

ANUNȚ

- dezbateri publică -

Proiectul de hotărâre privind avizarea studiului de specialitate cu propunerile indicatorilor de performanță pentru Sistemul de alimentare cu apă și de canalizare în orașul Vânu Mare pentru anul 2026

În conformitate cu prevederile art. 7 din Legea nr.52/2003, privind transparența decizională în administrația publică, republicată, propunem spre dezbateri publică textul complet al proiectului de hotărâre privind avizarea studiului de specialitate cu propunerile indicatorilor de performanță pentru sistemul de alimentare cu apă și de canalizare în orașul Vânu Mare pentru anul 2026.

Proiectul de hotărâre a fost afișat la sediul propriu al Primăriei orașului Vânu Mare, din strada Rahovei, nr.8 și publicat pe site-ul instituției www.primariavinjumare.ro, în data de 21.01.2026, conform procesului - verbal nr. 208 din 21.01.2026.

Cei interesați pot trimite în scris propuneri, sugestii sau opinii cu valoare de recomandare, cu privire la proiectul de act normativ, la sediul Primăriei orașului Vânu Mare în format scris la Registratură, în format electronic la adresa de E-mail primariavinjumare@yahoo.com, până la data de 21.02.2026.

Compartimentul Protecția Mediului

Ref. Căpățînă Radu

PROCES VERBAL DE AFIȘARE

Nr. 208 din 21.01.2026

Încheiat cu ocazia afișării Proiectului de Hotărâre privind avizarea Studiului de Specialitate cu propunerile Indicatorilor de Performanță pentru Sistemul de Alimentare cu Apă și de Canalizare în orașul Vânu Mare pentru anul 2026

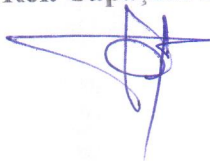
Astăzi 21.01.2026, în conformitate cu prevederile Legii nr.52/2003 am procedat la afișarea la sediul Primăriei Vânu Mare a proiectului de Hotărâre privind avizarea Studiului de Specialitate cu propunerile Indicatorilor de Performanță pentru Sistemul de Alimentare cu Apă și de Canalizare în orașul Vânu Mare pentru anul 2026

Orice persoană interesată va putea formula propuneri, sugestii, opinii cu valoare de recomandare.

Propunerile, sugestiile sau recomandările se vor formula în scris și se vor depune la Primăria Vânu Mare până pe data de 21.01.2026 sau pe adresa de e-mail primariavinjumare@yahoo.com.

Compartimentul Protecția Mediului

Ref. Căpățînă Radu





ROMÂNIA
JUDEȚUL MEHEDINȚI

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI VÂNJU MARE

PROIECT DE HOTĂRÂRE

nr.5 din 21.01.2026

privind aprobarea studiului de specialitate cu propunerile indicatorilor de performanță pentru sistemul de alimentare cu apă și de canalizare Vânju Mare pentru anul 2026

Analizând temeiurile juridice, respectiv:

- a) Legea nr.51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, cu modificările și completările ulterioare,
- b) Legea nr.241/2006 a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, cu modificările și completările ulterioare,
- c) art.129 alin.1, alin.2 lit. (d), art.139 alin. 1 din Codul Administrativ aprobat prin O.U.G. nr. 57/2019, cu modificările și completările ulterioare,

Ținând cont de:

- a) Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea Adunării Generale a Asociației nr. 6/07.02.2013 și modificat prin Hotărârea Adunării Generale a Asociației nr. 11/28.04.2023.
- b) referatul de aprobare nr.204/21.01.2026 și raportul d-nului Capatina Radu înregistrat cu nr.205/2026

Luând act de:

- a) Adresa nr.7/09.01.2026 întocmită de Asociației pentru Managementul Serviciilor de Apă și de Canalizare Mehedinți

În temeiul prevederilor art. 139 alin. (1) coroborat cu art. 196 alin. (1) lit. a) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 57/2019 privind Codul administrativ, cu modificările și completările ulterioare,

CONSILIUL LOCAL AL ORAȘULUI VÂNJU MARE

adoptă prezenta hotărâre.

Art.1 Se avizează Studiul de Specialitate întocmit de către Asociația pentru Managementul Serviciilor de Apă și de Canalizare Mehedinți, anexat la prezenta.

Art.2 Se aprobă indicatorii de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și canalizare pentru UAT Vânju Mare, localitatea Vânju Mare, Județul Mehedinți, aferenți anului 2026, anexați la prezenta.

Art.3 Se împuternicește domnul Căpățînă Radu reprezentant al UAT Vânju Mare în Adunarea Generală a Asociației pentru Managementul Serviciilor de Apă și de Canalizare Mehedinți, să voteze aprobarea Studiului de Specialitate avizat la punctul 1 din cadrul prezentei hotărâri, în Adunarea Generală a Asociației.

Art.4 Prezenta hotărâre se comunică Instituției Prefectului - Județul Mehedinți, primarului orașului Vânju Mare și Asociației pentru Managementul Serviciilor de Apă și de Canalizare Mehedinți.

INIȚIATOR PROIECT:
PRIMARUL ORAȘULUI VÂNJU MARE
Alexandru MIJAICHE

AVIZEAZĂ PENTRU LEGALITATE:
SECRETARUL GENERAL AL ORAȘULUI VÂNJU MARE
Elena-Adina SÎRBU-CREȚU

STUDIU DE SPECIALITATE PENTRU STABILIREA INDICATORILOR DE PERFORMANTA IN ANUL 2026 PENTRU UAT Vînju Mare

Denumirea studiului

Studiu de specialitate pentru stabilirea Indicatorilor de Performanta ai serviciului de alimentare cu apa si canalizare pentru sistemul Vînju Mare (localitatea Vinju Mare), 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 sistemul Vînju Mare (localitatea Vinju Mare), 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:

- 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 înaintea aprobării lor de către autoritățile administrației publice locale.

Strategie si obiective

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

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

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

- a) îmbunătățirea condițiilor de viață ale cetățenilor;
- b) realizarea unei infrastructuri 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;
- f) menținerea în stare perfect functionala si imbunatatirea sistemului public de alimentare cu apa si de canalizare in Aria Delegarii;
- g) îmbunătățirea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare;

- h) menținerea unor prețuri și tarife cât mai scăzute pentru apă și canalizare conform standardelor serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare
- i) echilibrul financiar al Operatorului, cu respectarea prețurilor și tarifelor;
- j) creșterea progresivă a ariei de acoperire a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare pînă la atingerea limitelor întregii Aree 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.

Infrastructura de apă din localitatea Vanju Mare:

Alimentarea cu apă în vederea potabilizării se realizează dintr-un izvor de coastă și 6 foraje hidrogeologice echipate, dintre care doar 2 sunt în funcțiune. Cele 2 foraje sunt echipate fiecare cu câte o pompa LOTRU 65 având $Q=20\text{mc/h}$ și $P=5,5\text{kW}$. La izvorul de coastă captarea se realizează prin drenarea cu ajutorul unor tuburi de azbociment gaurite cu $L=30\text{m}$, care descarcă într-un bazin colector de $5\times 5\times 2\text{m}$.

Caracteristicile celor două foraje și ale izvorului de coastă sunt următoarele:

- F6- $H=16\text{m}$, $D=300\text{mm}$, $Q=5,0\text{l/s}$, $N_{hs}=4,5\text{m}$, $N_{hd}=8,0\text{m}$
- F8- $H=22,5\text{m}$, $D=300\text{mm}$, $Q=5,0\text{l/s}$, $N_{hs}=0,5\text{m}$, $N_{hd}=5,5\text{m}$
- Izvor de coastă- $Q=32\text{l/s}$

Volumele și debitele autorizate sunt următoarele:

- Zilnic maxim $694,88\text{ m}^3/\text{zi}$ $7,98\text{ l/s}$
- Zilnic mediu $534,53\text{ m}^3/\text{zi}$; $6,14\text{ l/s}$
- Zilnic minim $427,52\text{ m}^3/\text{zi}$; $4,91\text{ l/s}$

Necesarul de apă este :

- Maxim 566,85 mc/zi
- Mediu 436,04mc/zi;
- Minim 348,83 mc/zi ;

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

Instalatiile de tratare a apei cuprinde:

- statie de clorinare
- rezervor din beton armat semiingropat cu $V=75\text{mc}$ in care se face clorinarea apei, cu rol de rezervor tampon
- rezervor de stocare a apei potabile de 750mc
- statii de pompare apa tratata echipata cu 2 electropompe WILLD ce pompeaza apa in rezervorul de 750mc.
- Conducta aductiune este din fonta cu $D_n=200\text{mm}$ si $L=4670\text{m}$

Reteaua de distributie din localitatea Vanju Mare este compusa din conducte OL si azbociment cu $L_{tot}=21729\text{m}$ si diametre cuprinse intre 80 si 250mm.

Colectarea apelor uzate menajere se face prin 2 retele de canalizare cu ajutorul a 2 statii de pompare apa uzata cu $L_{tot}=19401\text{m}$, realizata din tuburi de beton si PVC, cu $D_n=300\text{mm}$.

Statia de epurare are capacitatea de 750mc/zi si este compusa din:

- treapta mecanica
- treapta biologica
- tratarea namolului

Indicatori de performanta propusi sistem Vinju Mare (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.1 a) numarul de solicitari de bransare/numarul de solicitari de racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apa si/sau canalizare, diferentiat pe utilitati si pe categorii de utilizatori. Avind in vedere informatiile din cadrul adresei nr.14011/23.10.2025 cu privire la gradul de bransare de 100% al locuitorilor din orasul Vinju Mare nu se vor propune indicatori pentru cererile de bransare pe anul 2026. 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 in sarcina 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, se propun, pina la finalizarea inventarierii mai sus mentionate, urmatorii indicatori aferenti cererilor de racordare: trim I-0, trim II-0, trim III-0, trim IV-0.

I.1 b) numarul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrarii cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pina la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice. Referitor la numarul de solicitari la care intervalul de timp dintre momentul solicitarii si data primirii a avizului de bransare se propune un procent de 100% pentru solutionare in 30 zile, tinindu-se cont de prevederile anexei 3 "Termenele serviciului de alimentare cu apa" din cadrul Contractului de Delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare Dispozitii special partea de apa si partea

de canalizare unde se specifica o durata de raspuns de 15 zile lucratoare. S-a avut in vedere si posibilitatea existentei vreunei solicitari de bransare/racordare si confirmarea faptului ca orice solicitare completa si conforma depusa sa aiba ca finalitatea incheierea unui contract.

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. 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 100% ca si procent de solutionare a cererilor de modificare a contractelor care nu aduc atingere prevederilor contractului cadru.

Masurarea si gestiunea consumului de apa

I.III.a) Numarul anual de contoare montate raportat la numarul de solicitari. Se propune un procent de 100%, tinandu-se cont de obligativitatea montarii de catre operator a contoarelor, prevazuta in Legea 241/2006 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" . Este de mentionat faptul ca toate bransamentele existente in localitate sunt prevazute cu contori, conform informatiilor furnizate de operatorul Secom S.A.

I.III.b) Numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor. Nu este cazul, toate bransamentele existente au montati apometrii.

I.III.c) Numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contracte. Se propune ca si indicator procentul de 0,4%/ trimestru, reprezentind ~ 4 reclamatii pentru utilizatorii persoane fizice. Se propune acest indicator tinind cont de contoarele noi montate prin investitia POS Mediu, precum si de lipsa oricaror reclamatii pe trimestrele I, II si III ale anului 2025. Mentionam faptul ca vechiul indicator aprobat se ridica tot la un procent de max 0,4%. Pentru agenti economici se propune, in continuare, procentul de 4%, procent ce a fost aprobat si anterior (2025), conducind la ~ 2 reclamatii; pentru institutii publice se propune acceptarea unui procent de 5%, (anterior acelasi procent de 5% a fost aprobat pentru anul 2025), conducind la o reclamatie pe trimestru.

I.III.d) Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate. Se propune acceptarea unui procent de 50%, reprezentind doi utilizatori din cei 4 utilizatori de la punctul I.III.c) pentru utilizatorii persoane fizice. Pentru agentii economici, avindu-se in vedere indicatorul propus la pct. I.III.c de 4%, reprezentind ~2 utilizatori se propune acceptarea unui procent de 50%, reprezentind un utilizator –agent economic- care a reclamat justificat. In ceea ce priveste utilizatorul –institutie publica tinind cont de faptul ca la pct I.III.c a fost propus un singur utilizator se propune un procent de 0%, atestind astfel ca reclamatia nu a fost indreptatita.

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 UAT-urilor preluate, procentul acceptat al acestui indicator a fost de 1%, procent acceptat prin anexele la Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si canalizare, se propune acceptarea aceluiasi procent de 1%.

I.III. g) Cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti. Populatia deservita, cf. raportarii Secom S.A. de 100% grad de bransare, este de 2861 locuitori. Avind in vedere faptul ca in cadrul Autorizatiei de Gospodarire a Apelor nr.152/23.08.2024 necesarul de apa maxim a fost stabilit la un debit de 566,85mc/zi, raportul rezultat este de max. 17,8 m³/om/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 aprobat anterior (Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare) in cadrul serviciului aferent Vinju Mare a avut o valoare de 1%, coroborat cu indicatorul realizat pe trimestrele I,II si III ale anului 2025, respectiv 0%, se propune acceptarea ca tinta pentru sistemul Vinju Mare a unui procent de 1% pe fiecare trimestru, reprezentind ~ 11 reclamatii/trimestru tinind cont de numarul de 1123 utilizatori.

I.IV b) procentul de reclamatii de la lit. a) rezolvate in termen de 10zile. Avindu-se in vedere faptul ca acest indicator aprobat anterior prin Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare, in cadrul serviciilor UAT-urilor preluate a avut valoarea de 80%, coroborat cu indicatorii realizati pe ultimele trei trimestre ale anului 2025, se propune acceptarea ca tinta pentru UAT Vinju Mare 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 solutionat 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 serviciilor UAT-urilor preluate, coroborat cu inexistenta reclamatiiilor pe aceasta tema in cursul primelor trei trimestre ale anului 2025, se propune acceptarea ca tinta pentru sistemul Vinju Mare a unui procent de 20% pe fiecare trimestru din indicatorul propus la punctul I.IV.a, reprezentind 2 reclamatii/trimestru.

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 evidentiuate 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%, pastrindu-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 productie a acestor evenimente este mai ridicata in cursul perioadelor friguroase, coroborat cu faptul ca acest sistem a suferit imbunatatiri prin POS Mediu, precum si avindu-se in vedere indicatorii anterior aprobati, si faptul ca in primele trei trimestre ale anului 2025 nu au existat asemenea intreruperi, se propun spre aprobare urmatoorii indicatori: populatie trim. I-3, trim. II-2, trim. III-2 si trim. IV-3. Pentru utilizatorii agenti economici si institutii publice se propune acceptarea urmatorilor indicatori: trim .I- 1, trim.II-1, trim.III-1, trim.IV -1, respectiv trim I-1, trim II-1, trim III-1, 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, raporatat la posibilitatea sectorizarii, coroborat cu indicatorii anterior aprobati, precum si inexistentia vreunui utilizator afectat pe primele trei trimestre ale anului 2025, se propun urmatoorii indicatori: pentru populatie: trim.I-3%, trim.II-2%, trim III-2%, trim.IV-3%; pentru agenti economici si institutii publice se propun urmatoorii indicatori: trim I-10%, trim II-8%, trim III-8%, trim IV-10%, respectiv trim I-8%, trim II-6%, trim.III-6%, trim IV-8%.

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 ~ 5 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 productie 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, coroborat cu indicatorii anterior aprobati si indicatorii realizati pe 2025, se propune acceptarea indicatorilor aprobati in 2025, respectiv pentru pentru populatie : trim. I-5, trim. II-3, trim. III-3 si trim. IV-5; pentru utilizatorii agenti economici si institutii publice se propune acceptarea urmatorilor indicatori: trim.I-1, trim.II-1, trim.III-1, trim.IV-1, respectiv pentru institutii publice: 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. Tinind cont de indicatorii aprobati anterior, de faptul ca sistemul Vinju Mare a beneficiat de investitii prin POS Mediu (realizindu-se o serie de sectorizari ale retelei de distributie), precum si de indicatorii realizati pe trimestrele I, II, III ale anului 2025 (max. 2% pe trim I-populatie, 6% agenti economici si 4% institutii publice), se propun urmatoorii indicatori:

populatie trim I-3%, trim.II-2%, trim.III-2%, trim IV-3%; pentru agenti economici si institutii publice se propun urmatorii indicatori: trim I-7%, trim II-5%, trim III-5%, trim IV-7%, respectiv trim I-8%, trim II-5%, trim.III-5%, trim IV-8%.

Intreruperi programate

I.V.II.a) numarul de intreruperi programate. Avindu-se in vedere necesitatea efectuarii lucrarilor de intretinere periodice, coroborat cu indicatorul anterior aprobat (6 de intreruperi/total an), se propune acceptarea unui numar de 1 intrerupere pe fiecare din trimestrele I si IV si 2 intreruperi pe fiecare din trimestrele II si III.

I.V.II.b) durata medie a intreruperilor programate raportata la 24 h. Avind in vedere inexistenta vreunei intreruperi pe anul 2025, coroborat cu indicatorii anterior aprobati 15% pe fiecare trimestru, se propune acceptarea aceluiasi procent de max. 15%, reprezentind (3,6 h 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 5% pe fiecare din trimestrele II si III si 3% pe fiecare din trimestrele I si IV, pentru utilizatorii persoane fizice pe, tinind cont de posibilitatile de sectorizare rezultate in urma implementarii proiectului prin POS Mediu, de sistemul de distributie inelar. Pentru agentii economici se propune acceptarea unui procent de 5% (reprezentind ~3 utilizatori) iar pentru institutii publice un procent de 6% (reprezentind doi utilizatori). 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. Tinind cont de numarul de intreruperi propuse, si a faptului ca durata anterioara a intreruperilor nu a fost depasita se propune acceptarea unui indicator de 0%, certificind astfel ca nici o durata a intreruperilor programate nu va fi depasita.

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 trei trimestre ale anului 2025 (nu au existat intreruperi generate de neplata facturii) coroborat cu indicatorii anterior aprobati se propun urmatorii indicatori: populatie – tinta maxima de 1.8% pentru fiecare trimestru in parte. In cazul agentilor economici se propune acceptarea pe fiecare trimestru a unui procent de max.3.5% (reprezentind ~2 utilizatori), iar pentru institutiile publice se propune un procent de 5%, reprezentind un utilizator.

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 si III 2025 nu au existat persoane carora le-a fost reziliat contractul, coroborat cu propunerea anterioara de 1.8% pentru utilizatorii carora le-a fost intrerupta furnizarea serviciului pentru neplata facturii, se propune acceptarea unui indicator de 0.5% pentru populatie (reprezentind ~ 5 utilizatori, dintr-un maxim de 19 utilizatori). Pentru agenti economici se propune acceptarea unui indicator de 2% (1 utilizator), iar pentru institutiile publice se propune un indicator de 0%. Aceasta propunere va 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 punctul I.V.III a), coroborat cu inexistenta vreunei intreruperi pe parcursul trimestrelor I, II, III 2025, se propune acceptarea aceluiasi numar de pina la 22, 23 intreruperi/trimestru pentru utilizatorii casnici (asa cum a fost aprobat si pe anul 2025), 3 intreruperi pentru utilizatorii agenti economici si 1 intrerupere pentru institutii publice.

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 procent de 80% pentru utilizatorii casnici realimentati in mai putin de 3 zile, din utilizatorii carora le-a fost intrerupta alimentarea si carora nu le-au fost reziliate contractele, reprezentind ~ 14 utilizatori. Pentru ceilalti utilizatori se propune acceptarea unui procent de 100% din utilizatorii carora le-a fost intrerupta alimentare si nu au fost debransati, respectiv 1 utilizator pentru agenti economici si 100% pentru institutii publice, respectiv 1 utilizator.

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 aprobatii anterior (Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare) pentru populatie, coroborat cu lipsa oricaror reclamatii pe aceasta problema in primele trei trimestre ale anului 2025, se propune acceptarea unei tinte de 1,7% pentru populatie, pentru agentii economici se propune un maxim de 3.5%, reprezentind ~ 2 reclamatii, iar pentru institutiile publice o tinta de maxim 4%, reprezentind ~ un utilizator.

I.VI b) procentul din reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului. Avind in vedere indicatorii anterior aprobatii prin Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare (10%) coroborat cu necesitatea asigurarii parametrilor de calitate ai apei potabile in conformitate cu prevederile legale si lipsa oricaror reclamatii care sa fie din vina operatorului pe primele trei trimestre ale anului 2025, se propune acceptarea unui indicator de 10% pentru utilizatorii casnici ceea ce ar reprezenta ~ 2 reclamatii dovedite a fi din vina operatorului, asigurandu-se astfel obtinerea unui grad de satisfactie ridicat al cetatenilor cu privire la calitatea serviciului. In ceea ce priveste indicatorul pentru utilizatorii agenti economici se propune acceptarea unui indicator de 50%, reprezentind un utilizator iar pentru institutii publice un indicator de 0%.

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 faptul ca indicatorii aprobatii (Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare) aferenti UAT-urilor membre se ridica la un procent de 2%, se propune acelasi procent de 2% pentru toate categoriile de utilizatori.

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

Raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor

I.VII. a) numarul de sesizari scrise, altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului, raportat la numarul total de sesizari. Avindu-se in vedere indicatorii aprobatii (Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare) in cadrul celorlalte UAT-uri membre, precum si indicatorii anterior realizati (0%) si aprobatii (9%), coroborat cu lipsa oricaror sesizari pe primele trei trimestre ale anului 2025, se propune aprobarea aceluasi indicator de 9% pe fiecare trimestru pentru anul 2026.

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”*, coroborat cu prevederile SR 1343-1/2006 *“La retelele de distributie noi (sub 5 ani) se apreciaza ca pierderile nu vor fi mai mari de 15% din volumul de apa distribuita”*, precum si urmarind rezultatele acestui indicator pe trimestrele anului 2023, pierderea fiind cuprinsa intre 9% si 22%, coroborat cu indicatorii realizati pe anul 2024, respectiv: trim I- 30%, trim II-8%, trim III-4%, trim IV-13%, iar pe primele trei trimestre ale anului 2025: trim I- 19%, trim II-0%, trim III-7%, se propune acceptarea aceluiasi procent de max.19% pe fiecare trimestru al anului 2026. 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 finalizarea investitiilor POIM in cursul anului, tinta propusa este de 100%, atestind astfel faptul ca lungimile retelelor vor ramine nemodificate in anul 2026.

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 anului 2023, din datele furnizate de operatorul regional, a rezultat un consum specific ce a avut variatii cuprinse intre 0,9kwh/m³-trim III si 1,03Kwh/m³ trim II, iar pe anul 2024 au fost obtinute urmatoarele rezultate: trim I-0,9 Kwh/m³ , trim II-0,7 Kwh/m³, trim III-0,8 Kwh/m³, trim IV-0,7 Kwh/m³ , iar pe primele trei trimestre ale anului 2025: trim I-0,7 Kwh/m³ , trim II-0,7 Kwh/m³, trim III-0,8 Kwh/m³ se propune aprobarea urmatorilor indicatori: trim I-0,9 kwh/m³, trim II-0,8 kwh/m³, trim III-0,8 kwh/m³, trim IV-1 kwh/m³, rezultind astfel un indicator anual mediu de 0,97 kwh/m³. Se recomanda, de asemenea, realizarea unui audit energetic in vederea identificarii cit mai exacte a consumului energetic si eventualei actualizari a indicatorului, precum si in vederea eficientizarii activitatii de distributie apa. Au fost avute in vedere 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)”*.

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 utilități publice, serviciile de utilități publice fac obiectul unor obligatii 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 si particularitatea ca au caracter permanent și regim de funcționare continuu. De asemenea in cadrul Ordinului 88/2007 al ANRSC art. 231 se prevede faptul ca trebuie sa se asigure continuitatea din punct de vedere cantitativ si calitativ. In consecinta, se propuna admiterea unui indicator de 100% pe toate trimestrele.

II.I e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a strazilor. Avându-se în vedere lungimea rețelei de distribuție, în conformitate cu Autorizația de gospodărire a apelor nr.144/23.08.2023, de 21.729m, și lungimea strazilor din localitatea Vinju Mare de 27.000m (adresa nr. 6855/20.11.2019 emisă de primăria orașului Vinju Mare) rezultă un grad de acoperire de 81%, procent ce va rămâne constant pe parcursul anului 2026 ținând cont de faptul că nu vor exista extinderi (investițiile prevăzute în cadrul proiectului finanțat prin POIM 2014-2020 nu vor fi finalizate și preluate în cursul anului 2026).

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 au contoare la bransament, iar conform Legii 241/2006 precum și "Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare"-art.224, se prevede obligativitatea montării contoarelor, propunerea pentru acest indicator va fi de 100%, certificând contorizarea tuturor utilizatorilor.

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. Avându-se în vedere lungimea rețelei de canalizare, în conformitate cu Autorizația de gospodărire a apelor nr.144/23.08.2023, de 19.401m, și lungimea strazilor din localitatea Vinju Mare de 27.000m (adresa nr. 6855/20.11.2019 emisă de primăria orașului Vinju Mare) rezultă un grad de acoperire de 72%, procent ce va rămâne constant pe parcursul anului 2026, ținând cont de faptul că nu vor exista puneri în funcțiune pentru extinderi ale rețelelor de canalizare.

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 investițiile aferente programului investițional POIM 2014-2020 nu vor fi finalizate și preluate în cursul anului 2026, tinta 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 informațiile furnizate de către operator, valorile acestui indicator pe trimestrele anului 2024 au avut un consum specific constant de 0,2 kWh/m³ pe trimestrele I-III și 0,3 kWh/m³ pe trimestrul IV, coroborat cu indicatorii rezultați pe anul 2025 pe primele trei trimestre: trim I-0,3 kWh/m³, trim II-0,3 kWh/m³, trim III-0,3 kWh/m³, se propun următorii indicatori pentru anul 2026: trim I-0,35 kWh/m³, trim II-0,3 kWh/m³, trim III-0,3 kWh/m³, trim IV- 0,35 kWh/m³, rezultând același indicator general 0,33 kWh/m³ ca și indicatorul aprobat în anul 2025.

Avându-se în vedere cele specificate anterior, se propun indicatorii pentru UAT Vinju Mare, 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 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	0/0	0/0	0/0
	populație	0/0	0/0	0/0	0/0	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%
	instituii 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%
	instituii 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%
	agenti 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 solictarilor , 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	2.5%	0.6%	0.6%	0.6%	0.6%
	populație	1.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%
	agenti economici	15.1%	4%	4%	4%	4%
	institutii publice	14.8%	5%	5%	5%	5%
d) ponderea din numărul de reclamații de la lit.c) care sunt justificate	Total	42.9%	42.9%	42.9%	42.9%	42.9%
	populație	50%	50%	50%	50%	50%
	agenți economici	50%	50%	50%	50%	50%
	institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%

e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile.	Total	100%	100%	100%	100%	100%
	populație	100%	100%	100%	100%	100%
	agenți economici	100%	100%	100%	100%	100%
	instituii publice	100%	100%	100%	100%	100%
f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori	%	1%	1%	1%	1%	1%
g) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviti	mc/om/trim estu	17.8	17.8	17.8	17.8	17.8

CITIREA FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA SERVICIULUI DE APĂ

a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	%	4%	1%	1%	1%	1%
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	%	20%	20%	20%	20%	20%
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	18	5	4	4	5
	populație	10	3	2	2	3
	agenți economici	4	1	1	1	1
	instituii publice	4	1	1	1	1
b) număr de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	Total	11.7%	3.4%	2.4%	2.4%	3.4%
	populație	10.0%	3%	2%	2%	3%
	agenți economici	33.9%	10%	8%	8%	10%
	instituii publice	29.6%	8%	6%	6%	8%
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%
	instituii publice	20%	20%	20%	20%	20%
d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	Total	24	7	5	5	7
	populație	16	5	3	3	5
	agenți economici	4	1	1	1	1
	instituii publice	4	1	1	1	1
e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori/categorii de utilizatori	Total	11.1%	3.3%	2.2%	2.2%	3.3%
	populație	10.0%	3%	2%	2%	3%
	agenți economici	26.4%	7%	5%	5%	7%
	instituii publice	22.2%	8%	5%	5%	8%

ÎNTRERUPERI PROGRAMATE

a) numărul de întreruperi programate		6	1	2	2	1
b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 de ore		15%	15%	15%	15%	15%
	Total	16.6%	3.2%	5.1%	5.1%	3.2%

c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat la numarul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	populație	15.9%	3%	5%	5%	3%
	agenți economici	22.6%	5%	5%	5%	5%
	institutii publice	29.6%	6%	6%	6%	6%
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita raportat la total intreruperi programate, pe categorii de utilizatori	Total	0%	0%	0%	0%	0%
	populație	0%	0%	0%	0%	0%
	agenți economici	0%	0%	0%	0%	0%
	institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%

ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII CONDIȚIILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATORI

a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/prestarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori , pe categorii de utilizatori	Total	7.8%	2.0%	2.0%	2.0%	2.0%
	populație	7%	1.8%	1.8%	1.8%	1.8%
	agenți economici	15%	3.5%	3.5%	3.5%	3.5%
	institutii publice	15%	5%	5%	5%	5%
b) numarul de contracte reziliate pentru neplata servciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori	Total	2.2%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%
	populație	1.9%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%
	agenți economici	8%	2%	2%	2%	2%
	institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
c) numar de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori	Total	106	26	26	27	27
	populație	90	22	22	23	23
	agenți economici	12	3	3	3	3
	institutii publice	4	1	1	1	1
d) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori	Total	64	16	16	16	16
	populație	56	14	14	14	14
	agenți economici	4	1	1	1	1
	institutii publice	4	1	1	1	1

CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE

a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori si tipuri de apa furnizata si parametrii reclamati	Total	7.5%	1.9%	1.9%	1.9%	1.9%
	populație	6.9%	1.7%	1.7%	1.7%	1.7%
	agenți economici	15.1%	3.5%	3.5%	3.5%	3.5%
	institutii publice	14.8%	4%	4%	4%	4%
	Total	15.0%	11.6%	11.6%	11.6%	11.6%
b) procentul din reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	populație	11.8%	10%	10%	10%	10%
	agenți economici	50%	50%	50%	50%	50%
	institutii publice	0%	0%	0%	0%	0%
	Total	2%	2%	2%	2%	2%
c) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliți in contract , raportata la valoarea facturata, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.	populație	2%	2%	2%	2%	2%
	agenți economici	2%	2%	2%	2%	2%
	institutii publice	2%	2%	2%	2%	2%
	Total	2%	2%	2%	2%	2%

d) Numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori	%	2%	2%	2%	2%	2%
RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRI SCRISE ALE UTILIZATORILOR						
a) numarul de sesizari scrise, altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului, raportat la numarul total de sesizari	%	9%	9%	9%	9%	9%
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	%	19%	19%	19%	19%	19%
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 , calculat ca raport intre cantitatea totala de energie consumata trimestrial/annual pentru functionarea sistemului si cantitatea de apa furnizata	kwh/mc	0.88	0.9	0.8	0.8	1
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator si 24 ore, pe categorii de utilizatori	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%
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie si lungimea totala a strazilor	%	81%	81%	81%	81%	81%
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori	%	100%	100%	100%	100%	100%
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor	%	72%	72%	72%	72%	72%
b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfirsitul perioadei luate in calcul	%	100%	100%	100%	100%	100%
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apelor uzate, calculate ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata trimestrial/annual pentru asigurarea serviciului si cantitatea de apa uzata evacuată	kwh/mc	0.33	0.35	0.30	0.30	0.35