

STUDIU DE SPECIALITATE PENTRU STABILIREA INDICATORILOR DE PERFORMANTA IN ANUL 2024 PENTRU UAT Vinju Mare

Denumirea studiului

Studiu de specialitate pentru stabilirea Indicatorilor de Performanta ai serviciului de alimentare cu apa si canalizare pentru sistemul Vinju 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 performanta ai serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare pentru sistemul Vinju Mare (localitatea Vinju Mare), din judetul Mehedinti.

Cadrul legal

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

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

Conform acestor legi, serviciul furnizat/prestat prin sistemele de alimentare cu apa si de canalizare trebuie sa indeplineasca, la nivelul utilizatorilor, indicatorii de performanta prevazuti in regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare.

Indicatorii de performanta ai serviciului furnizat/prestat utilizatorilor se stabilesc pe baza unui studiu de specialitate intocmit de autoritatea administrativa publica locale sau, dupa caz, de asociatiile de dezvoltare intercomunitara de apa si de canalizare, in functie de necesitatea serviciilor de dezvoltare intercomunitara de apa si de canalizare cu scop de eficienta utilizatorilor, de starea tehnica a sistemelor de alimentare cu apa si de canalizare in regulamentul-cadru, cu respectarea indicatorilor de performanta minimali prevazuti in regulamentul-cadru, respectiv in cadrul de sarcini-cadru al serviciului de alimentare cu apa si de canalizare. In cazul asociatiilor de dezvoltare intercomunitara de apa si de canalizare, studiul de specialitate se elaboreaza in cadrul acestora, se avizeaza de autoritatea administrativa publica locale sau, dupa caz, de asociatiile de dezvoltare intercomunitara de apa si de canalizare. Indicatorii de performanta stabilesc conditiile ce trebuie respectate de Operator in asigurarea serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare. Indicatorii de performanta asigura conditiile pe care trebuie sa le indeplineasca serviciile publice de alimentare cu apa si de canalizare, avandu-se in vedere:

a) continuitatea din punct de vedere cantitativ si calitativ;

b) adaptarea permanenta la cerintele utilizatorilor;

- c) excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- d) respectarea reglementărilor specifice din domeniu.

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

Strategii si obiective

Strategia Autorității Delegante (Asociația pentru Managementul Serviciilor de Apă și de Canalizare Mehedint), 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 directivei 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 brașamentelor 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 Delegant;
- 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 întreținerea în buna stare a echipamentelor și lucrărilor cuprinse în serviciile delegate.

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

a) producerea, transportul, înmagazinarea și distribuția apei potabile, respectiv preluarea, canalizarea, epurarea și evacuarea apelor uzate;

b) exploatarea sistemelor de alimentare cu apă, respectiv a sistemelor de canalizare în condiții de siguranță și eficiență tehnico-economică, cu respectarea tehnologiilor și a instrucțiunilor tehnice de exploatare;

c) instituirea, supravegherea și întreținerea, corespunzător dispozitiilor 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 permanență funcționare a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare;

g) controlarea 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 din localitatea Vanju Mare:

Alimentarea cu apă în vederea potabilizării se realizează dintr-un izvor de coasta 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 coasta 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 doua foraje și ale izvorului de coasta sunt următoarele:

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

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 $V=75mc$ 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 WLLD ce pompeaza apa in rezervorul de 750mc.
- Conducta aductiune este din fonta cu $Dn=200mm$ si $L=4670m$

Reteaua de distributie din localitatea Vanju Mare este compusa din conducte OL si azbociment cu $Ltot=21729m$ 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 $Ltot=19401m$, realizata din tuburi de beton si PVC, cu $Dn=300mm$.

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 indicatorii realizati pe primele trei trimestre ale anului 2023 cu privire la cererile de bransare, respectiv trim I-2, trim II-5, trim III-0, coroborat cu gradul de bransare de ~ 94%, se propun urmatorii indicatori: trim I-0, trim II-0, trim III-0, trim IV-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 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: 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 solicitari 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/recordare si confirmarea faptului ca orice solicitare completa si conforma depusa sa aiba ca finalitatea incheierea unui contract.

Contractarea furnizarii apelor uzate si meteorice

I.1.1.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.1.1.b) Procentul de contracte de la punctul I.1.1.a) incheiate in termen de mai putin de 30 zile calendaristice. Tinand 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.1.1.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.1.1.1.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.

I.1.1.1.b) Numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor. Nu este cazul, toate bransamentele existente au montati apometrii.

I.1.1.1.c) Numarul anual de reclamatii privind precizia contoarelor raportat la numarul total de contracte. Se propune ca si indicator procentul de 0,4%/ trimestru, reprezentand ~ 4 reclamatii pentru persoane fizice. Se propune acest indicator tinand cont de contoarele noi montate prin investitia POS Mediu, precum si de lipsa oricaror reclamatii pe trimestrele I, II si III ale anului 2023. 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, conducind la ~ 2 reclamatii, pentru instituti publice se propune acceptarea unui procent de 5%, (anterior aceiasi procent de 5% a fost aprobat), conducind la o reclamatie pe trimestru.

I.1.1.1.d) Ponderea din numarul de reclamatii de la lit. c) care sunt justificate. Se propune acceptarea unui procent de 50%, reprezentand doi utilizatori din cei 4 utilizatori de la punctul I.1.1.1.c). Pentru agentii economici, avandu-se in vedere indicatorul propus la pct. I.1.1.1.c de 4%, reprezentand ~ 2 utilizatori se propune acceptarea unui procent de 50%, reprezentand un utilizator -agent economic care a reclamat justificat. In ceea ce priveste utilizatorul -institutie publica tinand cont de faptul ca la pct I.1.1.1.c a fost propus un singur utilizator se propune un procent de 0%, atestind astfel ca reclamatia nu a fost indreptata.

I.1.1.1.e) procentul de solicitari de la lit.c) care au fost rezolvate in mai putin de 8 zile. Tinand cont de prevederile punctului 7.14 din cadrul contractului cu utilizatorul, 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. Tinand 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 aceluasi procent de 1%.

I.III. g) Cantitatea de apa furnizata raportata la numarul total de locuitori de tip casnic deserviti. Populatia deservita, cf. informatiilor Secom S.A., a fost la nivelul trim II 2022 de ~2685 locuitori, tinand cont de procentul de 93,82% locuitori deserviti. Avind in vedere faptul ca in cadrul Autorizatiei de Gospodarie a Apelor nr.103/13.08.2021 necesarul de apa maxim a fost stabilit la un debit de 566,85mc/zi, raportul rezultat este de max. 18,9 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 2023, 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 1116 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 2023, se propune acceptarea ca tinta pentru UAT Vinju Mare a aceluasi 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 Dispozitiile 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 reclamatilor pe aceasta tema in cursul ultimelor 3 trimestre ale anului 2023, 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 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. Tînd cont de faptul c în cursul anului se fac plati si pentru ultimele luni ale fiecarui trimestru, precum si pentru facturi care nu pot fi raportate în cadrul trimestrelor de referinta se propune un indicator anual de 80%, pastrîndu-se astfel gradul indicatorului anual aprobat anterior.

Interruperi si limitari în furnizarea apelor la canalizare

Interruperi accidentale

I.V.a) numarul de interruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori. Avîndu-se în vedere faptul c frecventa de producere a acestor evenimente este mai ridicata în cursul perioadelor friguroase, coroborat cu faptul c acest sistem a suferit îmbunatatiri prin POS Mediu, precum si avîndu-se în vedere indicatorii anterior aprobat, si faptul c în primele trei trimestre ale anului 2023 nu au existat asemenea interruperi, se propun spre aprobare urmatorii indicatori: populatie trim. I-3, trim. II-2, trim. III-2 si trim. IV-3. Pentru utilizatorii agentii economici si instituti 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 instituti publice.

I.V.b) numar de utilizatori afectati de interruperile neprogramate anuntate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori. Tînd cont de finalizarea investitiilor prin POS Mediu, raportat la posibilitatea sectorizarii, coroborat cu indicatorii anterior aprobat, precum si inexistenta vreunui utilizator afectat pe primele trei trimestre ale anului 2023, se propun urmatorii indicatori: pentru populatie: trim.I-3%, trim.II-2%, trim.III-2%, trim.IV-3%; pentru agentii economici si instituti publice se propun urmatorii 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 interruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori. Tînd cont de faptul c în cazul indicatorilor anterior aprobat (Regulamntul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare) valoarea acestora a fost de 20%, reprezentînd o medie a interruperilor de ~ 5 ore/ interruperi, se propune acceptarea aceluasi procent de 20% pentru toate categoriile de utilizatori.

I.V.d) numarul de interruperi accidentale pe categorii de utilizatori. Avîndu-se în vedere faptul c frecventa de producere a acestor evenimente este mai ridicata în cursul perioadelor friguroase, coroborat cu faptul c sistemul a fost modernizat prin implementarea investitiilor realizate prin POS Mediu, coroborat cu indicatorii anterior aprobat si indicatorii realizati pe 2023, se propune acceptarea aceluasi indicatori aprobat în 2023, respective pentru populatie : trim. I-5, trim. II-3, trim. III-3 si trim. IV-5; pentru utilizatorii agentii economici si instituti publice se propune acceptarea urmatorilor indicatori: trim. I-1, trim.II-1, trim.III-1, trim.IV-1, respectiv pentru instituti publice: trim I-1, trim II-1, trim III-1, trim IV-1.

I.V.e) numarul de utilizatori afectati de interruperile accidentale raportat la total utilizatori/categorii de utilizatori. Tînd cont de indicatorii aprobat anterior, de faptul c sistemul Vinu Mare a beneficiat de investiti prin POS Mediu (realizîndu-se o serie de sectorizari ale retelei de distributie), precum si de indicatorii realizati pe trimestrele I, II, III ale anului 2023 (max. 3% pe trim I), se propun urmatorii indicatori: populatie trim I-3%, trim.II-2%, trim.III-2%, trim IV-3%; pentru agentii economici si instituti publice se propun urmatorii indicatori: trim I-7%, trim II-5%, trim III-5%, respectiv trim I-8%, trim II-5%, trim III-5%, trim IV-8%.

Interruperi programate

I.V.III.a) numărul de interruperi programate. Avîndu-se în vedere necesitatea efectuării lucrărilor de întreținere periodice, coroborat cu indicatorul anterior aprobat (6 de interruperi/total an), se propune acceptarea unui număr de 1 interrupere pe fiecare din trimestrele I și IV și 2 interruperi pe fiecare din trimestrele II și III.

I.V.III.b) durata medie a interruperilor programate raportată la 24 h. Avînd în vedere durata medie a interruperilor programate pe anul 2022, cînd cea mai mare interrupere s-a cîrît la 4% reprezentînd ~ 1 ora/interrupere, coroborat cu indicatorii anterior aprobat 15% pe fiecare trimestru, se propune acceptarea aceleiași procent de max. 15%, reprezentînd (3,6 h la 24 h).

I.V.III.c) numărul de utilizatori afectați de aceste interruperi raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori. Se propune acceptarea unui procent de 5% pe fiecare din trimestrele II și III și 3% pe fiecare din trimestrele I și IV, pentru utilizatorii persoane fizice pe, tînd cont de posibilitățile de sectorizare rezultate în urma implementării proiectului prin POS Mediu, de sistemul de distribuție înelar. Pentru agenții economici se propune acceptarea unui procent de 5% (reprezentînd ~ 3 utilizatori) iar pentru instituții publice un procent de 6% (reprezentînd doi utilizatori). Numărul de utilizatori propuși în cadrul acestui indicator nu se raportează și la interruperile programate generate de lucrările de întreținere menționate în legislație (ex. spălat/dezinfectare rezervoare, magistrale).

I.V.III.d) numărul de interruperi cu durată programată depășită raportat la total interruperi programate, pe categorii de utilizatori. Tînd cont de numărul de interruperi propuse, și a faptului ca durată anterioară a interruperilor nu a fost depășită se propune acceptarea unui indicator de 0%, certifiînd astfel ca nici o durată a interruperilor programate nu va fi depășită.

Interruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale de către utilizator

I.V.III.a) numărul de utilizatori carora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor pentru nepata facturii raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori. Avînd în vedere indicatorii realizați pe primele trei trimestre ale anului 2023 (nu au existat interruperi generate de nepata facturii) coroborat cu indicatorii anterior aprobați se propun următorii indicatori: populație – tînta maximă de 1.8% pentru fiecare trimestru în parte. În cazul agenților economici se propune acceptarea pe fiecare trimestru a unui procent de max.3.5% (reprezentînd ~ 2 utilizatori), iar pentru instituțiile publice se propune un procent de 5%, reprezentînd un utilizator.

I.V.III.b) numărul de contracte reziliate pentru nepata serviciilor furnizate raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori. Avîndu-se în vedere faptul ca în cadrul indicatorilor realizați pe trimestrele I, II și III 2023 nu au existat persoane carora le-a fost reziliat contractul, coroborat cu propunerea anterioară de 1.8% pentru utilizatorii carora le-a fost întreruptă furnizarea serviciului pentru nepata facturii, se propune acceptarea unui indicator de 0.5% pentru populație (reprezentînd ~ 5 utilizatori, dînd un maxim de 19 utilizatori). Pentru agenții economici se propune acceptarea unui indicator de 2% (1 utilizator), iar pentru instituțiile publice se propune un indicator de 0%. Aceasta propunere va trebui să tîna cont și de îndeplinirea condiției din art.5 la contractul de prestare/furnizare a serviciului "Rezilierea contractului se poate face la cererea utilizatorului numai după achitarea la zi a tuturor debitelor datorate către operator".

I.V.III.c) număr de interruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori. Tînd cont de propunerile de la punctul I.V.III.a), coroborat cu inexistența vreunei interruperi pe parcursul trimestrului I, II, III 2023, se propune acceptarea aceleiași număr de pînă la 22, 23 interruperi/trimestru pentru utilizatorii casnici (asa cum a fost aprobat și pe anul 2023), 3 interruperi pentru utilizatorii agenți economici și 1 interrupere pentru instituții publice.

I.V.III.d) numărul de utilizatori carora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categorii de utilizatori. Tînd cont de prevederile contractului cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare art. 7.23 "reluarea

prestarilor/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 alimentarea si nu au fost debransati, respectiv 1 utilizator pentru agentii 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 aprobati 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 2023, se propune acceptarea unei tintei 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 aprobati 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 2023, 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 agentii 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 aprobati (Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare)afereati 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 aprobati (Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare) afereati 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 aprobati (Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare) in cadrul celorlalte UAT-uri membre, precum si indicatorii anterior realizati (0%) si aprobati (9%), coroborat cu lipsa oricaror sesizari pe primele trei trimestre ale anului 2023, se propune aprobarea aceluiasi indicator de 9% pe fiecare trimestru pentru anul 2024.

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 în termen de 30 zile calendaristice de la înregistrarea acestora. Având în vedere cele menționate anterior se propune acceptarea unui procent de 100% pentru acest indicator.

Indicatori de performanță garantati pentru sistemul de alimentare cu apa

II.1 a) Pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem. Având în vedere prevederile art.116 din cadrul Regulamentului serviciului de apă și de canalizare "Pierderile de apă în rețea se consideră ca fiind normale dacă au valori sub 15% din cantitatea totală intrată în sistemul de distribuție"; "Procentele mai mari de 35% ale pierderilor de apă pe rețele de distribuție sunt considerate anormale și impun alocarea unor surse pentru executarea de lucrări care să asigure încadrarea în procente admisibile", coroborat cu prevederile SR 1343-1/2006 "La rețele de distribuție noi (sub 5 ani) se apreciază ca pierderile nu vor fi mai mari de 15% din volumul de apă distribuită", precum și urmăriind rezultatele acestui indicator pe trimestrele I, II și III 2023, pierderea fiind cuprinsă între 9% și 22%, coroborat cu procent de max.19% pe fiecare trimestru al anului 2023. De asemenea în conformitate cu prevederile art 132 din Regulamentului serviciilor se recomandă realizarea unui audit al pierderilor ca prim pas în stabilirea unei strategii de reducere a pierderilor.

II.1.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 finalizarea investițiilor POIM în cursul anului, ținta propusă este de 100%, atestând astfel faptul că lungimile rețelilor vor rămâne nemodificate în anul 2024.

II.1.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 și III ale anului 2023, din datele furnizate de operatorul regional, a rezultat un consum specific ce a avut variații cuprinse între 0,9kwh/m³-trîm III și 1,03kwh/m³ trîm II, coroborat cu indicatorii aprobați pe anul 2023, respectiv: maxim de 1,2 kwh/m³ pe trîm I și IV și max 0,85 kwh/m³ pe trîm II și trîm III, se propune aprobarea următorilor indicatori: trîm I-1,1 kwh/m³, trîm II-0,9 kwh/m³, trîm III-0,9 kwh/m³, trîm IV-1,2 kwh/m³, rezultînd astfel un indicator anual de 1,03 kwh/m³, la fel ca indicatorul anual aprobat pentru anul 2023. Se recomandă, de asemenea, realizarea unui audit energetic în vederea identificării cit mai exacte a consumului energetic și eventualei actualizări a indicatorului, precum și în vederea eficientizării activității de distribuție apă. Au fost avute în vedere și 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 soluția este sensibilă la înmuiere sau dacă apa este adusă cu un efort energetic mare (peste 0,5kwh/mc)".

II.1.d) Durata zilnică de alimentare cu apă calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apa la utilizator și 24 ore, pe categorii de utilizatori. 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 toate trimestrele.

II.1.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 Autoritatea de gospodărire a apelor nr. 74/10.08.2020, 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) rezulta un grad de acoperire de 81%, procent ce va ramine constant pe parcursul anului 2022 tinind cont de faptul ca nu vor exista extinderi (investitiile prevazute in cadrul proiectului finantat prin POIM 2014-2020 nu vor fi finalizate si preluate in cursul anului 2024).

II.1 f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utilizatori care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori. Avind in vedere faptul ca toti utilizatorii au contoare la bransament, iar conform Legii 241/2006 precum si "Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare"-art.224, se prevede obligativitatea montarii contoarelor, propunerea pentru acest indicator va fi de 100%, certificind contorizarea tuturor utilizatorilor.

Indicatori de performanta garantati pentru sistemul de canalizare

II.11. a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor. Avindu-se in vedere lungimea retelei de canalizare, in conformitate cu Autorizatia de gospodarie a apelor nr. 74/10.08.2020, de 19.401m, si lungimea strazilor din localitatea Vinju Mare de 27.000m (adresa nr. 6855/20.11.2019 emisa de primaria orasului Vinju Mare) rezulta un grad de acoperire de 72%, procent ce va ramine constant pe parcursul anului 2023, tinind cont de faptul ca nu vor exista extinderi.

II.11. b) gradul de extindere al retelei de canalizare exprimat ca raport intre lungimea strazilor cu sistem de canalizare data in functiune la inceputul perioadei luate in calcul si cea de la sfirsitul perioadei luate in calcul. Tinind cont de faptul ca investitiile aferente programului investitional POIM 2014-2020 nu vor fi finalizate si preluate in cursul anului 2024, tinta propusa este de 100%, atestind astfel faptul ca lungimile retelelor vor ramine nemodificate.

II.11. 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. Avind in vedere informatiile furnizate de catre operator, cuprinzind variatia acestui indicator pe trimestrele I, II si III ale anului 2023 de la 0,19 la 0,40 kWh/m³, coroborat cu indicatorii aprobati pe anul 2023, respectiv maxim 0,55kWh/m³ pe trim I si IV si max.0,4kWh/m³ pentru trim II si III, se propun urmatorii indicatori pentru anul 2024: trim I-0,55 kWh/m³, trim II-0,4 kWh/m³, trim III-0,4 kWh/m³, trim IV-0,55 kWh/m³.

Avindu-se in vedere cele specificate anterior, se propun indicatorii pentru UAT Vinju Mare, rezultati din prezentul studiu, atasati in cadrul anexei 1.

Intocmit,
Ing. Epuan Sorin

a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori	4%	1%	1%	1%	1%	1%
	1%	1%	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%
INTERRUPTURI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI						
a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori	Total 18	5	4	1	1	1
	populație	10	3	2	2	3
	agenți economici	4	1	1	1	1
	instituții publice	4	1	1	1	1
b) număr de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori	Total 29.6%	8%	6%	6%	6%	8%
	instituții publice	20%	20%	20%	20%	20%
	populație	20%	20%	20%	20%	20%
	agenți economici	20%	20%	20%	20%	20%
	instituții publice	20%	20%	20%	20%	20%
c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori	Total 24	7	5	5	5	7
	populație	16	5	3	3	5
	agenți economici	4	1	1	1	1
	instituții publice	4	1	1	1	1
d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori	Total 11.1%	3.3%	2.2%	2.2%	2.2%	3.3%
	populație	10.4%	3%	2%	2%	3%
	agenți economici	26.4%	7%	5%	5%	7%
	instituții publice	22.2%	8%	5%	5%	8%
e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori/categorii de utilizatori	instituții publice					
INTERRUPTURI PROGRAMATE						
a) numărul de întreruperi programate						

[illegible]

