



ROMÂNIA
JUDEȚUL BUZĂU
COMUNA GHERĂSENI
CONSILIUL LOCAL

HOTĂRÂRE

privind organizarea, funcționarea și gestionarea serviciului public de alimentare cu apă în comuna GHERĂSENI, Județul BUZĂU

Consiliul Local al comunei GHERĂSENI, județul BUZĂU;

Având în vedere,

- expunerea de motive a primarului comunei GHERĂSENI în calitate de inițiator, înregistrată sub nr. 5090/24.10.2016;

- proiectul de hotărâre privind organizarea, funcționarea și gestionarea serviciului public de alimentare cu apă în comuna GHERĂSENI, Județul BUZĂU, înregistrat sub nr.5091/24.10.2016, avizat de consilier cu atribuții delegate de secretar;

- raport de avizare al Comisiei pentru administrație publică locală, jurisdicție de păstrare a ordinii și liniștii publice a cetățenilor nr.5287/31.10.2016;

- raport de avizare nr.5278/31.10.2016 al Comisiei pentru învățământ, sănătate, cultură, protecție socială, activități sportive și de agrement din cadrul Consiliului local al comunei Gherăseni, județul Buzău;

- raport de avizare nr.5274/31.10.2016 al Comisiei pentru programe de dezvoltare economică, economico-socială, buget finanțe, administrarea bugetului primăriei comunei, agricultură, gospodărie comunală, protecția mediului, servicii comerciale din cadrul Consiliului local al comunei Gherăseni, județul Buzău;

- prevederile art.3 alin.(1) și art. 8 alin. (1) și alin.(3) lit.d) și lit.i), art. 10 alin.(2) lit.a), alin.(3) și alin.(4) și art.28 alin.(1) din Legea 51/2006 a serviciului public de utilități publice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;

- prevederile art. 2 alin.(1) și alin.(4), art. 3 lit.b), art.6, art.7 alin.(1), art.10 alin.(1) lit.c), lit.d) și lit.e), art.14 lit.d) și lit.e), art.17, alin. (1), alin. (2) și alin.(4), art. 18, alin. (1) lit.a) și alin.(2), și art. 19, alin. (1) din Legea 241/2001 privind serviciul de alimentare cu apă și canalizare, republicată;

- studiul de specialitate privind organizarea, funcționarea și gestionarea serviciului public de alimentare cu apă al comunei Gherăseni;

- studiul de specialitate privind indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă al comunei Gherăseni;

- prevederile art. 36 și art.45 din Legea 215/2001 a administrației publice locale republicată, cu modificările și completările ulterioare;

Luând în considerare prevederile Legii nr.52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, cu completările ulterioare;

În temeiul art. 36 alin.(1), alin.(2) lit.d) și alin.(6) lit.a) pct.14, art.45 și art.115 alin.(1) lit.b) din Legea 215/2001 a administrației publice locale republicată, cu modificările și completările ulterioare;

Hotărâște:

Art.1. Se aprobă studiul de specialitate privind organizarea, funcționarea și gestionarea serviciului public de alimentare cu apă al comunei GHERĂSENI conform anexei nr.1 la prezenta hotărâre.

Art.2. Se aprobă studiul de specialitate privind propunerile de indicatori de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă al comunei GHERĂSENI conform anexei nr.2 la prezenta hotărâre.

Art.3. Se aprobă **gestiunea directă** ca modalitate de gestiune a serviciului public de alimentare cu apă al comunei GHERĂSENI.

Art.4. Se aprobă indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă al comunei GHERĂSENI conform anexei nr.3.

Art.5. Se aprobă Regulamentul propriu al serviciului public de alimentare cu apă al comunei GHERĂSENI, județul BUZĂU, în forma prevăzută în anexa nr.4 la prezenta hotărâre.

Art.6. Se aprobă Caietul de sarcini propriu al serviciului public de alimentare cu apă al comunei GHERĂSENI, județul BUZĂU, în forma prevăzută în anexa nr.5 la prezenta hotărâre.

Art.7. Orice prevederi contrare prevederilor prezentei hotărâri își încetează aplicabilitatea.

Art.8. Cu ducerea la îndeplinire a prezentei hotărâri se împuternicește primarul comunei Gherăseni - domnul Țintă Vasile prin aparatul de specialitate.

Art.9. Secretarul comunei Gherăseni va comunica Primarului comunei Instituției Prefectului - Județul Buzău, Biroului economic, A.N.R.S.C. și va aduce la cunoștință publică autorităților și instituțiilor publice în condițiile termenelor prevăzute de lege, prezenta hotărâre.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ,

Consilier local,

Pavel Paul

Contrasemnată
Consilier cu atribuții
delegată de secție
sing. Florea Leana

Această hotărâre a fost adoptată de Consiliul Local al Comunei Gherăseni, în ședința ordinară din 31 octombrie 2016 cu respectarea prevederilor art.45 alin.1 din Lg.215/2001, republicată, cu modificările și completările ulterioare, cu un număr de 13 voturi pentru, - vot împotriva, - voturi abținere, din numărul total de 13 consilieri locali în funcție și 13 consilieri prezenți la ședință.

Gherăseni, 31 octombrie 2016
Nr.37



**ROMÂNIA
JUDEȚUL BUZĂU
COMUNEI GHERĂSENI
PRIMĂRIA**

Anexa nr.1 la HCL nr. 37/31.10.201

**Studiul de specialitate privind organizarea, funcționarea și
gestionarea serviciului public de alimentare cu apă al comunei
GHERĂSENI**

Analizând cadrul legislativ privind serviciul public de alimentare cu apă al comunei Gherăseni, în condițiile în care serviciul era operat prin intermediul Compartimentului alimentare cu apă din cadrul aparatului de specialitate al primarului deci în subordinea autorității administrației publice locale în condițiile prevăzute de Legea 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, în contextul apariției Legii 224/2015 pentru modificarea și completarea Legii serviciului de alimentare cu apă și de canalizare nr. 241/2006, considerăm că se impune reorganizarea compartimentului alimentare cu apă al localității.

În conformitate cu prevederile art. 17 alin.(1), alin.(3) și alin.(4) din Legea 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, înființarea, organizarea, coordonarea, gestionarea, monitorizarea și controlul furnizării/prestării reglementate a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare la nivelul comunelor(..), precum și administrarea, exploatarea și asigurarea funcționării sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare aferente acestuia constituie competențe exclusive ale autorităților administrației publice locale, pe care le exercită în condițiile legii.

Gestionarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, respectiv exploatarea și funcționarea sistemelor aferente, se organizează astfel încât să asigure respectarea condițiilor prevăzute de legislația în vigoare privind calitatea apei potabile și epurarea apelor uzate și în funcție de:

- a) nevoile comunităților locale;
- b) mărimea, gradul de dezvoltare și particularitățile economico-sociale ale localităților;
- c) starea sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare existente;
- d) posibilitățile locale de finanțare a exploatării și funcționării serviciului, respectiv a înființării ori dezvoltării infrastructurii tehnico-edilitare aferente;
- e) raportul cost-calitate optim pentru serviciul furnizat/prestat utilizatorilor.

Totodată înființarea, organizarea, funcționarea și gestionarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare se fundamentează în baza unor studii de specialitate care vor analiza elementele prevăzute la lit. a), b), c), d), e) ale paragrafului anterior; soluția optimă se va adopta după dezbateră publică a studiului și după consultarea utilizatorilor.

În condițiile art.18 din Legea 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, republicată care prevede că gestiunea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare se organizează și se realizează în modalitățile de gestiune directă și gestiune delegată iar alegerea formei de gestiune a serviciului se face prin hotărâri ale autorităților deliberative ale unităților administrativ teritoriale, trebuie optat prin hotărâre a Consiliului local al comunei GHERĂSENI pentru forma de gestiune a serviciului: gestiune directă sau gestiune delegată.

După apariția Legii 224/2015 pentru modificarea și completarea Legii 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, care prevedea că gestiunea directă să se realizeze numai prin intermediul unor operatori de drept public așa cum sunt definiți la art. 28 alin. (2) lit. c) din Legea nr. 51/2006, republicată, cu completările ulterioare" și anume "**c) servicii publice de interes local sau județean, specializate, cu personalitate juridică, înființate și organizate în subordinea consiliilor locale sau consiliilor județene, după caz, prin hotărâri ale autorităților deliberative ale unităților administrativ-teritoriale respective**", am constat că înființarea și organizarea unui nou serviciu de interes local, specializat, cu personalitate juridică, în subordinea consiliului local presupune ocuparea unui număr de posturi din totalul celor deja aprobate și finanțate pentru UAT GHERĂSENI.

În acest sens în condițiile în care limita numărului maxim al acestor posturi nu a fost atinsă, considerăm necesar, pentru a păstra gestiunea serviciului sub autoritatea Consiliului Local al Comunei și a oferi populației și persoanelor juridice serviciul la parametri calitativi acceptați de legislația în vigoare și la un preț al serviciului cât mai scăzut având în vedere numărul de locuitori, mărimea, gradul de dezvoltare, amplasarea localității noastre dar și veniturile modeste ale mării majorități a populației, cum sistemul de alimentare cu apă fiind relativ nou nu mai implică costuri cu reabilitarea acestuia iar furnizarea apei este un serviciu vital, pentru a ne alinia noilor prevederi legale și totodată pentru a păstra serviciul de alimentare cu apă în subordinea autorităților administrației publice locale, recomandăm **ca organizarea, funcționarea și gestionarea serviciului public de alimentare cu apă al comunei GHERĂSENI să se facă prin adoptarea ca formă de gestiune a acestuia gestiunea directă.**

Consilier,
Radu Nina

Studiu de specialitate
privind propunerile de indicatori de performanță ai **serviciului de utilități publice - serviciul public de alimentare cu apă** în comuna GHERĂSENI, județul BUZĂU

1. Denumirea studiului

Studiu de specialitate privind propunerile de indicatori de performanță ai **serviciului de utilități publice - serviciul public de alimentare cu apă** în comuna GHERĂSENI, județul BUZĂU.

2. Scopul studiului

Prezentul studiu are ca scop stabilirea indicatorilor de performanță ai **serviciului de utilități publice - serviciul public de alimentare cu apă** în comuna GHERĂSENI, județul BUZĂU, forma de gestiune a serviciului - gestiune directă.

3. Cadrul legal

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

- **Legea 51/2006** a serviciilor comunitare de utilități publice, republicată cu modificările și completările ulterioare;

- **Legea 241/2006** a serviciului de alimentare cu apă și canalizare republicată.

Conform cu art.8 alin.(1), (2) și (3) din Legea 241/2006 republicată, serviciu 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(...), 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.

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.

4. Strategie și obiective

4.1 Ca și direcții strategice de acțiune autoritatea administrativă a comunei GHERĂSENI își propune:

- a) orientarea serviciului către utilizatori;
- b) asigurarea accesului nediscriminatoriu al tuturor membrilor comunității la serviciul de alimentare cu apă;
- 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; reducerea pierderilor de apă și a consumurilor energetice din sistemele de alimentare cu apă;

- e) reducerea consumurilor specifice de apă potabilă la utilizator inclusiv prin contorizarea bransamentelor și a consumurilor individuale;
- f) promovarea programelor de investiții, în scopul dezvoltării modernizării sistemului de alimentare cu apă și de canalizare;
- g) adoptarea soluțiilor tehnice și tehnologice, cu costuri minime și în concordanță cu prognozele de dezvoltare edilitar-urbanistică și demografică a comunității;
- h) promovarea metodelor moderne de management;
- i) promovarea profesionalismului, eticii profesionale și a formării profesionale continue a personalului ce lucrează în domeniu.

4.2 *Autoritatea administrației locale GHERĂSENI consideră că următoarele elemente constituie obiective esențiale:*

- 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 comunitatea locală;
- c) dezvoltarea durabilă a serviciului public de alimentare cu apă;
- 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 de pe raza localității;
- g) îmbunătățirea serviciului public de alimentare cu apă;
- h) menținerea unor prețuri și tarife cât mai scăzute atât pentru apă conform standardelor serviciului public de alimentare cu apă;
- i) respectarea prețurilor și tarifelor, în conformitate cu legislația în domeniu;
- j) bună calitate a serviciului prestat și menținerea calității tehnice și întreținerea în stare bună a sistemului de alimentare cu apă a localității.

4.3 *În vederea realizării obiectivelor și sarcinilor ce le revin în domeniul serviciului public de alimentare cu apă a localității GHERĂSENI, operatorul trebuie să asigure:*

- a) producerea, transportul, înmagazinarea și distribuția apei potabile;
- b) exploatarea sistemului de alimentare cu apă, 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;
- d) monitorizarea strictă a calității apei potabile distribuite prin intermediul sistemului de alimentare cu apă, în concordanță cu normele igienico-sanitare în vigoare;
- e) captarea apei brute, 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 sistemului de alimentare cu apă;
- g) contorizarea cantităților de apă produse, distribuite și respectiv facturate;

4.4 *În desfășurarea activităților serviciului public de alimentare cu apă a localității GHERĂSENI, operatorul trebuie să respecte următoarele principii:*

- a) securitatea serviciului;
- b) tarifarea echitabilă;
- c) rentabilitatea, calitatea și eficiența serviciului;
- d) solidaritatea utilizatorilor reflectată în strategia tarifară;
- e) transparența și responsabilitatea publică, incluzând consultarea cu patronatele, sindicatele, utilizatorii și cu asociațiile reprezentative ale acestora;

- l) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- g) adaptabilitatea la cerințele utilizatorilor;
- h) accesibilitatea egală a utilizatorilor la serviciul public, pe b contractuale;
- i) respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor și protecției mediului și sănătății populației.

5. Indicatori de performanță

Indicatorii constau în indicatori de performanță operaționali, manageriali, financiari și de management al activelor. Din perspectiva administrației publice locale, aceștia nu ar trebui priviți izolat, deoarece reflectă zone foarte importante ale sectoarelor activității de alimentare cu apă și de canalizare.

Indicatorii de performanță operaționali au menirea de a fi caracteristici obiective pe care operatorul le poate furniza ușor pe baza datelor pe care în unele cazuri deja le colectează. Scopul principal al indicatorilor de performanță operaționali este de a furniza date asupra producției și eficienței atât în termeni materiali/cantitativi cât și în termeni financiari. Acest lucru este important pentru controlul costurilor dar și din punct de vedere al politicilor de mediu.

Indicatorii de performanță manageriali indică scara de activitate și eficiența operatorului.

Indicatorii de performanță financiari se bazează pe indicatori diagnostici derivați din declarațiile financiare.

Indicatorii de performanță privind continuitatea și managementul activelor prezintă situația actuală specifică operatorilor de apă și de canalizare din România.

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

Indicatorii de Performanță asigură condițiile pe care trebuie să îndeplinească serviciul public de alimentare cu apă, 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 serviciul public de alimentare cu apă;
- d) respectarea reglementărilor specifice din domeniu.

6. Indicatorii de de Performanță propuși pentru serviciul de alimentare cu apă la data dării în administrare a serviciului de alimentare cu apă al comunei GHERĂSENI sunt prezentați în tabelul de mai jos:

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ

Nr.cr t.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.1	BRANȘAREA UTILIZATORILOR					
	a) Numărul de solicitări de branșare/numărul de solicitări de racordare ale	90%	90%	90%	90%	90%

	utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă, diferențiat pe categorii de utilizatori					
	b) Numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de branșare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de branșare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
1.2	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI					
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări	100%	100%	100%	100%	100%
	b) procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 zile	1%	1%	1%	1%	1%
1.3	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată	100%	100%	100%	100%	100%

	b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor	0%	0%	0%	0%	0%
	c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apă furnizată și categorii de utilizatori	10%	10%	10%	10%	10%
	d) ponderea din numărul de reclamații de la lit. c) care sunt justificate	1%	1%	1%	1%	1%
	e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile	95%	95%	95%	95%	95%
	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	70%	70%	70%	70%	70%
1.4	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ FURNIZATE					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în termen de 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	1%	1%	1%	1%	1%
	d) valoarea totală a facturilor încasate	75%	75%	75%	75%	75%

	raportata la valoarea totală a facturilor emise					
1.5	ÎNTRERUPERI SI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI					
1.5.1	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE					
	a) numărul de intreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori;	10	10	10	10	10
	b) numărul de utilizatori afectați de intreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	30%	30%	30%	30%	30%
	c) durata medie a intreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori	42%	42%	42%	42%	42%
	d) numărul de intreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	10	10	10	10	10
	e) numărul de utilizatori afectați de intreruperile accidentale raportat la total utilizatori/pe categorii de utilizatori	30%	30%	30%	30%	30%
1.5.2	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE					
	a) numărul de intreruperi programate	2	2	2	2	8
	b) durata medie a intreruperilor programate raportată la 24 ore	33%	33%	33%	33%	33%
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste intreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	30%	30%	30%	30%	30%
	d) numărul de intreruperi cu durata programată	1%	1%	1%	1%	1%

	depașita raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori					
1.5.3	INTRERUPERI PREVEDERILOR UTILIZATOR	DATORATE CONTRACTUALE	NERESPECTARII DE	CATRE		
	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciului pentru neplata facturii raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	15%	15%	15%	15%	15%
	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	5%	5%	5%	5%	5%
	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori și clauze contractuale nerespectate	15	15	15	15	60
	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori	10	15	14	11	50
1.6	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE					
	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori și tipuri de apa furnizata (potabila	1%	1%	1%	1%	1%

	sau industriala) și parametrii reclamați					
	b) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	1%	1%	1%	1%	1%
	c) valoarea despăgubirilor 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	2%	2%	2%	2%	2%
	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
1.7	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE 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 total sesizări	1%	1%	1%	1%	1%
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.	100%	100%	100%	100%	100%
2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI					
2.1	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ					
	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între	15%	15%	15%	15%	15%

cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem.					
b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei dată în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul	2%	2%	2%	2%	2%
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.	0,79 kWh/mc	0,79 kWh/mc	0,79 kWh/mc	0,79 kWh/mc	0,79 kWh/mc
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	90%	90%	90%	90%	90%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor	100%	100%	100%	100%	100%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la branșament și numărul total de utilizatori	98%	98%	98%	98%	98%

INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ

Nr.crt.	INDICATORUL	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.1	BRANȘAREA UTILIZATORILOR					
	a) raportul dintre numărul de branșamente și lungimea rețelei de distribuție a apei	51 buc/km	51 buc/km	51 buc/km	51 buc/km	51 buc/km
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă	126 m/loc	126 m/loc	126 m/loc	126 m/loc	126 m/loc
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori	160 m/loc	160 m/loc	160 m/loc	160 m/loc	160 m/loc
1.2	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	90%	90%	90%	90%	90%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiune și capacitatea proiectată	90%	90%	90%	90%	90%

Consilier,
Radu Nina

**INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE
ALIMENTARE CU APĂ**

Nr.cr t.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.1	BRANȘAREA UTILIZATORILOR					
	a) Numărul de solicitări de branșare/numărul de solicitări de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă, diferențiat pe categorii de utilizatori	90%	90%	90%	90%	90%
	b) Numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de branșare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de branșare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%
1.2	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI					
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitari	100%	100%	100%	100%	100%
	b) procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	100%	100%	100%	100%	100%

	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 zile	1%	1%	1%	1%	1%
1.3	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitari, pe tipuri de apa furnizata	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor	0%	0%	0%	0%	0%
	c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apă furnizată și categorii de utilizatori	10%	10%	10%	10%	10%
	d) ponderea din numărul de reclamații de la lit. c) care sunt justificate	1%	1%	1%	1%	1%
	e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile	95%	95%	95%	95%	95%
	f) numărul de	1%	1%	1%	1%	1%

	sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori					
	g) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviti	70%	70%	70%	70%	70%
1.4	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ FURNIZATE					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în termen de 10 zile	100%	100%	100%	100%	100%
	c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	1%	1%	1%	1%	1%
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	75%	75%	75%	75%	75%
1.5	ÎNTRERUPERI SI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI					
1.5.1	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE					
	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori;	10	10	10	10	10
	b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	30%	30%	30%	30%	30%
	c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore	42%	42%	42%	42%	42%

	pe categorii de utilizatori					
	d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	10	10	10	10	10
	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori/pe categorii de utilizatori	30%	30%	30%	30%	30%
1.5.2	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE					
	a) numărul de întreruperi programate	2	2	2	2	8
	b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore	33%	33%	33%	33%	33%
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	30%	30%	30%	30%	30%
	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
1.5.3	INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR					
	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciului pentru neplata facturii raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de	15%	15%	15%	15%	15%

	utilizatori					
	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	5%	5%	5%	5%	5%
	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori și clauze contractuale nerespectate	15	15	15	15	60
	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori	10	15	14	11	50
1.6	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE					
	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori și tipuri de apa furnizata (potabila sau industrială) și parametrii reclamați	1%	1%	1%	1%	1%
	b) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	1%	1%	1%	1%	1%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator, pentru	2%	2%	2%	2%	2%

	nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți în contract, raportată la valoarea facturată, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori					
	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
1.7	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE 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 total sesizări	1%	1%	1%	1%	1%
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.	100%	100%	100%	100%	100%
2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI					
2.1	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ					
	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem.	15%	15%	15%	15%	15%

b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei dată în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul	2%	2%	2%	2%	2%
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.	0,79 kWh/mc	0,79 kWh/mc	0,79 kWh/mc	0,79 kWh/mc	0,79 kWh/mc
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	90%	90%	90%	90%	90%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor	100%	100%	100%	100%	100%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la branșament și numărul total de utilizatori	98%	98%	98%	98%	98%

INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE C

APĂ

Nr.crt.	INDICATORUL	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
BRANSAREA UTILIZATORILOR						
1.1	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei	51 buc/km	51 buc/km	51 buc/km	51 buc/km	51 buc/km
	b) lungimea rețelei de distribuție la raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă	126 m/loc	126 m/loc	126 m/loc	126 m/loc	126 m/loc
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori	160 m/loc	160 m/loc	160 m/loc	160 m/loc	160 m/loc
	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
1.2	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	90%	90%	90%	90%	90%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiune și capacitatea proiectată	90%	90%	90%	90%	90%

Consilier,
Radu Nina