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
	instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
	Total	100%	100%	100%	100%	100%
b) Procentul de contracte de la punctul I.II.a) încheiate în termen de mai puțin de 30 zile calendaristice	populație	100%	100%	100%	100%	100%
	agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
	instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
	Total	100%	100%	100%	100%	100%
	populație	100%	100%	100%	100%	100%
c) Numarul de solicitari de modificare a contractelor raportate la numarul total de solicitari de modificare a contractelor rezolvate în 30 zile	agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
	instituții publice	100%	100%	100%	100%	100%
	Total	100%	100%	100%	100%	100%
	populație	100%	100%	100%	100%	100%
	agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ						
a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitatorilor , raportat la numarul de solicitari pe tipuri de apa furnizata	apa potabila	100%	100%	100%	100%	100%
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
b) numarul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
c) numărul anual de reclamații privind precizia cotoarelor raportat la numarul total de contoare pentru apa potabila la:	Total	5.00%	1.24%	1.24%	1.24%	1.24%
	populație	4.2%	1.0%	1.0%	1.0%	1.0%
	agenți economici	13.6%	3%	3%	3%	3%
	instituții publice	20.0%	5%	5%	5%	5%
	Total	23.1%	23.1%	23.1%	23.1%	23.1%
d) ponderea din numărul de reclamații de la lit.c) care sunt justificate	populație	20.0%	20%	20%	20%	20%
	agenți economici	50.0%	50%	50%	50%	50%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	50%	50%	50%	50%	50%	50%
	50%	50%	50%	50%	50%	50%

e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile.	instituti publice					
	Total	0.0%	0%	0%	0%	0%
	populație	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
	instituti publice	100%	100%	100%	100%	100%
f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori	%	1%	1%	1%	1%	1%
g) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviti	mc/om/trim	18.22	18.22	18.22	18.22	18.22

CITIREA FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA SERVICIULUI DE APĂ

a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	%	2%	2%	2%	2%	2%
b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în termen de 10 zile	%	80%	80%	80%	80%	80%
c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	%	25%	25%	25%	25%	25%
d) valoarea totală a facturilor încasate raportat la valoarea totală a facturilor emise	%	80%	80%	80%	80%	80%

ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI

a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori	Total	25	9	3	4	9
	populație	19	7	2	3	7
	agenți economici	4	1	1	1	1
	instituti publice	2	1	0	0	1
	Total	14.4%	4.8%	1.9%	2.9%	4.8%
b) număr de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	populație	15.0%	5%	2%	3%	5%
	agenți economici	6.8%	2%	2%	2%	2%
	instituti publice	10.0%	5%	N/A	N/A	5%
	Total	17%	21%	16%	16%	21%
	populație	21%	21%	21%	21%	21%
c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori	agenți economici	21%	21%	21%	21%	21%
	instituti publice	10%	21%	N/A	N/A	21%
	Total	28	9	5	5	9
	populație	16	5	3	3	5
	agenți economici	6	2	1	1	2
d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	instituti publice	6	2	1	1	2
	Total	28	9	5	5	9
	populație	16	5	3	3	5
	agenți economici	6	2	1	1	2
	instituti publice	6	2	1	1	2
e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori/categorii de utilizatori	Total	30.5%	9.5%	5.8%	5.8%	9.5%
	populație	32.0%	10%	6%	6%	10%
	agenți economici	10.2%	3%	2%	2%	3%
	instituti publice	20.0%	5%	5%	5%	5%
	Total	20.0%	5%	5%	5%	5%

ÎNTRERUPERI PROGRAMATE

a) numărul de întreruperi programate	12	3	3	3	3
b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 de ore	30%	30%	30%	30%	30%

c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la numarul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	Total	80.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%
	populație	80%	20%	20%	20%	20%	20%
	agenți economici	80%	20%	20%	20%	20%	20%
	instituti publice	80%	20%	20%	20%	20%	20%
	Total	0%	0%	0%	0%	0%	0%
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate, pe categorii de utilizatori	populație	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	instituti publice	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Total	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	populație	0%	0%	0%	0%	0%	0%

INTRERUPERI DATORATE NERESPETĂRII CONDIȚIILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATORI

a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	Total	8.1%	2.0%	2.0%	2.0%	2.0%	2.0%
	populație	8.3%	1.9%	1.9%	1.9%	1.9%	1.9%
	agenți economici	6.8%	2%	2%	2%	2%	2%
	instituti publice	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Total	2.2%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	populație	2.0%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%
	agenți economici	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	instituti publice	0.0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Total	108	27	27	27	27	27
	populație	100	25	25	25	25	25
c) numar de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori	agenți economici	8	2	2	2	2	2
	instituti publice	0	0	0	0	0	0
	Total	72	18	18	18	18	18
	populație	64	16	16	16	16	16
	agenți economici	8	2	2	2	2	2
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori	instituti publice	0	0	0	0	0	0
	Total	72	18	18	18	18	18
	populație	64	16	16	16	16	16
	agenți economici	8	2	2	2	2	2
	instituti publice	0	0	0	0	0	0

CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE

a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata si parametrii reclamatii	Total	8.1%	2.0%	2.0%	2.0%	2.0%	2.0%
	populație	7.9%	2%	2%	2%	2%	2%
	agenți economici	6.8%	2%	2%	2%	2%	2%
	instituti publice	20.0%	5%	5%	5%	5%	5%
	Total	19%	19%	19%	19%	19%	19%
b) procentul din reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	populație	21%	20%	20%	20%	20%	20%
	agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	instituti publice	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Total	2%	2%	2%	2%	2%	2%
	populație	2%	2%	2%	2%	2%	2%
c) valoarea despagubirilor 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.	agenți economici	2%	2%	2%	2%	2%	2%
	instituti publice	2%	2%	2%	2%	2%	2%
	Total	2%	2%	2%	2%	2%	2%
	populație	2%	2%	2%	2%	2%	2%
	agenți economici	2%	2%	2%	2%	2%	2%

d) Numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori	%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
--	---	----	----	----	----	----	----

RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRI SCRISE ALE UTILIZATORILOR

a) numarul de sesizari scrise, altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului, raportat la numarul total de sesizari	%	9%	9%	9%	9%	9%	9%
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 zile calendaristice	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI

a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem	%	21.50%	25.0%	21.0%	15.0%	25.0%
b) gradul de extindere al retelei, exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei luata in calcul cea de la sfirsitul perioadei luata in calcul.	%	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electric pentru furnizarea apei , calculate ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/annual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata	kwh/mc	0.688	0.7	0.65	0.7	0.7
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore, pe categorii de utilizatori	Total	100%	100%	100%	100%	100%
	populație	100%	100%	100%	100%	100%
	agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
	instituti publice	100%	100%	100%	100%	100%
		100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor	%	98.7%	98.7%	98.7%	98.7%	98.7%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori	%	100.0%	100%	100%	100%	100%
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor	%	76.3%	76.3%	76.3%	76.3%	76.3%
b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfirsitul perioadei luate in calcul	%	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculate ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestrial/annual pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuată	kwh/mc	0.58	0.50	0.60	0.60	0.60