

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. 619/19.11.2020, înregistrată la Primăria orașului Baia de Aramă sub nr. 11342/19.11.2020;
- 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. 11683/09.12.2020;
- raportul de specialitate nr. 11684/09.12.2020

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

HOTĂRĂȘTE :

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 2021, 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 cunoștința 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 28 FEBRUARIE 2021, cu votul a 13 consilieri „pentru” din totalul de 15 consilieri în funcție (absenți: Alexandru Bogdan Cezar, Sanislav Florin Lucian).

**Președinte de sesiune,
Tatomir Valentin**

*Contrasemnează,
Secretar General,
Curelea Victor Sabin*



STUDIU DE SPECIALITATE PENTRU STABILIREA INDICATORILOR DE PERFORMANTA IN ANUL 2021 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 județul 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:

- 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 studiul 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 bransamentelor 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 edilitare 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;

- 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 Delegării;
- k) menținerea calitatii tehnice și întreținerea în bună 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 cantitatilor 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 retehnologizarea acestora;
- i) limitarea cantităților de apă potabilă distribuită prin rețelele publice, utilizată în procesele industriale, și diminuarea consumurilor specifice prin recircularea, re folosirea și reutilizarea acesteia.

Situație existentă în sistemul Baia de Arama

Infrastructura de apă din sistemul Baia de Arama:

Alimentarea cu apă în vederea potabilizării se realizează din subteran prin captare izvor (Pestera Bulba Varciorova), situat în extravilanul orașului Baia de Arama, pe malul stâng al paraului Bulba. Apa brută este transportată prin intermediul unei conducte din otel cu o lungime de $L=3\text{m}$, cu diametrul $D=250\text{mm}$ pînă la stația de pompare alcătuită din 2 pompe tip LOWARA. După tratare, apa este pompată prin 2 conducte cu diametrul $D=114\text{mm}$ și $L=350\text{m}$ pînă la rezervoarele de înmagazinare cu $V=500\text{mc}$ și $V=50\text{mc}$.

Volumele și debitele autorizate sunt următoarele:

- 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 $253,5 \text{ m}^3/\text{zi}$; $2,93 \text{ l/s}$

Functionarea se asigura permanent 365 zile /an si 24 ore /zi

Statia de tratare a apei cuprinde:

- dozator cu clor gazos tip DOZACLOR
- rezervor de stocare a apei potabile 500mc
- statie de pompare apa tratata formata din 2 pompe tip LOWARA avand caracteristicile:
 $Q=10,3\text{ l/s}$, $H=56,1\text{ mCA}$

Reteaua de distributie este de tip ramificat. Are o lungime totala de 12.524m si este compusa din conducte PEHD cu diametre cuprinse intre 40 si 315mm si din metal avand $D=50-90\text{ mm}$, $L=500\text{ m}$. Reteaua de apa a fost extinsa cu 6504m de conducte din PEHD avand $D=40-315\text{ mm}$ si a fost reabilitata 5020m, avand $D=315-110\text{ mm}$.

Pe retea se afla hidranti de incendiu subterani cu $D=100\text{ mm}$.

Reteaua de canalizare aferenta localitatii Baia de Arama este dirijata in statia de epurare a localitatii Baia de Arama. Este compusa din conducte de PVC cu $D=315\text{ mm}$ si $L=\text{aprox. } 354\text{ m}$; $D=250\text{ mm}$ $L=\text{aprox. } 9420\text{ m}$; $D=160\text{ mm}$ $L=\text{aprox. } 137\text{ m}$ si o retea sub presiune din fonta ductila $D=80\text{ mm}$, $L=604\text{ m}$; conducta din PEID $D=110\text{ mm}$ $L=115\text{ m}$; conducta din PEID $D=90\text{ mm}$ $L=38\text{ m}$. Lungimea totala PVC= $\text{aprox. } 9911\text{ m}$ si lungime totala fonta ductila= 757 m . L total retea canalizare = 10668 m . Pe teritoriul localitatii exista 3 statii 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) $Q=1,2\text{ l/s}$; $H=7\text{ mCA}$, $P=1,5\text{ Kw}$

In cadrul localitatii Baia de Arama exista o statie de epurare tip RESETILOVS model N3-CA15-420-931.N+P alcatuita din:

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

Apa epurata evacuat din statia de epurare este contorizata cu un debitmetru tip SITRANS-F-M-MAG 5000 nr.7 ME 6910-1AA10-1AA-0

Situatie existenta in sistemul Brebina

Infrastructura de apa din sistemul Brebina:

Alimentarea cu apa in vederea potabilizarii se realizeaza din subteran prin captare izvor amplasat in lunca paraului Brebina. Apa bruta este transportata prin intermediul unei conducte din otel cu o lungime de $L=5\text{ m}$, cu diametrul $D=100\text{ mm}$ pana la statia de pompare alcatuita din 2 pompe tip LOWARA. Dupa tratare, apa este pompata printr-o conducta subterana de aductiune din PEHD cu diametrul $D=140\text{ mm}$ si $L=1050\text{ m}$ pana la rezervorul de inmagazinare cu $V=300\text{ mc}$.

Volumele si debitele autorizate sunt urmatoarele:

- Zilnic maxim $128,5\text{ m}^3/\text{zi}$ $1,49\text{ l/s}$
- Zilnic mediu $107,1\text{ m}^3/\text{zi}$: $1,24\text{ l/s}$

Functionarea se asigura permanent 365 zile /an si 24 ore /zi

Statia de tratare a apei cuprinde:

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

Reteaua de distributie este de tip ramificat. Are o lungime de 5.692m si este 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 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

III 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 utilitati si pe categorii de utilizatori. Avind in vedere adresa nr. 14416/06.11.2020 emisa de catre Secom SA, unde gradul de bransare al localitatilor Baia de Arama si Brebina este de 81,78% la data de 1.10.2020, gradul de acces ~ 92%, gradul de racordare este de 31,89% iar gradul de acces la canalizare este de ~ 92%, rezulta o posibilitate de bransare suplimentara de ~ 10% si o posibilitate de racordare de ~ 60%. Transpusa in gospodarii/contracte cifrele mentionate anterior conduc la un numar de ~ 82 gospodarii care au acces la apa dar nu au contracte cu operatorul regional si ~ 492 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 10/200, trim III 10/200, trim IV 0/92. 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 obligația de a se racorda la sistemele publice de canalizare existente sau nou-înființate, dacă aceștia nu dețin stații de epurare avansată care respectă condițiile de descărcare a apelor epurate în mediul natural". Pentru agenti economici si institutii publice se propune un indicator de 0%.

III 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

propune un procent de 100% pentru solutionare in 30 zile, tinandu-se cont de prevederile art.108 din Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare al societatii Secom S.A., care stipuleaza faptul ca in situatia in care documentatia anexata la cerere nu este completa, se va cere, in scris solicitantului, suplimentarea documentatiei completindu-se in acest sens un borderou tip, precum si de faptul ca acest indicator a fost realizat in proportie de 100% in 30 zile in localitatile care au predat serviciul operatorului regional, conform indicatorilor realizati. Aceasta propunere de asigurare a unui procent de 100% pentru solutionarea cererii in termen de 30 zile are in vedere existenta unei acoperiri de 100% a retelelor de distributie apa/canalizare pentru cererile de bransare/racordare.

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 retelelor de distributie apa/canalizare pentru cererile de bransare/racordare.

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.II.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.II.b) Numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor. Avind in vedere faptul ca exista la nivelul sistemelor Baia de Arama si Brebina un numar de 18 utilizatori fara apometrii, se propune ca si indicator pentru trimestrul II-2021 acoperirea montarii tuturor contorilor lipsa.

I.II.c) Numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contracte. Avind in vedere indicatorii aprobati pentru anul 2020 de 1% pentru persoane fizice, se propune acelasi indicator de 1%/ trimestru, reprezentind ~ 10 utilizatori. Pentru agenti economici avind in vedere numarul acestora 88, se propune un indicator de 2%, reprezentind ~ 2 utilizatori iar pentru institutii publice (33 utilizatori) se propune un procent de 3% reprezentind un utilizator pe trimestru.

I.II.d) Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate. Se propune acceptarea unui procent de 20%, reprezentind 2 utilizatori. 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 faptul ca verificarea contorului se va face si in prezenta delegatului neutru din partea BRML care nu are obligativitatea prezentarii in termenul de 8 zile, coroborat cu reclamatii justificate de la punctual I.III.d), se propune ca indicator un procent de 30% pentru populatie, rezultind astfel ca cel putin trei utilizatori vor avea solicitarea rezolvata in mai putin de 8 zile. In ceea ce priveste ceilalti utilizatori se propune un procent de 0%.

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 2020. Acceptarea unui procent de 1% ar conduce la un numar de ~ 11 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. 10/21.02.2019 necesarul maxim de apa este de 514.6 m³/zi, rezultind un raport de 22,3 m³/persoana/trimestrul I, avind in vedere populatia deservita de 2079 locuitori (81,78% bransati la sistemul de alimentare cu apa) cf. informatiilor Secom S.A. Pentru trimestrele II, III si IV tinind cont de propunerile de la pct. I.I.a de bransare a 10, 10 utilizatori, se propun urmatorii indicatori trim II- 21,9 m³/persoana/trim, trim III- 21,6 m³/persoana/trim; trim IV- 21,6m³/persoana/trim.

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 aceeasi valoare de 2%. Procentul de 2% reprezinta ~ 22 utilizatori.

I.IV b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10 zile. 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 reclamatii 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 2020, respectiv 30%, coroborat cu inexistenta vreunei reclamatii privind facturarea pe primele trei trimestre ale anului 2020, se propune acceptarea ca tinta pentru UAT Baia de Arama a unui indicator de 25% pe fiecare trimestru din indicatorul propus la punctul I.IV.a., indicator care reprezinta ~ 6 utilizatori cu reclamatii justificate.

I.V.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.

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

Intreruperi accidentale

I.V.a) numarul de intreruperi 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 lipsa oricaror intreruperi neprogramate anuntate pe trimestrele I, II si III ale anului 2020 se propune acceptarea urmatozilor indicatorii pentru persoane fizice defalcati pe trimestre astfel: trim I- 5, trim II- 2, trim. III-2 si trim. IV -5. Pentru celelalte categorii de utilizatori, se propun urmatozii indicatorii : 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 intreruperile 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 urmatozilor indicatorii: trim.I 4%, trim II 3%, trim III 3% si trim. IV 4%, pentru utilizatorii persoane fizice (reprezentind un interval cuprins intre 29 si 39 de utilizatori), in timp ce pentru agentii economici se propune acceptarea urmatozilor indicatorii: trim I-2%, trim II-2% trim III-2%, trim IV-2% (reprezentind ~2 utilizatori); pentru institutiile publice se propun indicatorii: trim I-2%, trim II-N/A, trim III-N/A, trim IV-2%.

I.V.c) durata medie a intreruperilor 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 intreruperilor de 6 ore/ intrerupere, se propune acceptarea aceluiasi indicator de 25% pentru toti utilizatorii.

I.V.d) numarul de intreruperi 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 2020, respective trim I-1, trim II-2, trim III-5, se propune acceptarea urmatozilor indicatorii pentru persoane fizice, defalcati pe trimestre astfel: trim I- 7, trim II- 4, trim. III-4 si trim. IV -7. Pentru agentii economici se propun urmatozii indicatorii: trim.I-3, trim II-2, trim III-1, trim IV-3. Pentru institutiile publice se propun urmatozii indicatorii: trim I-2, trim II-1, trim III-0, trim IV-2.

I.V.e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile 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, 2020 (3%, 9% si 20%). se propun urmatozii indicatorii: persoane fizice trim I- 12%, trim II-8%, trim III-8%. trim IV-12% agenti

economici trim I-3%, trim II-2%, trim III-1%, trim IV-3%; institutii publice trim I-3%, trim II- 2%, trim III-0%, trim IV 3%.

Intreruperi 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.

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 2020, cind duratele medii au fost de 50%, se propune acceptarea unei durate medii de 40%, reprezentind ~10 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 lucrarile 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 nerespectarii 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 2020 (2%), precum si faptul ca nu au existat utilizatori carora sa le fie intrerupta alimentare cu apa pe primele trei trimestre ale anului 2020, se propune acceptarea unei tinte de max. 1.9%/trimestru, reprezentind un nr. de pina la 19 utilizatori pentru utilizatorii casnici. Pentru agentii economici se propune acceptarea unui indicator de 2%, reprezentind ~ 2 utilizatori 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 2021, 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 1% pentru agentii economici reprezentind 1 agent economic. 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 nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori. Tinind cont si de propunerile de la punctul I.V.III a) se propune acceptarea unui numar de 20 intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale pentru utilizatorii casnici, si un numar de 3 intreruperi pentru utilizatorii agenti 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.a), precum si cu indicatorul propus la I.V.III.b se propune acceptarea unui indicator de 10 utilizatori casnici realimentati in mai putin de 3 zile (pe trim I) si 12 utilizatori casnici pe trim II, trim III si IV, reprezentind 80% din utilizatorii carora le-a fost intrerupta alimentarea si carora nu le-au fost reziliate contractele. In ceea ce privesc utilizatorii agenti economici avind in vedere numarul acestora care nu au fost reziliati (1 utilizator) se propune acceptarea unei propuneri de 1 utilizator, asigurind astfel o cota de 100% realimentati in mai putin de 3 zile.

II.VI a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori și tipuri de apă furnizată și parametrii reclamați. Ținând cont de indicatorii aprobați anterior 2%, se propune acceptarea aceleiași ținte de 2% pentru toți utilizatorii/trimestru, luând în considerare și propunerile de la pct. I.I.a).

II.VI b) procentul din reclamații de la lit.a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului. Având în vedere indicatorii anterior aprobați prin Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare (20%) coroborat cu necesitatea asigurării parametrilor de calitate ai apei potabile în conformitate cu prevederile legale se propune acceptarea aceluiași indicator de 20% pentru utilizatorii tip populație, aceștia reprezentând ~ 4 reclamații dovedite a fi din vina operatorului serviciului. În ceea ce privesc reclamațiile pentru utilizatorii agenți economici și instituții publice, ținând cont de numărul acestora, respectiv 2 și 1 instituție publică se propune acceptarea unui procent de 50% pentru agenții economici și 0% pentru instituții publice.

II.VI c) valoarea despagubirilor plătite de operator, pentru respectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți în contract, raportată la valoarea facturată, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori. Având în vedere faptul că indicatorii aprobați (Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare) aferenți UAT-urilor membre se ridică la un procent de 2%, se propune, același procent de 2% pentru categoriile de utilizatori. Procentul propus asigură încadrarea în prevederile art.8.3 din contractul cadru unde se specifică faptul că utilizatorul are dreptul de a beneficia de reducerea facturii curente în situația neasigurării parametrilor calitativi ai apei furnizate în proporție de 30% din valoarea facturii curente.

II.VI d) Numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori. Ținând cont de faptul că indicatorii aprobați (Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare) aferenți UAT-urilor membre se ridică la un procent de 2%, se propune același procent de 2% asigurându-se astfel și un grad ridicat de satisfacție al cetățenilor pentru serviciul public.

Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor

II.VII. a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la numărul total de sesizări. Avându-se în vedere indicatorii aprobați (Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare) în cadrul celorlalte UAT-uri membre, precum și indicatorii anterior (2020) aprobați pentru UAT Baia de Arama (10%), coroborat cu lipsa oricărui altor sesizări, se propune aprobarea unui indicator de 9% pe fiecare trimestru în parte.

II.VII. b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice. În conformitate cu prevederile art. 226 lit. n) din Regulamentul serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul are obligația să răspundă în scris la sesizările utilizatorilor în termen de 30 zile calendaristice de la înregistrarea acestora. Având în vedere cele menționate anterior se propune acceptarea unui procent de 100% pentru acest indicator.

Indicatori de performanță garantati pentru sistemul de alimentare cu apă

II.I a) Pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem. Având în vedere prevederile art.116 alin.1 din cadrul Regulamentului serviciului de apă și de canalizare "Pierderile de apă în rețea se consideră ca fiind normale dacă au valori sub 15% din

(apa care nu aduce venit) din sisteme rezultate pe trimestrele I, II si III ale anului 2020, respectiv trim I-45.66%, trim II-33.06%, trim III-26.97%, se propune acceptarea urmatoarelor indicatori : trim I-39%, trim II-34%, trim III-32,5%, trim IV-34,5%. 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.

II.I.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.I.c) Consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei, calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata. Avindu-se in vedere faptul ca in cursul trimestrelor I, II si III ale anului 2020 au existat variatii ale consumurilor energetice cuprinse intre 0,7-0,8 kwh/m³ se propune acceptarea unui indicator de max. 0,7 kwh/m³ pe fiecare trimestru. 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/mc)" 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.I.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 utilitati publice, serviciile de utilitati publice fac obiectul unor obligatii specifice de serviciu public in scopul asigurarii unui nivel ridicat al calitatii sigurantei si accesibilitatii, egalitatii de tratament, promovarii accesului universal si a drepturilor utilizatorilor si au printre altele si particularitatea ca au caracter permanent si regim de functionare 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.I e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor. Avindu-se in vedere lungimea retelei de distributie, in conformitate cu Autorizatia de gospodarire a apelor nr. 10/21.02.2019, 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 2021 tinind cont de faptul ca nu vor exista extinderi la nivelul anului 2021.

II.I 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 ~99% coroborat cu prevederile din Legea 241/2006 precum si "Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare"-art.224, prevind obligativitatea montarii contoarelor, propunerea pentru acest indicator va fi de 99% pentru trimestrul I si 100% pentru celelalte trimestre.

Indicatori de performanta garantati pentru sistemul de canalizare

II.II. a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor. Avindu-se in vedere lungimea retelei de distributie, in conformitate cu Autorizatia de gospodarire a apelor nr. 10/21.02.2019, de 14.088,42m, 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 2021 tinind cont de faptul ca nu vor exista extinderi la nivelul anului 2021.

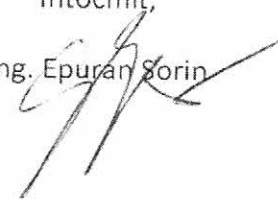
II.11. b) gradul de extindere al rețelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea strazilor cu sistem de canalizare data în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul. Ținând cont de faptul că nu sunt prevăzute investiții în cursul anului, tinta propusă este de 100%, atestând astfel faptul că lungimile rețelelor vor rămâne nemodificate.

II.11. c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculate ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrial/anual pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată. Având în vedere informațiile furnizate de către operator cu privire la indicatorii realizați pe trimestrele I, II și III ale anului 2020, respectiv $0,37 \text{ kWh/m}^3$; $0,79 \text{ kWh/m}^3$ și $0,42 \text{ kWh/m}^3$, coroborat cu indicatorii anterior aprobați, respectiv $0,25 \text{ kWh/m}^3$ pe fiecare trimestru, coroborat cu noile racordări de la pct. I.1.a), se propune un indicator de max. $0,6 \text{ kWh/m}^3$ pe fiecare trimestru.

Avându-se în vedere cele specificate anterior, se propun indicatorii pentru UAT Baia de Arama (sistemele Baia de Arama și Brebina), rezultați din prezentul studiu, atașați în cadrul anexei 1.

Intocmit,

Ing. Epuran Sorin



Indicatori de performanță		PROPUS				
		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 utilitati si pe categorii de utilizatori	Total	20/492	0/0	10/200	10/200	0/92
	populație	20/492	0/0	10/200	10/200	0/92
	agenți economici	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
	institutii publice	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
	15	0%	0%	0%	0%	0%
b) numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrării 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 numărul de solicitari pentru:	Total	100%	100%	100%	100%	100%
	populație	100%	100%	100%	100%	100%
	agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
	institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	Total	100%	100%	100%	100%	100%
b) Procentul de contracte de la punctul I.II.a) încheiate in termen de mai puțin de 30 zile calendaristice	populație	100%	100%	100%	100%	100%
	agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
	institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	Total	100%	100%	100%	100%	100%
c) Numarul de solicitari de modificare a contractelor raportate la numărul total de solicitari de modificare a contractelor rezolvate in 30 zile	populație	100%	100%	100%	100%	100%
	agenti economici	100%	100%	100%	100%	100%
	institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
	Total	100%	100%	100%	100%	100%
MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ						
a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor , raportat la numărul de solicitari pe tipuri de apă furnizata	apa potabila					
		100%	100%	100%	100%	100%
b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor		100%	0%	100%	0%	0%
c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare pentru apă potabila la:	Total	4.71%	1.19%	1.18%	1.17%	1.17%
	populație	4.1%	1.0%	1.0%	1.0%	1.0%
	agenti economici	9.1%	2%	2%	2%	2%
	institutii publice	12.1%	3%	3%	3%	3%
	Total	92%	23.1%	23.1%	23.1%	23.1%
d) ponderea din numărul de reclamații de la lit.c) care sunt justificate	populație	80%	20%	20%	20%	20%
	agenți economici	200%	50%	50%	50%	50%
	institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	Total	92.3%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%

e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile.	populație	120.0%	30%	30%	30%	30%
	agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	institutii publice	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
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	21.85	22.3	21.9	21.6	21.6
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 intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori	Total	20	7	3	3	7
	populație	14	5	2	2	5
	agenți economici	4	1	1	1	1
	institutii publice	2	1	0	0	1
b) număr de utilizatori afectați de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	Total	13.4%	3.9%	2.8%	2.9%	3.9%
	populație	14.0%	4%	3%	3%	4%
	agenți economici	9.1%	2%	2%	2%	2%
	institutii publice	6.1%	2%	N/A	N/A	2%
c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori	Total	25%	25%	25%	25%	25%
	populație	25%	25%	25%	25%	25%
	agenți economici	25%	25%	25%	25%	25%
	institutii publice	25%	25%	N/A	N/A	25%
d) numărul de intreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	Total	36	12	7	5	12
	populație	22	7	4	4	7
	agenți economici	9	3	2	1	3
	institutii publice	5	2	1	0	2
e) numărul de utilizatori afectați de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori/categorii de utilizatori	Total	36.5%	11.0%	7.3%	7.2%	11.1%
	populație	39.9%	12%	8%	8%	12%
	agenți economici	10.2%	3%	2%	1%	3%
	institutii publice	6.1%	3%	2%	0%	3%
ÎNTRERUPERI PROGRAMATE						
a) numărul de intreruperi programate		12	3	3	3	3
b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 de ore		40%	40%	40%	40%	40%
c) numărul de utilizatori afectați de aceste intreruperi raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	Total	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%
	populație	20%	20%	20%	20%	20%
	agenți economici	20%	20%	20%	20%	20%

	institutii publice	20%	20%	20%	20%	20%
	Total	0%	0%	0%	0%	0%
d) numărul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate, pe categorii de utilizatori	populație	0%	0%	0%	0%	0%
	agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
INTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII CONDIȚIILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATORI						
a) numărul de utilizatori carora li s-a interrupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numărul total de utilizatori , pe categorii de utilizatori	Total	7.5%	1.8%	1.9%	1.9%	1.9%
	populație	7.6%	1.9%	1.9%	1.9%	1.9%
	agenți economici	9.1%	2%	2%	2%	2%
	institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	Total	2.2%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%
b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	populație	2.0%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%
	agenți economici	4.6%	1.0%	1.0%	1.0%	1.0%
	institutii publice	0.0%	0%	0%	0%	0%
	Total	92	23	23	23	23
	populație	80	20	20	20	20
c) număr de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori	agenți economici	12	3	3	3	3
	institutii publice	0	0	0	0	0
	Total	47	11	12	12	12
	populație	43	10	11	11	11
	agenți economici	4	1	1	1	1
d) numărul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor realimentati in mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori	institutii publice	0	0	0	0	0
	Total	47	11	12	12	12
	populație	43	10	11	11	11
	agenți economici	4	1	1	1	1
	institutii publice	0	0	0	0	0
CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE						
a) numărul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata si parametrii reclamati	Total	8.2%	2.0%	2.1%	2.1%	2.1%
	populație	8.0%	2%	2%	2%	2%
	agenți economici	9.1%	2%	2%	2%	2%
	institutii publice	12.1%	2%	2%	2%	2%
	Total	20%	20%	20%	20%	20%
b) procentul din reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	populație	20%	20%	20%	20%	20%
	agenți economici	50%	50%	50%	50%	50%
	institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	Total	2%	2%	2%	2%	2%
	populație	2%	2%	2%	2%	2%
c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliți în contract , raportata la valoarea facturata, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.	agenți economici	2%	2%	2%	2%	2%
	institutii publice	2%	2%	2%	2%	2%
	Total	2%	2%	2%	2%	2%
	populație	2%	2%	2%	2%	2%
	agenți economici	2%	2%	2%	2%	2%
d) Numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in furnizare raportat la numărul total de utilizatori	institutii publice	2%	2%	2%	2%	2%
	Total	2%	2%	2%	2%	2%
	populație	2%	2%	2%	2%	2%
	agenți economici	2%	2%	2%	2%	2%
	institutii publice	2%	2%	2%	2%	2%
RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRI SCRISE ALE UTILIZATORILOR						
		2%	2%	2%	2%	2%

a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la numărul total de sesizări	%	9%	9%	9%	9%	9%
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice	%	100%	100%	100%	100%	100%

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI

a) pierdere de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem	%	35.00%	39.0%	34.0%	32.5%	34.5%
b) gradul de extindere al rețelei, exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul.	%	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrică pentru furnizarea apei, calculate ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial/annual pentru funcționarea sistemului și cantitatea de apă furnizată	kwh/mc	0.7	0.7	0.7	0.7	0.7
d) durată zilnică de alimentare cu apă calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apa la utilizator și 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%
	instituții publice					
		100%	100%	100%	100%	100%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a strazilor	%	98.7%	98.7%	98.7%	98.7%	98.7%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori	%	99.8%	99%	100%	100%	100%
g) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a strazilor	%	76.3%	76.3%	76.3%	76.3%	76.3%
h) gradul de extindere al rețelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea strazilor cu sistem de canalizare data în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul	%	100%	100%	100%	100%	100%
i) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculate ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrial/annual pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată	kwh/mc	0.60	0.60	0.60	0.60	0.60