

STUDIU DE SPECIALITATE PENTRU STABILIREA INDICATORILOR DE PERFORMANTA IN ANUL 2024 PENTRU UAT Strehaia

Denumirea studiului

Studiu de specialitate pentru stabilirea Indicatorilor de Performanta ai serviciului de alimentare cu apa si canalizare pentru UAT Strehaia (localitatile Strehaia si Comanda), 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 UAT Strehaia, 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
- Ordinul 88/2007 pentru aprobarea Regulamentului cadru al serviciului de alimentare cu apa si de 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 studiul de specialitate efectuat în acest scop, vor fi supuse dezbaterii publice înainte de aprobarea 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 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 apă și 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 funcțională și îmbunătățirea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare în Aria Delegării;
- 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 Arie a Delegării;
- k) menținerea calitatii tehnice și intretinerea 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 intretinerea, 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 re tehnologizarea 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 acestora.

Infrastructura de apă și apă uzată din orașul Strehala:

Alimentarea cu apă în vederea potabilizării se realizează din patru foraje hidrogeologice:

- F1 Dn=200mm, H=200,0m Q=8,41 l/s, Nhs=40m, Nhd=49,5m
- F2 Dn=200mm, H=180,0m Q=8,41l/s, Nhs=36,5m, Nhd=41m
- F3 Dn=200mm, H=190,0m Q=8,41l/s, Nhs=36m, Nhd=36m
- F4 Dn=160mm, H=160,0m Q=6,5l/s, Nhs=2m, Nhd=15m

Volumele si debitele autorizate sunt urmatoarele:

- Zilnic maxim 1625 m³/zi
- Zilnic mediu 1354,17 m³/zi
- Zilnic minim 975m³/zi

Functionarea este permanenta : 365 zile /an si 24 ore/zi

Instalatii de captare

Forajele F1, F2 si F3 sunt echipate, fiecare, cu cite o pompa submersibila Lowara Z631-11-L6C P=14,1kw, Q=30m³/h; Forajul F4 este echipat cu o pompa Wilo Qmax=22m³/h.

Instalatii de tratare

Statia de tratare a apei cuprinde:

- Preclorinare cu o instalatie cu clor gazos;
- Filtru multimedia, realizata din doua filtre automate cu pat filtrant catalitic (pentru reducerea fierului si a manganului) si doua filtre automate cu pat de carbune activ (pentru indepartarea fierului, substantelor organice si a clorului rezidual).
- Postclorinare1
- Postclorinare2

Instalatii de aductiune

Aductiunea apei se realizeaza prin intermediul unei conducte din polietilena cu Dn 110mm si L=610m si Dn 150mm cu L=40m.

Inmagazinarea apei

Apa tratata este inmagazinata in doua rezervoare metalice supraterane de 750mc fiecare.

Reteaua de distributie a apei

Distributia apei in localitatea Strehaia se realizeaza prin conducte de polietilena si PEID cu L totala = 31,686 km, De cuprins intre 63 si 315mm.

Necesarul total de apa zilnic este :

- Qmaxim zilnic 1406,9 m³/zi
- Qmediu zilnic 1172,44 m³/zi;

Evacuarea apelor uzate

Reteaua de canalizare este executata din conducte PVC cu Dn cuprins intre 250 si 400mm, Ltotal =23.514,82m. Pe retea functioneaza 3 statii de pompare ape uzate, SP1 (1+1R) Q=233,66m³/h, SP2 (1+1R) Q=11,1 m³/h si SP3 (1+1R) Q=11,1 m³/h.

Executia constructiei statiei de epurare din orasul Strehaia, cu o capacitate de 9850 l.e., este in desfasurare.

Infrastructura de apa si apa uzata din Comanda:

Sursa de apa : captare din subteran-front de captare constituit din doua foraje:

F1- Q=3,02l/s, H=120mm, Nhd=46m, Nhs=30,0m, Dn 250mm

F2- Q=6,5l/s, H=60m, Nhd=60m, Nhs=21,0m, Dn 250mm

Voluma autorizate:

- Zilnic mediu= 174,7 m³/zi
- Zilnic maxim= 220,2 m³/zi
- Zilnic minim= 52,41 m³/zi

Fiecare foraj este echipat cu cite o pompa submersibila Q=8,0m³/h, P=2,2kw.

Aductiunea este realizata prin intermediul unei conducte de PEID cu De90mm si L=600m.

Tratarea apei brute se realizeaza prin dezinfectie cu hipoclorit, instalatiile aferente sunt compuse din : pompa dozatoare cu membrane autopropotionala; rezervor pentru stocarea solutiei de hipoclorit de 100 l;

Inmagazinarea apei se realizeaza intr-un rezervor de metalic de 150m³.

Distributia apei se realizeaza prin intermediul conductelor din PEHD cu L totala=12.000m De=32-200mm.

Necesarul de apa:

- Qmaxim zilnic= 182,0 m³/zi
- Qmediu zilnic= 144,4m³/zi
- Qminim zilnic= 43,3 m³/zi

Sistemul de canalizare este compus din conducte PVC cu o lungime totala de 7.589m si Dn cuprins intre 250mm si 400mm si conducte din fonta ductila pentru statia de pompare ape uzate cu Dn 250mm si L=2.206m. Apele uzate sunt transferate, in orasul Strehaia spre a fi tratate in SEAU Strehaia (aflata in executie), prin intermediul unei statii de pompare ape uzate Q=38,9m³/h si H=14,8m.

Indicatori de performanta propusi UAT Strehaia (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

I.I 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 faptul ca, gradul de acces la reseaua de alimentare cu apa de 98% iar gradul de bransare este de ~84%, coroborat cu faptul ca pe primele trei trimestre ale anului 2023 au fost un numar de 19 solicitari de bransare, se propune atingerea unui nr. de cel putin 2 solicitari de bransare pe fiecare din trimestrele II si III. Pentru celelalte trimestre indicatorii propusi sunt 0. In ceea ce priveste numarul de cereri de racordare, tinind cont de modificarile legislative aparute, OUG 144/2021 cu privire la modificarea si completarea Legii serviciului de alimentare cu apa si de canalizare nr.241/2006, in speta art.14 cu adaugarea sarcinii autoritatilor publice locale de a tine evidenta persoanelor fizice sau juridice care nu se conecteaza la sistemele publice de canalizare existente sau nou infiintate si care nu evacueaza apa uzata la reseaua publica de canalizare, nu se propun indicatori pina la finalizarea inventarierii mai sus mentionata. Pentru agenti economici si institutii publice nu se propun indicatori.

I.I 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 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 retelor 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%, realizindu-se astfel incheierea tuturor solicitarilor complete si conforme depuse, asigurindu-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. Procentul propus de 100% are in vedere o acoperire integrala a serviciului de alimentare cu apa si de canalizare.

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 o tinta de 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. Avind in vedere prevederile Legii 241/2006 art.27 alin.1 lit.g) *"...contorizarea cantităților de apă produse, distribuite și, respectiv, facturate..."* si ale Regulamentului 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"*, coroborat cu propunerile exprimate la pct. I.I.a) se propune un indicator de 100%.

I.III.b) Numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor. Nu este cazul, in urma raportarilor Secom SA, toate bransamentele utilizate din localitatile Strehaia si Comanda au contori.

I.III.c) Numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contracte. Avind in vedere faptul ca in cadrul primelor trei trimestre ale anului 2023 nu au existat reclamatii pe aceasta tema, coroborat cu indicatorii anterior propusi (0,7% pentru utilizatori persoane fizice, 2% pentru utilizatorii agenti economici si 4% pentru institutii publice si tinind cont de numarul utilizatorilor: 2162 –consumatori casnici (inclusiv asociatii), 60 agenti economici si 20 institutii publice se propun urmatorii indicatori: utilizatori consumatori casnici trim-0.7% (14 reclamatii), trim II-0.7% (14 reclamatii), trim III- 0.7% (14 reclamatii), trim IV -0,7% (15 reclamatii)-nr. reclamatiiilor calculate mai sus a tinut cont si de propunerile de la pct.I.I.a); utilizatori agenti economici trim I-2% (o reclamatie), trim II-2% (o reclamatie), trim III- 2% (o reclamatie), trim IV-2% (o reclamatie); utilizatori institutii publice trim I-4% (o reclamatie), trim II-4% (o reclamatie), trim III-4% (o reclamatie), trim IV-4% (o reclamatie).

I.III.d) Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate. Avind in vedere indicatorii anterior propusi (2023)de 5.5%, coroborat cu propunerile de la pct. I.III.c) si inexistenta pe primele trei trimestre ale anului 2023 a vreunei reclamatii de acest gen, se propune acceptarea urmatorilor indicatori: consumatori casnici 5,5% reprezentind o reclamatie justificata pe fiecare trimestru in parte. Pentru celelalte categorii de utilizatori se propune un indicator de 0% tinind cont de numarul de reclamatii propuse la pct. I.III.c) si lipsa reclamatiiilor de acest gen pe primele trimestre ale anului 2023.

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 defectiunile 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 indicatorilor anterior propusi, procentul a fost de 2%, se propune acceptarea aceluiasi procent de 2% pentru fiecare trimestru in parte, reprezentind un numar de sesizari de ~ 43.

I.III. g) Cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti. Populatia deservita, tinind cont si de propunerile de la pct. I.I.a va fi de trim I=6611, trim II=6613, trim III=6615, trim IV=6615. Avind in vedere Autorizatiilor de Gospodarire a Apei nr. 187/26.11.2021 si 188/26.11.2021 unde debitul autorizat este de 1.845,2 mc/zi (1625+220.2), coroborat cu datele prezentate anterior, rezulta urmatorii indicatori: trim I-21,6m³/persoana/trimestru, trim II-21,6 m³/persoana/trimestru, trim III-21,6 m³/persoana/trimestru, trim IV-21,6m³/persoana/trimestru.

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 propus anterior a avut o tinta maxima de 1,6%, coroborat cu faptul ca pe primele trei trimestre ale anului 2023 nu a fost inregistrata nici o reclamatie cu privire la acest aspect se propune un indicator maxim de 1,6% pe fiecare trimestru, ceea ce reprezinta ~35 reclamatii/trimestru, corespunzator numarului total de utilizatori existenti, tinind cont si de propunerile de la pct. I.I.a).

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 UAT Strehaia a avut o tinta de 80%, se propune acceptarea ca tinta pentru anul 2024 a aceluiasi procent de 80% (pe fiecare trimestru) de reclamatii solutionate in termen de 10 zile.

I.IV c) procentul din reclamatii de la lit. a care s-au dovedit a fi justificate. Analizind indicatorii propusi anterior pentru UAT Strehaia (35% pe fiecare trimestru), coroborat cu inexistenta reclamatiiilor pe aceasta tema in cursul trei trimestre ale anului 2023, se propune acceptarea ca tinta pentru anul 2024 a aceluiasi procent de 35% pe fiecare trimestru din indicatorul propus la punctul I.IV.a, ceea ce ar conduce la un numar de maxim 12 reclamatii/trimestru justificate.

I.IV d) valoarea facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise Avind in vedere faptul ca operatorul ia in considerare in cazul unui trimestru facturile aferente lunilor trimestrului respectiv, ceea ce inseamna ca incasarea pentru facturile aferente ultimei luni ale trimestrului nu pot fi evidentiata in raportarile trimestriale, iar perioada de plata, conform contractelor cu utilizatorii (art.15.1) este de 15 zile de la emiterea facturilor, iar aplicarea de penalitati de intirziere se face dupa neplata facturii in termen de 30 zile de la data scadentei (15 zile de la emiterea facturii), adica dupa 45 zile de la emiterea facturii, se propune acceptarea unei incasari de 80% pentru facturile aferente primei luni a trimestrului, 50% pentru facturile lunii a II a trimestrului si 0% pentru facturile ultimei luni, ceea ce ar conduce la o medie de ~ 43% pe trimestru. Tinind cont de faptul ca in cursul anului se fac plati si pentru ultimele luni ale fiecarui trimestru, precum si pentru facturi care nu pot fi raportate in cadrul trimestrelor de referinta se propune un indicator anual de 80%, pastrandu-se astfel gradul indicatorului anual aprobat anterior.

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 faptul ca aceste sisteme au suferit imbunatatiri prin POS Mediu 2007-2013, indicatorii anterior propusi (trim I-5, trim II-2, trim III-2 si trim IV-5), si faptul ca in cursul primelor trei trimestre ale anului 2023 nu au fost inregistrate nici un fel de intreruperi neprogramate anuntate, se propune aprobare urmatoilor indicatori: populatie trim. I-5, trim. II-2, trim. III-2 si trim. IV-5; pentru utilizatorii agenti economici si institutii publice se propune acceptarea urmatoilor indicatori: trim .I- 2, trim.II-0, trim.III-0, trim.IV -2, respectiv trim I-1, trim II-0, trim III-0, trim IV -1 pentru institutii publice.

I.V.b) numar de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori. Tinind cont de finalizarea investitiilor prin POS Mediu, (sectorizari suplimentare realizate), coroborat cu indicatorii anterior propusi (2-4% utilizatori casnici si 4% agenti economici si 4% institutii publice) se propun urmatoorii indicatori: pentru populatie: trim.I-4%, trim.II-2%, trim III-2%, trim.IV-4%; pentru agenti economici si institutii publice se propune urmatoorii indicatori: trim I-4%, trim II-0%, trim III-0%, trim IV-4% (reprezentind un maxim de doi utilizatori), respectiv trim I-4%, trim II-0%, trim.III-0%, trim IV-4% (reprezentind un utilizator).

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 (Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare) valoarea acestora a fost de 20%, reprezentind o medie a intreruperilor de ~ 4,8 ore/ intrerupere, se propune acceptarea aceluiasi procent de 20% pentru toate categoriile de utilizatori.

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 modernizat prin implementarea investitiilor realizate prin POS Mediu, si tinind cont de indicatorii anterior propusi care variaua intre 6 si 7 intreruperi/trimestru pentru utilizatori casnici, institutii publice- 2 intreruperi/an pentru agenti economici si 1 intrerupere/an pe institutii publice, se propune acceptarea urmatoilor indicatori: populatie trim. I-7, trim. II-6, trim. III-6 si trim. IV-7. Pentru utilizatorii agenti economici se propune acceptarea urmatoilor indicatori: trim .I- 2, trim.II-1, trim.III-1, trim.IV -2, iar pentru institutiile publice se propun urmatoorii indicatori trim I-1, trim II-1, trim III-1, trim IV -1.

I.V.e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori/categorii de utilizatori. Avind in vedere indicatorii propusi anterior, respectiv trim I si trim IV 3.5% si trim II, trim III 3% pentru utilizatorii persoane fizice, se propun aceeasi indicatori : populatie- trim I- 3.5%, trim II-3%, trim III-3%, trim IV-3.5%; pentru agentii economici se propun indicatorii: trim I-4%, trim II-2%, trim III-2%, trim IV-4%; institutii publice trim I-4%, trim II-3%, trim III-3%, trim IV-4%.

Intreruperi programate

I.V.II a) numarul de intreruperi programate. Avindu-se in vedere necesitatea efectuarii lucrarilor de intretinere periodice, analizind indicatorii realizati pe trimestrele I, II, III ale anului 2023, tinind cont de finalizarea lucrarilor de investitie pe fonduri europene precum si analizind indicatorii

anterior propusi : 6 intreruperi/trimestru se propun aceeasi indicatori ca si tinta pentru anul 2024: trim I-6, trim II-6, trim III-6, trim IV-6.

I.V.II.b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 h. Avind in vedere indicatorii anterior propusi, se propune acceptarea unui procent de max. 30% pe trim I si IV, respectiv 15% pe trim II si III, reprezentind 7,2 h la 24 h, respectiv 3,6h.

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 max.15% pentru toate tipurile de utilizatorii, tinind cont de posibilitatile de sectorizare rezultate in urma implementarii proiectului prin POS Mediu.

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. Se va asigura, prin indicatorii propusi, un grad ridicat de satisfactie al clientilor.

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 realizati pe primele 3 trimestre ale anului 2023 (nu au existat intreruperi generate de neplata facturii) coroborat cu indicatorii anterior propusi - 1% pentru consumatorii casnici, se propune aceeasi tinta de 1% pentru populatie si 2% pentru agenti economici. In ceea ce priveste utilizatorii-institutii publice, se propune un procent de 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 faptul ca in cadrul indicatorilor realizati pe trimestrele I, II, III 2023, nu au existat persoane carora le-a fost reziliat contractul, coroborat cu propunerea anterioara de 1% (21 utilizatori), respectiv 2% (1 utilizator-agent economic) pentru utilizatorii carora le-a fost intrerupta furnizarea serviciului se propune acceptarea unui indicator de 10% pentru populatie (reprezentind ~ 2 utilizatori). Pentru agenti economici, se propune acceptarea unui indicator de 0%. Aceaste propuneri vor trebui sa tina 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 de propunerile de la pct. I.V.III.a) unde au fost propusi un numar de 21 de utilizatori casnici (1%) carora le-a fost intrerupta alimentarea cu apa, coroborat cu lipsa oricaror intreruperi de acest gen pe primele trimestre ale anului 2023, se propun urmatorii indicatori: populatie 25/trimestru, agenti economici 3/trimestru, institutii publice 0/trimestru.

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 I.V.III.b se propune acceptarea unui indicator de $(25-2)*80/100= 18$ utilizatori/ trimestru; pentru agentii economici 2 utilizatori/trimestru si 0 utilizatori pentru institutiile publice.

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 reclamati. Tinind cont de indicatorii propusi anterior pentru UAT Strehaia de 2.5%/trimestru pentru utilizatorii casnici si 4% atit pentru utilizatorii agenti economici cit si pentru institutiile publice, coroborat cu

numarul utilizatorilor agenti economici (60) si ai utilizatorilor institutii publice (25) si cu lipsa reclamatiiilor pe aceasta tema pe primele trimestre ale anului 2023, se propune acceptarea aceleiasi tinte: 2.5% pentru utilizatorii casnici, si 4% pentru agentii economici si 4% pentru utilizatori institutii publice. Astfel pentru utilizatorii casnici rezulta un numar cuprins intre 51 si 52 de reclamatii pe fiecare trimestru, pentru agentii economici un numar de 2 reclamatii iar pentru institutii publice un numar de 1 reclamatie pe trimestru.

I.VI b) procentul din reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului. Avind in vedere indicatorii anterior propusi pentru UAT Strehaia de 10% pentru fiecare trimestru, se propune acceptarea aceluiasi procent tinta de 10% pe fiecare trimestru in parte pentru utilizatorii casnici (reprezentind ~ 5 reclamatii justificate/trimestru), 0% pentru utilizatorii agenti economici si 0% pentru institutiile publice.

I.VI c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract , raportata la valoarea facturata, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori. Avind in vedere HCL nr.32/2021, se propune acceptarea unei tinte de max. 10% din valoarea facturilor. 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 neasigurarii 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. Avind in vedere inexistenta reclamatiiilor pe primele trimestre ale anului 2023, coroborat cu o tinta aprobata anterior pentru UAT Strehaia de 1,5%, se propune acelasi indicator de 1,5% pe fiecare trimestru.

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. Avindu-se in vedere indicatorii propusi anterior (Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare) de 8,5% coroborat cu lipsa oricaror sesizari pe aceasta tema, se propune aprobarea aceluiasi indicator de 8.5% pe fiecare trimestru.

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. Avind in vedere prevederile art.116 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"; "Procentele mai mari de 35% ale pierderilor de apa pe retelele de distributie sunt considerate anormale si impun alocarea unor surse pentru executarea de lucrari care sa asigure incadrarea in procentele admisibile", urmarind rezultatele acestui indicator pe trimestrele I, II, III 2023, pierderi cuprinse intre 31% (trim I) si 33%(trim II si trim III), se propune acceptarea unui procent anual maxim 31,1%, repartizat astfel: trimestrul I-30,5%, trim II-32.5%, trim III-32.5% si trim IV-29%. 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 rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la începutul perioadei și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul. Ținând cont de faptul că nu sunt prevăzute investiții prin "Proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din județul Mehedinți, în perioada 2020-2024", se propune o țintă de 100%, atestând astfel faptul că lungimile rețelelor vor rămâne nemodificate.

II.I.c) Consumul specific de energie electrică pentru furnizarea apei, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial/ anual pentru funcționarea sistemului și cantitatea de apă furnizată. Avându-se în vedere faptul că în cursul trimestrelor I, II, III ale anului 2023, din datele furnizate de operatorul regional, a rezultat un consum specific de : trim I-0,7kwh/m³, trim II-0,82 kwh/m³, trim III-0,9 kwh/m³, se propune acceptarea unei ținte de maxim de 0,8 kw/m³ pe fiecare trimestru. Ținând cont de prevederile art. 130 din cadrul Regulamentului serviciului de alimentare cu apă și de canalizare "Pentru eficientizarea activității de distribuție a apei, se va acorda o atenție deosebită monitorizării și reducerii pierderilor de apă, mai ales în cazul utilizării unei surse de apă sarace, dacă solul este sensibil la înmuiere sau dacă apa este adusă cu un efort energetic mare (peste>0,5kwh/mc)", se recomandă realizarea unui audit energetic în vederea identificării posibilității de eficientizare a consumurilor.

II.I.d) durata zilnică de alimentare cu apă calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator și 24 ore, pe categorii de utilizatori. În conformitate cu prevederile art.1 alin.4 lit d) din Legea 51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, serviciile de utilități publice fac obiectul unor obligații specifice de serviciu public în scopul asigurării unui nivel ridicat al calității siguranței și accesibilității, egalității de tratament, promovării accesului universal și a drepturilor utilizatorilor și au printre altele și particularitatea că au caracter permanent și regim de funcționare continuu. De asemenea în cadrul Ordinului 88/2007 al ANRSC art. 231 se prevede faptul că trebuie să se asigure continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ. În consecință, se propune admiterea unui indicator de 100% pe fiecare trimestru.

II.I e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a strazilor. Având în vedere lungimea totală a strazilor din localitățile Strehaia și Comanda de 32,357km+12,704km=45,061km, coroborat cu informațiile din Autorizațiile de Gospodărire a Apei nr. 187/26.11.2021 și 188/26.11.2021 unde lungimea rețelei de distribuție este de 12.000m pt Comanda și 31.686m Strehaia. Având în vedere informațiile specificate anterior, coroborat cu inexistența investițiilor referitoare la extinderea rețelelor de distribuție prin proiectul "Proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă și apă uzată din județul Mehedinți, în perioada 2020-2024", rezultă o propunere de indicator de 97% pe fiecare trimestru.

II.I f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori. Având în vedere faptul că toți utilizatorii sunt contorizați, și în conformitate cu prevederile Legii 241/2006 art.27 alin.1 lit.g) și ale Regulamentului serviciului de alimentare cu apă și de canalizare-art.224 lit.g)- ... operatorul trebuie să asigure contorizarea cantitatilor de apă produse, distribuite și respectiv facturate", coroborat cu propunerea că orice nouă bransare să prevadă și contor, rezultă o propunere de **100% pentru fiecare trimestru.**

Indicatori de performanță garantati pentru sistemul de canalizare

II.II. a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a strazilor. Având în vedere lungimea totală a strazilor din localitățile Strehaia și Comanda de 32,357km+12,704km=45,061km, coroborat cu informațiile din Autorizațiile de Gospodărire a Apei nr. 187/26.11.2021 și 188/26.11.2021 unde lungimea rețelei de canalizare este de 7.589 m pt Comanda și 23.515m Strehaia, ținând cont și de faptul că nu sunt prevăzute investiții pe programul POIM pentru sistemele de canalizare în cursul anului 2024, rezultă un indicator de ~69% pe fiecare trimestru.

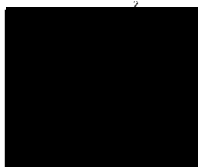
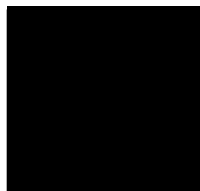
II.II. b) gradul de extindere al rețelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea strazilor cu sistem de canalizare data în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul. Ținând cont de faptul că nu sunt prevăzute investiții în cursul anului 2024, investițiile finanțate prin POS Mediu finalizându-se, ținta propusă este de 100%, atestând astfel faptul că lungimile rețelelor vor rămâne nemodificate.

II.II. 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 consumul rezultat pe primele trei trimestre ale anului 2023, respectiv trim I-0,2kwh/m³, trim II-0,36kwh/m³, trim III-0,4 kwh/m³, se propune aprobarea următoarelor ținte: trim I- 0,2kwh/m³ ; trim II-0,35 kwh/m³; trim III-0,4 kwh/m³ ; trim IV- 1 kwh/m³, luându-se în considerare faptul că stația de epurare va fi funcțională în trim IV 2024.

Avându-se în vedere cele specificate anterior, se propun spre aprobare indicatorii pentru UAT Strehaia, rezultați din prezentul studiu, atașați în cadrul anexei 1.

Intocmit,

prin



Indicatori de performanță		PROPUS				
		TOTAL	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV
BRANȘAREA UTILIZATORILOR						
a) numărul de solicitări de branșare/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	0/0	0/0	2/0	2/0	0/0
	populație	0/0	0/0	2/0	2/0	0/0
	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) numarul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrarii cererii de barnsare/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%
	institutii publice	100%	100%	100%	100%	100%
b) Procentul de contracte de la punctul I.II.a) incheiate in termen de mai putin de 30 zile calendaristice	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%
c) Numarul de solicitari de modificare a contractelor raportate la numarul total de solicitari de modificare a contractelor rezolvate in 30 zile	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%
MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ						
a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor , raportat la numarul de solicitari pe tipuri de apa furnizata	apa potabila	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
c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contoare pentru apa potabila la:	Total	3.20%	0.80%	0.80%	0.80%	0.80%
	populație	2.90%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%
	agenți economici	6.70%	2.0%	2.0%	2.0%	2.0%
	institutii publice	16.00%	4.0%	4.0%	4.0%	4.0%
	Total	4.80%	4.8%	4.8%	4.8%	4.8%
d) ponderea din numărul de reclamații de la lit.c) care sunt justificate	populație	5.50%	5.5%	5.5%	5.5%	5.5%
	agenți economici	0.00%	0%	0%	0%	0%
	institutii publice	0.00%	0%	0%	0%	0%
	Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	populație	100%	100%	100%	100%	100%

e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile.	agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
	institutiile publice	100%	100%	100%	100%	100%
f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori	%	2%	2%	2%	2%	2%
g) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviti	mc/om/trim estru	21.6	21.6	21.6	21.6	21.6

CITIREA FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA SERVICIULUI DE APĂ

a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	%	1.6%	1.60%	1.60%	1.60%	1.60%
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	%	35%	35%	35%	35%	35%
d) valoarea totală a facturilor încasate raportat la valoarea totală a facturilor emise	%	80%	43%	43%	43%	43%

ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI

a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori	Total	20	8	2	2	0
	populație	14	5	2	2	5
	agenți economici	4	2	0	0	2
	institutiile publice	2	1	0	0	1
b) număr de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	Total	11.8%	4.0%	1.9%	1.9%	4.0%
	populație	12.0%	4%	2%	2%	4%
	agenți economici	6.7%	4%	0%	0%	4%
	institutiile publice	8.0%	4%	0%	0%	4%
c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori	Total	20%	20%	20%	20%	20%
	populație	20%	20%	20%	20%	20%
	agenți economici	20%	20%	20%	20%	20%
	institutiile publice	20%	20%	20%	20%	20%
d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	Total	36	10	8	8	10
	populație	26	7	6	6	7
	agenți economici	6	2	1	1	2
	institutiile publice	4	1	1	1	1
e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori/categorii de utilizatori	Total	13.0%	3.5%	3.0%	3.0%	3.5%
	populație	13.0%	3.5%	3.0%	3.0%	3.5%
	agenți economici	10.0%	4.0%	2.0%	2.0%	4.0%
	institutiile publice	16.0%	4.0%	3.0%	3.0%	4.0%

ÎNTRERUPERI PROGRAMATE

a) numărul de întreruperi programate		24	6	6	6	0
b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 de ore		22.5%	30%	15%	15%	30%
c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	Total	15.0%	15.0%	15.0%	15.0%	15.0%
	populație	15.0%	15.0%	15.0%	15.0%	15.0%
	agenți economici	14.5%	15.0%	15.0%	15.0%	15.0%
	institutiile publice	16.7%	15.0%	15.0%	15.0%	15.0%
	Total	0.0%	0%	0%	0%	0%

d) numărul de intreruperi cu durată programată depășită raportat la total intreruperi programate, pe categorii de utilizatori	populație	0.0%	0%	0%	0%	0%
	agenți economici	0.0%	0%	0%	0%	0%
	instituii publice	0.0%	0%	0%	0%	0%
	Total	0.0%	0%	0%	0%	0%

ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII CONDIȚIILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATORII

a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	Total	4.1%	1.0%	1.0%	1.0%	1.0%
	populație	4.0%	1.0%	1.0%	1.0%	1.0%
	agenți economici	6.7%	2%	2%	2%	2%
	instituii publice	0.0%	0%	0%	0%	0%
b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	Total	9.2%	9.5%	9.1%	9.1%	9.1%
	populație	9.6%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%
	agenți economici	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	instituii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) număr de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori	Total	112	28	28	28	28
	populație	100	25	25	25	25
	agenți economici	12	3	3	3	3
	instituii publice	0	0	0	0	0
d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori	Total	80	20	20	20	20
	populație	72	18	18	18	18
	agenți economici	8	2	2	2	2
	instituii publice	0	0	0	0	0

CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE

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	Total	10.2%	2.5%	2.5%	2.5%	2.5%
	populație	10.0%	2.5%	2.5%	2.5%	2.5%
	agenți economici	13.3%	4.0%	4.0%	4.0%	4.0%
	instituii publice	16.0%	4.0%	4.0%	4.0%	4.0%
b) procentul din reclamații de la lit.a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	Total	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%
	populație	10.0%	10%	10%	10%	10%
	agenți economici	0.0%	0%	0%	0%	0%
	instituii publice	0.0%	0%	0%	0%	0%
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.	Total	10%	10%	10%	10%	10%
	populație	10%	10%	10%	10%	10%
	agenți economici	10%	10%	10%	10%	10%
	instituii publice	10%	10%	10%	10%	10%
d) Numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori	%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%	1.5%

RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRI SCRISE ALE UTILIZATORILOR

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	%	8.5%	8.5%	8.5%	8.5%	8.5%
---	---	------	------	------	------	------

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%

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI

a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre cantitatea de apa furnizata si cea intrata in sistem	%	31.1%	30.5%	32.5%	32.5%	29.0%
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/anual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata	kwh/mc	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8
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%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor	%	97%	97%	97%	97%	97%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor	%	69%	69%	69%	69%	69%
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/anual pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuată	kwh/mc	0.49	0.20	0.35	0.40	1.00

