Cuprins :

1. Introducere 1.1-4
1.1. Generalităţi 1.1-4
1.1.1. Caracteristici naturale 1.1-5
1.1.2. Concluzii 1.1-12
1.2. Structura studiului 1.2-13
1.3. Lista abrevierilor şi termenilor de specialitate 1.3-17
1.4. Prevederi legislative 1.4-25
1.5. Situaţia socio-economică 1.5-29
1.5.1. Demografia 1.5-30
1.5.2. Evoluţia produsului intern brut (PIB) 1.5-32
1.5.3. Gradul de ocupare a forţei de muncă 1.5-32
1.5.4. Contextul economic 1.5-35
1.5.5. Infrastructura 1.5-39
1.5.6. Utilităţi 1.5-40
1.5.7. Previziuni pentru viitor 1.5-40
2. Prezentarea situaţiei existente 1.5-41
2.1. Aria de delegare a serviciului 2.1-41
2.2. Sistemul de alimentare cu apă şi de canalizare 2.2-42
2.2.1. Sursele de apă 2.2-47
2.2.2. Captarea apei 2.2-48
2.2.3. Tratarea, transportul şi înmagazinarea apei 2.2-49
2.2.4. Staţia de tratare a apei potabile Bucecea 2.2-50
2.2.5. Staţia de tratare a apei potabile Cătămărăşti 2.2-51
2.2.6. Staţia de tratare Ştefăneşti 2.2-51
2.2.7. Reţeaua de distribuţie a apei 2.2-54
2.2.8. Sistemul de canalizare şi epurare a apelor uzate existent 2.2-56
2.3. Cadrul instituţional şi organizatoric 2.3-62
2.3.1. Autorităţi şi competenţe - Autorităţile administraţiei publice locale 2.3-62
2.3.2. Asociaţiile de dezvoltare intercomunitară 2.3-66

2.3.3. Autoritatea naţională de reglementare pentru servicii de utilităţi publice - A.N.R.S.C. 2.3-67

2.3.4. Organizarea şi funcţionarea serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare. 2.3-69

2.4. Evaluarea indicatorilor de performanţă monitorizaţi prin programe de finanţare 2.4-78

2.5. Indicatori economico-financiari 2.5-81

2.5.1. Analiza financiară pe bază de bilanţ 2.5-81

2.5.2. Analiza echilibrului financiar 2.5-85

2.5.3. Analiza indicatorilor economico-financiari 2.5-89

2.5.4. Indicatorii sintetici ai eficienţei utilizării forţei de muncă 2.5-92

2.5.5. Indicatori de lichiditate 2.5-93

2.5.6. Indicatori de risc 2.5-95

2.5.7. Indicatori de activitate 2.5-96

2.5.8. Indicatori de profitabilitate 2.5-98

2.5.9. Solvabilitatea 2.5-100

2.5.10. Lichiditatea patrimonială 2.5-101

2.5.11. Concluzii 2.5-102

3. Analiza indicatorilor de performanţă a serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare 2.5-102

3.1. Aspecte generale privind indicatorii de performanţă 3.1-102

3.2. Activitatea de branşare/racordare a utilizatorilor 3.2-107

3.3. Activitatea de contractare a serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare 3.3-112

3.4. Activitatea de măsurare şi gestiune a consumului de apă. Citirea, facturarea şi încasarea contravalorii serviciilor 3.4-116

3.5. Menţinerea relaţiilor echitabile între furnizor şi utilizator; întreruperi şi limitări în furnizarea apei potabile şi preluarea apei uzate 3.5-124

3.6. Calitatea serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare; indicatori statistici 3.6-136

3.6.1. Indicatori statistici 3.6-144

3.7. Indicatori de performanţă garantaţi 3.7-149

3.7.1. Apa nefacturată - apa care nu aduce venituri - pierderea de apă 3.7-150

3.7.2. Factori care influenţează scurgerile din sistemele de distribuţie 3.7-152

3.7.3. Metode de control al pierderilor 3.7-154

3.7.4. Metode şi mijloace de control al pierderilor aparente 3.7-157

3.7.5. Beneficiile controlul activ al pierderilor aparente 3.7-159

3.7.6. Metode şi mijloace de control al pierderilor existente la nivelul operatorului 3.7-159

3.7.7. Valoarea pierderilor de apă (apa nefacturată) înregistrate la nivelul operatorului 3.7-161

3.7.8. Analiza valorilor pierderilor de apă (apa nefacturată) înregistrate la nivelul operatorului 3.7-163

3.7.9. Concluzii – Pierderi de apă 3.7-165

3.7.10. INDICATORI DE PERFORMANŢĂ garantaţi, alţii decât pierderea de apă 3.7-166

3.8. Indicatori economico-financiari 3.8-172

3.8.1. Concluzii şi consideraţii asupra nivelurilor propuse ale indicatorilor economico-financiari 3.8-175

3.9. Propuneri de indicatori de performanţă 3.9-176

3.9.1. Propuneri de indicatori de performanţă ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare 3.9-177

3.10. Monitorizarea indicatorilor de performanţă 3.10-203

4. Index de tabele cuprinse în Volumul 1 ..... 3.10-207

5. Anexe cuprinse în Volumul 2 ..... 3.10-212

1. Introducere

1.1. Generalităţi

Judeţul Botoşani, cu o suprafaţă de 4.986 km^2 (circa 2,1% din suprafaţa ţării) se află în nord-estul României, învecinându-se cu judeţul Iaşi la sud, cu judeţul Suceava la vest, cu Ucraina la nord şi cu Republica Moldova la est.

Botoşani este judeţul aflat în extremitatea nordică a ţării, cu oraşul situat cel mai la nord – Darabani, şi cu aşezarea umană situată cel mai la nord - Horodiştea.

Teritoriul judeţului, situat în regiunea deluroasă a nordului Moldovei, prezintă mici diferenţe de altitudine: Dealurile Siretului, mai înalte în vest şi în nordul Câmpiei Moldovei, şi dealuri joase în est, cu trăsăturile specifice Podişului Moldovei. Extremele locale sunt altitudinea de 587 m (Dealu Mare - Tudora) şi altitudinea de 54 m (Lunca Prutului). Relieful se menţine în general puţin proeminent, cu văi largi, pante scurte şi interfluvii line.



Reţeaua hidrografică a judeţului se compune din următoarele râuri: Prut, Siret şi Jijia, cu afluenţii lor. Există 148 de lacuri cu o suprafaţă totală de 3.600 ha. În regiunea Stânca-Costeşti (comuna Ştefăneşti)

s-a construit un important baraj hidrotehnic, realizându-se astfel una dintre cele mai mari acumulări de apă ale ţării.

Judeţul este împărţit în următoarele subdiviziuni administrative:

- 2 municipii (Botoşani şi Dorohoi);

- 5 oraşe (Bucecea, Darabani, Flămânzi, Săveni şi Ştefăneşti);

- 71 comune cu 333 sate.

Oraşul reşedinţă de judeţ este Botoşani. El se află pe locul 20 în clasamentul municipiilor reşedinţă de judeţ după numărul de locuitori, având o populaţie de 114.885 la nivelul anului 2008.

Date generale:

- Suprafaţa: Judeţul Botoşani are o suprafaţă de 4.986 km^2, aproximativ 2,1 % din toată ţara.

- Populaţia: 448.423 locuitori la nivelul anului 2008 (conf. Direcţiei de Statistică Botoşani).

- Relieful: judeţul Botoşani este amplasat în totalitate pe vechea Platformă Moldovenească.

1.1.1. Caracteristici naturale

Așezare geografică

Judeţul Botoşani se află pe paralela 47 24’16” (la sud de Prăjeni) şi pe paralela 48 15’06” (la nord de Horodiştea), pe meridianul 26 2'02"E (la vest de Dersca) şi pe meridianul 27 24'32"E (la sud-est de Pleşani-Călăraşi).

Aerul

Evoluţia calităţii aerului este monitorizată cu teste de laborator, care măsoară gazele poluante, particulele solide şi precipitaţiile. Rezultatele obţinute din monitorizarea reţelei proprii au fost procesate şi introduse în baza de date, ca referinţă pentru prezentul raport privind starea şi evoluţia calităţii mediului în judeţ.

APM Botoşani a monitorizat situaţia calităţii aerului în judeţul Botoşani atât prin analiză fizico-chimică realizată cu echipamente de laborator, cât şi prin monitorizare în cadrul staţiilor automatizate (care prezintă analizori pentru SO2, NOx, CO, O3, VOC BTEX - pentru PM2, 5 şi Pb).

În februarie 2009, monitorizarea calităţii aerului a fost structurată după cum urmează:

- Particule solide*: PM10 - 28 indicatori, PM2, 5 - 25 metale, şi indicatori - 36 indicatori.

- Calitatea precipitaţiilor în 3 puncte*: Botoşani, Darabani şi Dorohoi, totalizând 54 de indicatori.

Apa

Apa freatică provenită din cursuri de apă şi de pe versanţi are debite scăzute (1-3 l/s) şi limită de potabilitate, existând şi apă improprie pentru băut. Debitul total la nivel de judeţ este estimat la 1,780 m^3/s, din care 0,728 m^3/s reprezintă resurse exploatabile şi potabile.

Apele de suprafaţă sunt râuri şi lacuri, care aparţin de două bazine hidrografice majore: Siret şi Prut. Densitatea reţelei de râuri existente este de 0,41 km/km^2. Alimentarea râurilor se face în proporţie de 86% prin căderi de ploaie şi zăpadă, doar 14% fiind din surse de adâncime.

Analiza debitelor multianuale arată faptul că apele cele mai bogate sunt Prut și Siret, cu 85 m^3/s şi 12,7 m^3/s la intrarea în judeţ, şi 92 m^3/s, respectiv 35,0 m^3/s la ieşire.

Lacurile completează reţeaua hidrografică a judeţului, majoritatea create prin traversări depresionare. Cele mai multe se găsesc în zone deluroase, alcătuind o caracteristică a teritoriului.

Din punct de vedere hidrografic, judeţul Botoşani se încadrează în două arii largi: umiditate moderată, corespunzând Podişului Botoşani, şi lipsă de umiditate, corespunzând Podişului Moldovei.

Tabelul nr. 1.1.1. Resurse de apă, teoretic şi tehnic utilizabile, pentru bazinele hidrografice Siret şi Prut

Judeţul Botoşani	Resurse de apă [mii m^3]			
	Teoretice	Utilizabile		
		Suprafaţă	Subteran	Total
Prut	1.374	296,9	5,4	302,3
	Resurse de suprafaţă		Resurse subterane	
	Teoretice	Utilizabile	Teoretice	Utilizabile
Siret	10,0	5,0	23,0	15,0

Sursa: Ministerul Mediului, Raport de mediu în judeţul Botoşani, 2008

Tabelul nr. 1.1.2. Debitele râurilor principale în bazinele hidrografice Prut şi Siret

Nr	Râul	Staţia hidrometrică	Debit maxim în 2008 [m^3/s]	Debit multianual [m^3/s]
Bazinul Prut				
1	Prut	Rădăuţi-Prut	4240	80,4
2	Prut	Stânca	1260	82,6
3	Başeu	Ştefăneşti	37	1,68
4	Jijia	Dorohoi	54,4	0,661
5	Jijia	Dângeni	57,6	1,77
6	Jijia	Todireni	48,1	2,28
7	Sitna	Cătămărăşti	5	0,455
8	Sitna	Dracşani	26,0	1,82
9	Sitna	Todireni	41,8	2,35
10	Miletin	N. Bălcescu	68,6	0,47
Bazinul Siret				
1	Siret	Siret	920	18,2
2	Siret	Zvoriştea	846	19,8
3	Siret	Huţani	813	24,0

Sursa: Ministerul Mediului, Raport de mediu în judeţul Botoşani, 2008

Tabelul nr. 1.1.3. Preluare din bazinele hidrografice Prut şi Siret

[Mii m^3]	Anul	Surse de suprafaţă	Surse subterane
Siret			
Direct	2008	90.160,98	1.170,95
Prin transfer	2008	21.000	912
Prut			
	2008	20,489	1,812

Sursa: Ministerul Mediului, Raport de mediu în judeţul Botoşani, 2008

Apa de suprafaţă

Râuri

Studierea râului Prut se face, în baza relaţiilor bilaterale cu Ucraina şi Republica Moldova, in 3 secţiuni de supraveghere cu frecvenţă lunară/săptămânală: Prut - Oroftiana, Prut - Rădăuţi Prut şi Prut - Stânca.

Cea mai bună secţiune existentă este Prut - Darabani.

Evaluarea condiţiilor ecologice şi chimice ale apei se face în conformitate cu Ordinul nr.161/2006 de aprobare a normativului pentru clasificarea apelor de suprafaţă în vederea stabilirii stării ecologice a corpurilor de apă, făcându-se o corelaţie a evaluării chimice cu cea organică.

Principiul general de clasificare a stării ecologice are la bază cinci grupe de indicatori: oxigenul, nutrienţii, mineralizarea, poluanţii toxici specifici de origine naturală şi alţi indicatori chimici relevanţi, şi evaluarea se face prin ponderarea efectului tuturor indicatorilor, prin medie aritmetică.

Tabelul nr. 1.1.4. Repartiţia nivelurilor de calitate în secţiunile de control, în conformitate cu OM 161/2006

Nr. crt.	Râul	Secţiunea de control	Frecvenţa de extragere	Nivelul de calitate					
				R.O.*	Nutrienţi	Salinitate	PTSO**	Alţii	General
Bazinul Prut									
1	Prut	Oroftiana	12	I	I	I	I	I*	I
2	Prut	Darabani	6	I	I	I	I	-	I
3	Prut	Rădăuţi-Prut	4	I	I	I	I	I*	I
4	Prut	Stânca	4	I	I	I	I	I*	I
5	Başeu	Ştefăneşti	12	III	II	III	I-II	II	III
6	Podriga	Av. Darabani	12	V	V	III	I	V	V
7	Jijia	Av. Dorohoi	12	III	IV	II	II	II	IV
8	Jijia	Truşeşti	6	III	II	III	I	-	III
9	Jijia	Todireni	12	III	II	III	I	II	III

Nr. crt.	Râul	Secţiunea de control	Frecvenţa de extragere	Nivelul de calitate					
				R.O.*	Nutrienţi	Salinitate	PTSO**	Alţii	General
10	Sitna	Stăuceni	12	III	III	II	I	II	III
11	Miletin	Orăşeni Vale	6	II	I	II	II	II	II
Bazinul Siret									
1	Siret	Graniţa	12	I	I	I	I	I	I
2	Siret	Siret	12	I	I	I	I	I	I
3	Siret	Huţani	12	I	I	I	I	I	I

R.O – nivelul de oxigen

PTSO – poluanţi toxici

Sursa: Ministerul Mediului, Raport de mediu în judeţul Botoşani, 2008

Tabelul nr. 1.1.5. Repartiţia nivelurilor de calitate pe lungimi de râuri

Râul	Porţiunea	Lungime [km]	Repartiţia pe clase de calitate									
			I		II		III		IV		V	
			km	%	km	%	km	%	km	%	km	%
Bazinul Prut												
Miletin	Izvoare - Localitatea N. Bălcescu				37	67,3						
	N. Bălcescu – ieşirea din judeţul Botoşani	55					18	32,7				
Total judeţul Botoşani		648	203	31,3	140	21,6	281	43,4	13	2	11	1,7

Râul	Porţiunea	Lungime [km]	Repartiţia pe clase de calitate									
			I		II		III		IV		V	
			km	%	km	%	km	%	km	%	km	%
Bazinul Siret												
Siret			149	149	100	-	-	-	-	-	-	-

Sursa: Ministerul Mediului, Raport de mediu în judeţul Botoşani, 2008

Situaţia lacurilor din judeţul Botoşani

Calitatea apei din acumulări se monitorizează prin interpretarea fizico-chimică şi biologică a mostrelor culese, cu frecvenţă determinată de importanţa lacului în cauză şi în funcţie de regimul termic şi pluviometric.

Tabelul nr. 1.1.6. Situaţia globală a calităţii apei din lacuri, 2008

Lacul	Cursul de apă	Volum total [mil. m^3]	Utilizare	Calitatea apei (categoria)		Surse de poluare
				Denumire	Tip	
Bazinul hidrografic Prut						
Stânca Costeşti	Prut	1.400	A; IR; H; P; AT	I	Mezotrofic	
Negreni	Başeu	25,6	AT; IR; P; A	III	Mezotrofic	
Mileanca	Podriga	14,35	AT; IR; P	II	Eutrofic	
Cătămărăşti	Sitna	18,00		II	Eutrofic	
Bazinul hidrografic Siret						
				Nutrienţi, fosfor total şi azot	Biologic	
Rogojeşti	Siret	37,3	Alimentare cu apă	Eutrofic Eutrofic	Oligotrofic Mezotrofic	SC ACET SUCEAVA Ag. Siret
Bucecea	Siret	6,73	Alimentare cu apă	Eutrofic Eutrofic	Mezotrofic Mezotrofic	SC ACET Suceava, Ag. Siret

Sursa: Ministerul Mediului, Raport de mediu în judeţul Botoşani, 2008

Notă:

H – Energie hidroelectrică

A – Alimentare cu apă

IR –Apă pentru irigaţii

P – Piscicultură

AT – Atenuarea inundaţiilor

Tabelul nr. 1.1.7. Calitatea lacurilor conform nivelului de troficitate

Lacul	Cursul de apă	Volum total [mil. m^3]	Troficitatea		
			Valoarea nutrienţilor		Valoarea biomasei
			TOTAL fosfor	Total azot mineral	
Bazinul hidrografic Prut					
Stânca Costeşti	Prut	1.400	E	E	O
Negreni	Başeu	25,6	H	UO	O
Mileanca	Podriga	14,35	H	O	M
Cătămărăşti	Sitna	18,00	E	E	M
Bazinul Hidrografic Siret					
Rogojeşti	Siret	37,3	0,0523 mg P/l (total fosfor) 0,685 mg/l (total azot)		2,68
Bucecea	Siret	6,73	0,0437 mg P/l (total fosfor) 0,831 mg/l (total azot)		3,26

Sursa: Ministerul Mediului, Raport de mediu în judeţul Botoşani, 2008

Tabelul nr. 1.1.8. Calitatea lacurilor conform nivelului chimic

Lacul	Cursul de apă	Volum total [mil. m^3]	Troficitatea	
			Valoarea nutrienţilor	Valoarea biomasei
Bazinul hidrografic Prut				
Stânca Costeşti	Prut	1.400	I	O

Lacul	Cursul de apă	Volum total [mil. m^3]	Troficitatea	
			Valoarea nutrienţilor	Valoarea biomasei
Negreni	Başeu	25,6	I	O
Mileanca	Podriga	14,35	I	M
Cătămărăşti	Sitna	18,00	I	M
Bazinul hidrografic Siret				
Rogojeşti	Siret	37,3	N-NH4 = 0,110 mgN/l – I N-NO2 = 0,014 mgN/l – II N-NO3 = 0,561 mgN/l – I Fosfor total = 0,0523 mgP/l – I Ortofosfaţi = 0,0291 mgP/l - I	2,68
Bucecea	Siret	6,73	N-NH4 = 0,138 mgN/l – I N-NO2 = 0,015 mgN/l – II N-NO3 = 0,678 mgN/l – I Fosfor total = 0,0437 mgP/l – I Ortofosfaţi = 0,0221 mgP/l -I	3,26

Sursa: Ministerul Mediului, Raport de mediu în judeţul Botoşani, 2008

1.1.2. Concluzii

Calitatea apei de suprafaţă a fost afectată de inundaţiile care au avut loc în perioada aprilie-august 2008, rezultatul fiind încărcarea cu suspensii solide. Faţă de anul anterior, calitatea apei din majoritatea secţiunilor nu a înregistrat schimbări semnificative, ceea ce denotă o tendinţă de conservare/îmbunătăţire.

Calitatea apei din lacuri: obiectivele de referinţă corespund valorilor din clasa II de calitate (în conformitate cu Ordinul nr.161/2006) şi reprezintă următoarele niveluri de realizat în plan naţional şi regional, conform unei strategii pe termen lung.

Calitatea apei subterane rămâne majoritar nepotabilă, rata menţinându-se la 80% din totalul forajelor monitorizate. Cauzele probabile pentru care apa subterană nu corespunde, în majoritatea cazurilor, scopului de a fi utilizată ca apă de băut, sunt:

- poluarea apelor de suprafaţă;
- condiţii naturale hidro-geochimice care favorizează transformarea în soluţie a diferiţi anioni şi cationi;
- dezvoltarea intensivă a agriculturii în ultimele decenii, cu utilizarea în exces a îngrăşămintelor chimice şi a pesticidelor, a dus la acumularea în sol a unor substanţe periculoase (sau la degradarea resurselor);
- efecte ale nerespectării de către fostele ferme zootehnice mari a măsurilor privind factorii de mediu;
- particularităţi de climat şi hidrogeologie, cu exploatarea sistemelor de irigaţii, care a contribuit la mineralizarea materiei organice din sol şi la migrarea substanţelor obţinute.

1.2. Structura studiului

Documentul *„Studiu de specialitate privind Indicatorii de performanţă ai serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare - Judeţul Botoşani, 2010”* reprezintă:

- un instrument deosebit de eficient pentru identificarea şi soluţionarea problemelor şi aspectelor privind modul de gestionare, administrare, exploatare, menţinere în funcţiune şi de dezvoltare a serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare prestate/furnizate de către operatorul regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani, respectiv S.C. APA GRUP SA Botoşani, în aria de operare consolidată pe întreg judeţul Botoşani;
- una dintre căile cele mai eficiente de participare a publicului în procesul de decizie;
- angajamentul A.D.I. „AQUA” Botoşani, al Consiliului Judeţean Botoşani, al S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani şi al comunităţii în asigurarea unui mediu adecvat, a unor condiţii de viaţă mai bune şi a unei dezvoltări durabile pentru generaţiile actuale şi viitoare.

În conformitate cu prevederile *Regulamentului consolidat al serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare în judeţul Botoşani*, precum şi cu legislaţia în vigoare, indicatorii de performanţă ai serviciului furnizat/prestat utilizatorilor se stabilesc pe baza unui studiu de specialitate întocmit de Asociaţia de

Dezvoltare Intercomunitară „AQUA" Botoşani, în funcţie de necesităţile utilizatorilor, de starea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă şi de canalizare şi de eficienţă a acestora, cu respectarea indicatorilor de performanţă minimali prevăzuţi în regulamentul-cadru, respectiv în caietul de sarcini-cadru al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare. Studiul de specialitate se avizează de autorităţile deliberative ale unităţilor administrativ-teritoriale membre şi se aprobă de Adunarea Generală a Asociaţiei de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA" Botoşani.

Propunerile de indicatori de performanţă ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare furnizat/prestat utilizatorilor, rezultate din studiul de specialitate efectuat în acest scop, vor fi supuse dezbaterii publice înaintea aprobării lor.

Studiul este elaborat în viziunea unei dezvoltări durabile a comunităţilor din aria de deservire a judeţului în ansamblu, vizând nu numai toţi factorii de natură tehnică şi economică specifici activităţilor de alimentare cu apă şi de canalizare, ci şi aspectele privind sănătatea şi calitatea vieţii populaţiei, legislaţia, educaţia ecologică care reprezintă esenţa unor servicii eficiente.

Totodată, studiul oferă o bună oportunitate pentru instituirea unei colaborări benefice între A.D.I. „AQUA" Botoşani, Consiliul Judeţean Botoşani, unităţile administrativ-teritoriale care au delegat gestiunea serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare, operatorul regional, celelalte instituţii şi organisme implicate, sectorul privat, organizaţii şi cetăţeni, în calitate de utilizatori, în vederea soluţionării problemelor specifice serviciilor prestate/furnizate, precum şi pentru obţinerea unor beneficii economice şi sociale.

Studiul are ca obiectiv principal propunerea unui set de indicatori de performanţă pentru serviciile de alimentare cu apă şi de canalizare prestate/furnizate de către operatorul regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani, în aria de operare consolidată a judeţului Botoşani şi care trebuiesc însuşiţi şi îndepliniţi de către acesta.

Rezultatul acţiunilor şi măsurilor specifice întreprinse de către operator în sensul realizării şi îmbunătăţirii nivelului valoric al indicatorilor de performanţă, pe de o parte şi o monitorizare şi evaluare eficientă efectuată de către factorii implicaţi, pe de altă parte, conduce la îmbunătăţirea percepţiei utilizatorilor cât şi a responsabilităţilor/obligaţiilor acestora faţă de serviciile de apă şi canalizare.

Propunerile de indicatori de performanţă ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare furnizat /prestat utilizatorilor, rezultate din acest studiu de specialitate vor fi supuşi dezbaterii publice înaintea aprobării lor de către A.D.I. „AQUA" Botoşani.

La stabilirea indicatorilor de performanţă s-au avut în vedere:

- necesităţile utilizatorilor;
- starea tehnică şi gradul de eficienţă a sistemelor de alimentare cu apă şi de canalizare;
- situaţia economică a operatorului regional;
- necesitatea respectării şi aplicării legislaţiei existente în domeniul apei protecţiei mediului şi administraţiei publice locale;
- necesitatea adoptării liniilor directoare ale acquis-ului comunitar în domeniu;
- necesitatea atingerii obiectivelor şi ţintelor stabilite în vederea conformării cu Directivele U.E.

Pentru selectarea indicatorilor de performanţă care sunt propuşi spre aprobare, s-a avut în vedere includerea în mod obligatoriu a indicatorilor de performanţă minimali prevăzuţi în Regulamentul – cadru al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare stabiliţi în Ordinul nr. 88 din 20/03/2007 şi a indicatorilor / condiţionalităţilor impuşi prin diferite documente: contract de delegare de gestiune, memorandumuri de finanţare, documentaţie de obţinere /menţinere licenţă de operare, rapoarte anuale economico-financiare etc.

Studiul este structurat după cum urmează:

- în partea introductivă se prezintă situaţia generală şi socio-economică a judeţului Botoşani;
- în capitolul 2 se prezintă aria de deservire în care operează S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani, sistemul de alimentare cu apă şi de canalizare existent, cadrul instituţional şi organizatoric specific serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare, cât şi o evaluare a indicatorilor de performanţă care sunt monitorizaţi şi evaluaţi la această dată de către instituţiile şi organismele implicate;
- în capitolul 3 se realizează o analiză pe activităţile specifice serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare a indicatorilor de performanţă şi se propune o previzionare a acestora pentru perioada 2010-2013.

În vederea obţinerii unor informaţii cât mai reale asupra aspectelor care fac obiectul studiului, membrii comisiei de elaborare au identificat toate problemele specifice serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare şi în special privind indicatorii de performanţă utilizând datele şi informaţiile deţinute de către Consiliul Judeţean Botoşani şi A.P.M. Botoşani şi cele transmise de către S.C. APA GRUP S.A. Botoşani.

Au fost analizate şi informaţiile rezultate în urma procesării datelor conţinute în principal în următoarele documente:

- Analiza financiară 2007 –Asistenţă tehnică pentru coordonarea şi supervizarea proiectelor ISPA în judeţul Botoşani – Louis Berger SAS;
- Memorandum de finanţare proiect Reabilitarea şi modernizarea sistemelor de alimentare cu apă, canalizare şi epurare, Botoşani, Măsura ISPA nr. 2004/RO16P/PE/001;

- Rapoarte trimestriale privind Programul de Dezvoltare al Utilităţilor Municipale II;
- Plan de afaceri al S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2005-2006;
- Bilanţurile anuale întocmite pentru anii 2005 - 2009;
- Bilanţul semestrial la data de 30.06.2010;
- Rapoartele privind activitatea economico – financiară pentru anii 2005 – 2009 şi semestrul I 2010;
- Master Plan pentru serviciile de alimentare cu apă şi de canalizare în judeţul Botoşani - 2010;
- Hotărâri ale unităţilor administrativ-teritoriale de înfiinţare a A.D.I. „AQUA" Botoşani;
- Hotărârea A.D.I. „AQUA" Botoşani de înfiinţare a operatorului regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani;
- Contractul unic de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare nr. 2206/28.06.2010;
- Regulamentul consolidat al serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare – judeţul Botoşani, aprobat prin hotărâre A.G.A. a A.D.I „AQUA" Botoşani în 01.02.2010;
- Ordinul A.N.R.S.C. nr. 459/21.0.92010 de aprobare a eliberării Licenţei clasa 2 către S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani;
- Contractul de facturare, cu actele adiţionale ulterioare, între Apele Române şi operator privind cantitatea de apă brută intrată în sistem;
- Standardul SR 1343-1 privind determinarea cantităţilor de apă potabilă pentru localităţile urbane şi rurale;
- Proceduri Sistem de Management al Calităţii în vigoare;
- Rezultate monitorizare pierderi la branşamente condominiale;
- Rezultate verificări contori de branşament;
- Lista echipamentelor pentru detecţia şi inspecţia pierderilor;
- Duratele de funcţionare a mijloacelor fixe, conform HG. nr. 2139/2004.
- Anuarul statistic al judeţului Botoşani;
- Site-ul Direcţiei Judeţene de Statistică Botoşani.

Toate datele şi informaţiile transmise de operatorul S.C. APAGRUP S.A. Botoşani sunt însoţite de documente autentificate cu semnătură şi ştampilă.

Asupra fidelităţii şi corectitudinii datelor transmise de către operatorul regional, menţionăm faptul că întreaga responsabilitate îi revine acestuia.

1.3.Lista abrevierilor şi termenilor de specialitate

Abrevieri:

- **A.N.R.S.C.** - Autoritatea Naţională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilităţi Publice;
- **APM** - Agenţia pentru Protecţia Mediului
- **BERD** - Banca Europeană de Reconstrucţie şi Dezvoltare
- **BEI** – Banca Europeană de Investiţii
- **BH** – Bazin hidrografic
- **BL** – Buget local
- **BM** – Banca Mondială
- **BS** – Buget de stat
- **CJ** – Consiliul Judeţean
- **CL** – Consiliul Local
- **CM** – Comitetul de Monitorizare
- **FE** – Fonduri Europene
- **FEDR** – Fondul Europeană de Dezvoltare Regională
- **FC** – Fond de Coeziune
- **HG** – Hotărâre de Guvern
- **HCJ** – Hotărârea Consiliului Judeţean
- **HCL** – Hotărârea Consiliului Local
- **ISO** - Organizaţia Internaţională pentru Standardizare
- **ISPA** - Instrument structural de pre-aderare
- **I.e.** - Locuitori echivalenţi
- **MMP** – Ministerul Mediului şi Pădurilor
- **ONG** – Organizaţie non guvernamentală
- **PIU** – Unitate de Implementare Proiecte
- **POS** - Programele operaţionale sectoriale
- **PPP** - Parteneriat public-privat
- **PHARE** - Ajutor pentru reconstrucţia economică - Polonia şi Ungaria

- **SAMTID** - Programul de dezvoltare a Infrastructurii Orașelor Mici și Mijlocii
- **SGA** – Serviciul de Gospodărire a Apelor
- **UE** - Uniunea Europeană

Termeni de specialitate, în conformitate cu legislaţia în vigoare :

- **apă potabilă** – apă care îndeplineşte indicatorii de potabilitate prevăzuţi de legislaţia în vigoare;
- **ape uzate menajere** – apele de canalizare rezultate din folosirea apei în gospodării, instituţii publice şi servicii, care rezultă mai ales din metabolismul uman şi din activităţi menajere şi igienico-sanitare;
- **ape uzate industriale** – apele de canalizare rezultate din activităţi economico-industriale sau corespunzând unei alte utilizări a apei decât cea menajeră;
- **ape uzate orăşeneşti** – apele de canalizare rezultate din amestecul apelor uzate menajere cu apele uzate industriale sau agrozootehnice, preepurate sau nu, precum şi apele care provin din stropirea şi spălarea drumurilor publice sau private, a aleilor, a grădinilor şi a curţilor imobilelor;
- **ape pluviale** – apele de canalizare care provin din precipitaţii atmosferice;
- **autoritate de reglementare competentă** – Autoritatea Naţională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilităţi Publice – denumită în continuare A.N.R.S.C.;
- **acces la reţea** – dreptul utilizatorului serviciilor de alimentare cu apă şi/sau de canalizare de a se branşa/racorda şi de a folosi, în condiţiile legii, reţelele de distribuţie/colectare;
- **acord de furnizare** – documentul scris, emis de operator, care stabileşte condiţiile de furnizare pentru utilizator şi defineşte parametrii cantitativi şi calitativi ai serviciului la branşamentul utilizatorului şi prin care operatorul se angajează să furnizeze serviciul de alimentare cu apă;
- **asociaţie de dezvoltare intercomunitară de apă şi de canalizare** - asociaţia de dezvoltare intercomunitara cu obiect de activitate serviciile de utilităţi publice, astfel cum este definită de Legea nr. 51/2006 , constituită în scopul înfiinţării, organizării, finanţării, exploatării, monitorizării şi controlului furnizării/prestării serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, inclusiv pentru crearea, modernizarea şi/sau dezvoltarea sistemelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare.
- **aviz de branşare/racordare** – documentul scris, emis de operatorul serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, prin care se stabilesc condiţiile tehnice cu privire la proiectarea, amplasarea şi execuţia branşamentelor de apă, respectiv a racordurilor de canalizare şi prin care se stabileşte punctul de delimitare dintre reţelele publice şi instalaţiile de utilizare;

- **acord de preluare** – documentul scris, emis de operatorul serviciului de canalizare pentru utilizator, prin care acesta se angajează să presteze serviciul de canalizare şi care defineşte condiţiile şi parametrii cantitativi şi calitativi ai apelor uzate menajere şi/sau industriale preluate la canalizarea publică;

- **branşament de apă** – partea din reţeaua publică de alimentare cu apă care asigură legătura dintre reţeaua publică de distribuţie şi reţeaua interioară a unei incinte sau a unei clădiri. Branşamentul deserveşte un singur utilizator – persoană fizică sau juridică care beneficiază, direct sau indirect, individual sau colectiv de serviciile de utilităţi publice, în condiţiile legii. În cazuri bine justificate şi atunci când condiţiile tehnice nu permit altă soluţie se poate admite alimentarea mai multor utilizatori prin acelaşi branşament. Părţile componente ale unui branşament se precizează în regulamentul serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare. Branşamentul, până la contor, inclusiv căminul de branşament şi contorul, aparţin reţelei publice de distribuţie , indiferent de modul de finanţare a execuţiei. Finanţarea execuţiei branşamentului se asigură de operator, respectiv de utilizator, corespunzător punctului de delimitare a instalaţiilor. Amplasamentul căminului de branşament se stabileşte la punctul de delimitare al instalaţiilor, de regulă la limita de proprietate a utilizatorului, cu respectarea regimului juridic al proprietăţii şi numai în baza unei documentaţii avizate de operator. În cazul condominiilor existente, separarea şi individualizarea consumurilor la nivel de proprietate/apartament individual se fac prin montarea repartitoarelor de costuri. Cheltuielile aferente individualizării consumurilor sunt suportate de coproprietarii condominiului, operatorul având numai obligaţia montării contorului principal de branşament la nivelul limitei de proprietate;

- **caracteristici tehnice** – totalitatea datelor şi elementelor de natură tehnică, referitoare la o instalaţie;

- **cămin de branşament** – construcţie componentă a sistemului de distribuţie a apei, aparţinând sistemului public de alimentare cu apă, care adăposteşte contorul de branşament, cu montajul aferent acestuia;

- **contor de branşament** – mijlocul de măsurare a cantităţii de apă consumată de utilizator, care se montează pe branşament între două vane – robinete la limita proprietăţii utilizatorului; contorul este ultima componentă a reţelei publice de distribuţie în sensul de curgere a apei, fiind utilizat la determinarea cantităţii de apă consumată, în vederea facturării;

- **contor de reţea** – mijlocul de măsurare a cantităţii de apă transportată dintr-o zonă în alta a reţelei publice. Contorul de reţea nu poate fi utilizat la determinarea şi facturarea cantităţii de apă consumată de unul sau mai mulţi utilizatori;

- **contract–cadru** – reglementare cu caracter normativ, care stabileşte condiţiile minimale pentru relaţiile comerciale dintre operator şi utilizator;

- **domeniu public** – totalitatea bunurilor mobile şi imobile dobândite potrivit legii, aflate în proprietatea publică a unităţilor administrativ-teritoriale, care, potrivit legii sau prin natura lor, sunt de folosinţă sau interes public local ori judeţean, declarate ca atare prin hotărâre a consiliilor locale sau a consiliilor judeţene şi care nu au fost declarate prin lege bunuri de uz sau de interes public naţional;
- **delegarea gestiunii unui serviciu de utilităţi publice** - acţiunea prin care o unitate administrativ-teritoriala atribuie unuia sau mai multor operatori titulari de licenţa, în condiţiile *Legii nr. 51/2006 a serviciilor comunitare de utilităţi publice*, atât gestiunea propriu-zisă a unui serviciu ori a unei activităţi din sfera serviciilor de utilităţi publice a cărui/cărei răspundere o are, cât şi concesiunea infrastructurii tehnico-edilitare aferente acestuia/acesteia; delegarea gestiunii unui serviciu de utilităţi publice implica dreptul şi obligaţia operatorului de a administra şi exploata sistemul de utilităţi publice aferent serviciului/activităţii delegate. Delegarea gestiunii poate fi efectuată şi de asociaţiile de dezvoltare intercomunitara cu obiect de activitate serviciile de utilităţi publice, în numele şi pe seama unităţilor administrativ teritoriale membre, în baza unui mandat special acordat de acestea;
- **grad de asigurare în furnizare** – nivel procentual de asigurare a debitului şi presiunii apei necesare utilizatorului într-un interval de timp, precizat în anexa la contractul de furnizare şi utilizare a serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare;
- **imobil** – orice clădire sau teren, cu destinaţie social–culturală, administrativă, de producţie industrială, comercială, de prestări servicii sau de locuinţă, inclusiv terenul aferent, cu regim juridic dovedit. În cazul blocurilor de locuinţe, la care terenul aferent nu este delimitat, se consideră imobile toate acele blocuri care au adrese poştale distincte;
- **indicatori de performanţă generali** - parametri ai serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate, urmărite la nivelul operatorilor;
- **indicatori de performanţă garantaţi** - parametri ai serviciului de furnizare a căror niveluri minime de calitate se stabilesc şi pentru care sunt prevăzute penalizări în contractele de furnizare/prestare, în cazul nerealizării lor;
- **infrastructură tehnico-edilitară** – ansamblul sistemelor de utilităţi publice destinate furnizării/prestării serviciilor de utilităţi publice; infrastructura tehnico-edilitară aparţine domeniului public sau privat al unităţilor administrativ-teritoriale şi este supusă regimului juridic al proprietăţii publice sau private, potrivit legii;
- **instalaţii interioare de apă** – totalitatea instalaţiilor aflate în proprietatea sau în administrarea utilizatorului, amplasate după punctul de delimitare dintre reţeaua publică şi instalaţia interioară de utilizare a apei, şi care asigură transportul apei preluate din reţeaua publică la punctele de consum şi/sau la instalaţiile de utilizare;

- **instalaţii interioare de canalizare** – totalitatea instalaţiilor aflate în proprietatea sau în administrarea utilizatorului, care asigură preluarea şi transportul apei uzate de la instalaţiile de utilizare a apei până la căminul de racord din reţeaua publică;

- **licenţă** – actul tehnic şi juridic emis de autoritatea de reglementare competentă prin care se recunoaşte calitatea de operator de servicii de utilităţi publice într-un domeniu reglementat, precum şi capacitatea şi dreptul de a furniza/presta un serviciu de utilităţi publice;

- **lichidarea avariilor** – activitate cu caracter ocazional şi urgent prin care, în cazul apariţiei unor incidente care conduc sau pot conduce la pagube importante, se iau măsuri importante pentru împiedicarea sau reducerea extinderii pagubelor, se determină, se înlătură cauzele care au condus la apariţia incidentului sau se asigură o funcţionare alternativă, se repară sau se înlocuieşte instalaţia, echipamentul, aparatul etc. deteriorate, se restabileşte funcţionarea în condiţii normale sau cu parametrii reduşi, până la terminarea lucrărilor necesare asigurării unei funcţionări normale;

- **operator** – persoană juridică de drept public sau de drept privat înregistrată într-un stat membru al Uniunii Europene ori în alt stat sau, după caz, structură fără personalitate juridică în subordinea autorităţilor administraţiei publice locale, care are competenţa şi capacitatea, recunoscute prin licenţă emisă de o autoritate naţională de reglementare competentă ori un organism echivalent dintr-un stat membru al Uniunii Europene, de a furniza/presta, în condiţiile reglementărilor în vigoare, un serviciu sau o activitate din sfera serviciilor de utilităţi publice şi care asigură nemijlocit gestiunea propriu-zisă a serviciului/activităţii, precum şi administrarea, funcţionarea şi exploatarea sistemului de utilități publice aferent acestuia/acesteia;

- Operatori pot fi:

- societăţi comerciale cu capital social integral al unităţilor administrativ-teritoriale,

- înfiinţate de autorităţile deliberative ale acestora;

- societăţi comerciale rezultate ca urmare a reorganizării regiilor autonome de interes local sau judeţean ori a serviciilor publice de interes local sau judeţean, existente la data intrării în vigoare a prezentei legi, al căror capital social este deţinut în totalitate de unităţile administrativ-teritoriale, în calitate de asociat sau de acţionar unic;

- societăţi comerciale cu capital social privat;

- societăţi comerciale cu capital social mixt.

- **operator regional** - societate comercială cu capital social integral al unităţilor administrativ-teritoriale membre ale unei asociaţii de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilităţi publice, înfiinţată în baza hotărârilor autorităţilor deliberative ale acestora; operatorul regional asigura

atât gestiunea propriu-zisa a serviciului/activității de utilități publice pe raza de competenţa a unităților administrativ-teritoriale asociate, inclusiv administrarea, funcţionarea şi exploatarea sistemelor de utilităţi publice aferente acestora, cât şi implementarea programelor de investiţii publice de interes zonal sau regional realizate în comun în cadrul asociaţiei, destinate înfiinţării, modernizării şi/sau, după caz, dezvoltării infrastructurii tehnico-edilitare aferente acestor servicii/activităţi; operatorul regional se înființează în conformitate cu prevederile Legii nr. 31/1990 privind societăţile comerciale, republicată, cu modificările şi completările ulterioare, în baza hotărârilor adoptate de autorităţile deliberative ale unităţilor administrativ-teritoriale asociate, inclusiv prin modificarea actelor constitutive ale operatorilor existenţi, subordonaţi autorităţilor administraţiei publice locale; operatorul regional este asimilat organismelor prestatoare de servicii publice prevăzute de Ordonanţa Guvernului nr. 29/2007 privind modul de alocare a instrumentelor structurale, a prefinanţării şi a cofinanțării alocate de la bugetul de stat, inclusiv din Fondul naţional de dezvoltare în bugetul instituţiilor implicate în gestionarea instrumentelor structurale şi utilizarea acestora pentru obiectivul convergenţă, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 249/2007.

- **presiune de serviciu** – presiunea ce trebuie asigurată de operator, în punctul de branşare, astfel încât să se asigure debitul normat de apă, la utilizatorul amplasat în poziţia cea mai dezavantajoasă;
- **punct de delimitare** – locul în care instalaţiile aflate în proprietatea sau în administrarea utilizatorului se branşează la instalaţiile aflate în administrarea operatorului furnizor/prestator de servicii, respectiv locul unde se realizează efectiv furnizarea/prestarea serviciului către utilizator. Punctul de delimitare a instalaţiilor asigură identificarea amplasamentului căminului de branşament, precizează poziţia de montare a dispozitivelor de măsurare-înregistrare a consumurilor, permite stabilirea apartenenţei instalaţiilor, precum şi precizarea drepturilor, respectiv a obligaţiilor ce revin părţilor cu privire la furnizarea/prestarea serviciului, respectiv la exploatarea, întreţinerea şi repararea instalaţiilor. Delimitarea dintre instalaţiile interioare de canalizare şi reţeaua publică de canalizare se face prin/la căminul de racord, care este prima componentă a reţelei publice de canalizare, în sensul de curgere a apei uzate;
- **racord de canalizare** – partea din reţeaua publică de canalizare care asigură legătura dintre instalaţiile interioare de canalizare ale utilizatorului şi reţeaua publică de canalizare, inclusiv căminul de racord. Părţile componente ale unui racord se precizează în prezentul Regulament al serviciului. Racordul de la cămin spre reţea, inclusiv căminul de racord cu toate componentele sale, aparţine reţelei publice de canalizare*;*
- **repartitor de costuri** – mijloc de măsurare utilizat în imobilele condominiale dotate cu instalaţii interioare de utilizare comune, în scopul individualizării consumurilor şi repartizării pe

proprietăţi/apartamente individuale a costurilor aferente consumului total de apa înregistrat la nivelul branşamentului imobilului;

- **repartizarea costurilor** - totalitatea acţiunilor şi activităţilor desfăşurate în imobilele condominiale, dotate cu instalaţii interioare de utilizare comune, de către o persoană fizică sau juridică, autorizată conform reglementărilor legale în vigoare, în scopul repartizării pe proprietăţi/apartamente individuale a costurilor aferente consumului de apă;
- **reţea de transport a apei** – parte a sistemului public de alimentare cu apă, alcătuită din reţeaua de conducte cuprinsă între captare şi reţeaua de distribuţie;
- **reţea de distribuţie a apei** – parte a sistemului public de alimentare cu apă, alcătuită din reţeaua de conducte, armături şi construcţii anexe, care asigură distribuţia apei la doi ori la mai mulţi utilizatori independenţi;
- **reţea de canalizare** – parte a sistemului public de canalizare, alcătuită din canale colectoare, canale de serviciu, cămine, guri de scurgere şi construcţii anexe care asigură preluarea, evacuarea şi transportul apelor de canalizare de la doi ori de la mai mulţi utilizatori independenţi;
- **secţiune de control** – locul de unde se prelevează probe de apă în vederea analizelor de laborator, acest loc fiind:

  - pentru apa potabilă şi industrială: căminul de branşament;

  - pentru apa uzată: căminul de racord;

- **serviciu de alimentare cu apă şi de canalizare** – totalitatea activităţilor de utilitate publică şi de interes economic şi social general efectuate în scopul captării, tratării, transportului, înmagazinării şi distribuirii apei potabile sau industriale tuturor utilizatorilor de pe teritoriul unei localităţi, respectiv pentru colectarea, transportul, epurarea şi evacuarea apelor uzate, a apelor meteorice şi a apelor de suprafaţă provenite din intravilanul acesteia;
- **serviciu de alimentare cu apă** – totalitatea activităţilor necesare pentru:

  - captarea apei brute, din surse de suprafaţă sau subterane;

  - tratarea apei brute;

  - transportul apei potabile şi/sau industriale;

  - înmagazinarea apei;

  - distribuţia apei potabile şi/sau industriale;

- **serviciu de canalizare** – totalitatea activităţilor necesare pentru:

- colectarea, transportul şi evacuarea apelor uzate de la utilizatori la staţiile de epurare;
- epurarea apelor uzate şi evacuarea apei epurate în emisar;
- colectarea, evacuarea şi tratarea adecvată a deşeurilor din gurile de scurgere a apelor pluviale şi asigurarea funcţionalităţii acestora;
- evacuarea, tratarea şi depozitarea nămolurilor şi a altor deşeuri similare derivate din activităţile prevăzute mai sus;
- evacuarea apelor pluviale şi de suprafaţă din intravilanul localităţilor;

- **sistem de alimentare cu apă** – ansamblul construcţiilor şi terenurilor, instalaţiilor tehnologice, echipamentelor funcţionale şi dotărilor specifice, prin care se realizează serviciul de alimentare cu apă. Sistemele de alimentare cu apă cuprind, de regulă, următoarele componente:
  - captări;
  - aducţiuni;
  - staţii de tratare;
  - staţii de pompare, cu sau fără hidrofor;
  - rezervoare de înmagazinare;
  - reţele de transport şi distribuţie;
  - branşamente, până la punctul de delimitare;
- **sistem de canalizare** – ansamblul construcţiilor şi terenurilor aferente instalaţiilor tehnologice, echipamentelor funcţionale şi dotărilor specifice, prin care se realizează serviciul de canalizare. Sistemele de canalizare cuprind, de regulă, următoarele componente:
  - racorduri de canalizare, de la punctul de delimitare şi preluare;
  - reţele de canalizare;
  - staţii de pompare;
  - staţii de epurare;
  - colectoare de evacuare spre emisar;
  - guri de vărsare în emisar;
  - depozite de nămol deshidratat;

- **utilaj de bază** – totalitatea aparatelor şi maşinilor necesare asigurării procesului tehnologic şi a căror oprire sau scoatere din funcţiune afectează sau poate afecta esenţial desfăşurarea activităţii;
- **utilizatori** – persoane fizice sau juridice care beneficiază, direct sau indirect, individual sau colectiv de serviciile de utilităţi publice, în condiţiile legii.

1.4. Prevederi legislative

Legislaţia românească relevantă privitoare la cadrul legal şi instituţional în sectorul de servicii de apă şi de canalizare este următoarea:

Tip Document	Numărul	Data emiterii	Detalii
Legea	107	25/09/1996	Legea apelor
Legea	228	30/11/2000	privind aprobarea Ordonanţei Guvernului nr. 95/2000 pentru ratificarea Protocolului privind apa şi sănătatea, adoptat la Londra la 17 iunie 1999
Ordonanţa de urgenta	21	30/01/2002	privind gospodărirea localităţilor urbane şi rurale
Hotărârea de Guvern	100	07/02/2002	pentru aprobarea Normelor de calitate pe care trebuie sa le îndeplinească apele de suprafaţa utilizate pentru potabilizare şi a Normativului privind metodele de măsurare şi frecventa de prelevare şi analiza a probelor din apele de suprafaţa destinate producerii de apa potabila
Hotărârea de Guvern	188	20/02/2002	pentru aprobarea unor norme privind condiţiile de descărcare în mediul acvatic a apelor uzate
Hotărârea de Guvern	202	28/02/2002	pentru aprobarea Normelor tehnice privind calitatea apelor de suprafaţă care necesită protecţie şi ameliorare în scopul susţinerii vieţii piscicole
Legea	458	08/07/2002	privind calitatea apei potabile, modificată şi completata de legea nr. 311 din data de 28 Iunie 2004
Hotărârea de Guvern	459	08/07/2002	privind aprobarea Normelor de calitate pentru apa din zonele naturale amenajate pentru îmbăiere
Legea	310	28/07/2004	pentru modificarea şi completarea Legii apelor nr. 107/1996
Legea	311	28/07/2004	privind calitatea apei potabile

Ordinul	344	16/08/2004	pentru aprobarea Normelor tehnice privind protecţia mediului şi în special a solurilor, când se utilizează nămolurile de epurare în agricultura
Ordinul	708	01/10/2004	pentru aprobarea Normelor tehnice privind protecţia mediului şi în special a solurilor, când se utilizează nămolurile de epurare în agricultură
Ordinul	757	26/11/2004	pentru aprobarea Normativului tehnic privind depozitarea deşeurilor
Ordinul	161	15/02/2005	pentru aprobarea Reglementarii tehnice "Ghid de proiectare, execuţie şi exploatare a lucrărilor de alimentare cu apa şi canalizare in mediul rural", indicativ GP 106-04
Ordinul	163	15/02/2005	privind aprobarea Reglementării tehnice "Normativ pentru proiectarea construcţiilor şi instalaţiilor de epurare a apelor uzate orăşeneşti - Partea a IV-a: treapta de epurare avansată a apelor uzate", indicativ NP 107-04
Hotărârea de Guvern	349	21/04/2005	privind depozitarea deşeurilor
Hotărârea de Guvern	351	21/04/2005	privind aprobarea Programului de eliminare treptată a evacuărilor, emisiilor şi pierderilor de substanţe prioritar periculoase
Hotărârea de Guvern	352	21/04/2005	privind modificarea şi completarea Hotărârii Guvernului nr. 188/2002 pentru aprobarea unor norme privind condiţiile de descărcare în mediul acvatic a apelor uzate
Ordinul	1182	22/11/2005	privind aprobarea Codului de bune practici agricole pentru protecţia apelor împotriva poluării cu nitraţi din surse agricole
Ordinul	1230	30/11/2005	privind modificarea anexei la Ordinul ministrului mediului şi gospodăririi apelor nr. 757/2004 pentru aprobarea Normativului tehnic privind depozitarea deşeurilor
Legea	400	27/12/2005	privind aprobarea Ordonanţei de Urgenta a Guvernului nr. 73/2005 pentru modificarea şi completarea Ordonanţei de Urgenta a Guvernului nr. 107/2002 privind înfiinţarea Administraţiei Naţionale "Apele Romane" (Tarife apa bruta)
Ordinul	2	04/01/2006	pentru aprobarea Normelor metodologice privind avizul de amplasament
Ordinul	15	11/01/2006	pentru aprobarea Procedurii de suspendare temporara a autorizaţiei de gospodărire a apelor şi a Procedurii de modificare sau de retragere a avizelor şi autorizaţiilor de gospodărire a apelor

Legea	20	11/01/2006	pentru modificarea Legii nr 171/1997 privind aprobarea Planului de amenajare a teritoriului naţional - Secţiunea a II-a Apa
Ordinul	76	23/01/2006	privind aprobarea Metodologiei de elaborare şi competenţele de avizare şi aprobare a regulamentelor de exploatare şi a programelor de exploatare a lacurilor de acumulare, a Normelor metodologice pentru elaborarea regulamentelor de exploatare bazinală şi a Regulamentului-cadru pentru exploatarea barajelor, lacurilor de acumulare şi prizelor de alimentare cu apă
Ordinul	161	16/02/2006	pentru aprobarea Normativului privind clasificarea calităţii apelor de suprafaţă în vederea stabilirii stării ecologice a corpurilor de apă
Hotărârea de Guvern	246	16/02/2006	pentru aprobarea Strategiei naţionale privind accelerarea dezvoltării serviciilor comunitare de utilităţi publice
Ordinul	65	28/02/2006	privind aprobarea Metodologiei de stabilire, ajustare sau modificare a preţurilor/tarifelor pentru serviciile publice de alimentare cu apă şi de canalizare
Legea	51	08/03/2006	a serviciilor comunitare de utilităţi publice
Hotărârea de Guvern	567	26/04/2006	privind modificarea Normelor de calitate pe care trebuie să le îndeplinească apele de suprafaţă utilizate pentru potabilizare NTPA-013, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 100/2002
Legea	112	04/05/2006	pentru modificarea şi completarea Legii apelor nr. 107/1996
Hotărârea de Guvern	783	14/06/2006	pentru modificarea şi completarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 351/2005 privind aprobarea Programului de eliminare treptată a evacuărilor, emisiilor şi pierderilor de substanţe prioritar periculoase
Legea	241	22/06/2006	a serviciului de alimentare cu apa şi canalizare
Ordinul	662	28/06/2006	privind aprobarea Procedurii şi a competenţelor de emitere a avizelor şi autorizaţiilor de gospodărire a apelor
Ordinul	27	10/01/2007	pentru modificarea şi completarea unor ordine care transpun acquis-ul comunitar de mediu (art. IV)
Hotărârea de Guvern	210	28/02/2007	pentru modificarea şi completarea unor acte normative care transpun acquis-ul comunitar în domeniul protecţiei mediului
Ordinul	88	20/03/2007	pentru aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare

Ordinul	89	20/03/2007	pentru aprobarea Caietului de sarcini-cadru al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare
Ordinul	90	20/03/2007	pentru aprobarea Contractului-cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare
Hotărârea de Guvern	745	11/07/2007	pentru aprobarea Regulamentului privind acordarea licenţelor în domeniul serviciilor comunitare de utilităţi publice
Ordonanţa de urgenta	13	20/02/2008	pentru modificarea şi completarea Legii serviciilor comunitare de utilităţi publice nr. 51/2006 şi a Legii serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare nr. 241/2006
Hotărârea de Guvern	546	21/05/2008	privind gestionarea calităţii apei de îmbaiere
Hotărârea de Guvern	717	02/07/2008	pentru aprobarea Procedurii-cadru privind organizarea, derularea şi atribuirea contractelor de delegare a gestiunii serviciilor comunitare de utilităţi publice, a criteriilor de selecţie-cadru a ofertelor pentru serviciile comunitare de utilităţi publice şi a Contractului-cadru de delegare a gestiunii serviciilor comunitare de utilităţi publice
Hotărârea de Guvern	856	13/08/2008	privind gestionarea deşeurilor din industriile extractive
Ordinul	1826	12/11/2008	pentru aprobarea Listei laboratoarelor care efectueaza monitorizarea calitatii apei potabile in cadrul controlului oficial al apei potabile
Ordinul	1861	12/12/2008	pentru aprobarea listei laboratoarelor care efectuează monitorizarea calităţii apei potabile in cadrul controlului oficial al apei potabile
Hotărârea de Guvern	522	28/04/2009	privind reactualizarea cuantumului contribuţiilor specifice de gospodărire a resurselor de apă, a tarifelor şi a penalităţilor
Ordonanţa de urgenta	47	20/05/2009	pentru modificarea şi completarea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 135/2007 privind alocarea de la bugetul de stat a fondurilor necesare pentru continuarea şi finalizarea măsurilor ex-ISPA
Ordonanţa de urgenta	49	20/05/2009	privind libertatea de stabilire a prestatorilor de servicii şi libertatea de a furniza servicii în România
Hotărârea de Guvern	1435	18/09/2009	privind aprobarea listei obiectivelor de investiţii şi a indicatorilor tehnico-economici ai acestora din etapa a III-a a Programului de infrastructura municipala
Ordonanţa de urgenta	11	29/01/2010	pentru modificarea şi completarea Legii nr. 458/2002 privind calitatea apei potabile

Ordonanţa de urgenta	3	05/02/2010	pentru modificarea şi completarea Legii apelor nr. 107/1996
Ordonanţa de urgenta	9	17/02/2010	privind aprobarea Programului de sprijin pentru beneficiarii proiectelor în domenii prioritare pentru economia românească, finanţate din instrumentele structurale ale Uniunii Europene alocate României
Metodologie	-	08/04/2010	de acordare a derogărilor pentru parametrii chimici, in conformitate cu prevederile art. 9 din Legea nr. 458/2002
Ordinul	1450	10/09/2010	pentru aprobarea Ghidului de finanţare a Programului vizând protecţia resurselor de apă, sisteme integrate de alimentare cu apă, staţii de tratare, canalizare şi staţii
Ordonanţa de urgenta	105	22/11/2010	pentru aprobarea Programului naţional de dezvoltare a infrastructurii

1.5. Situaţia socio-economică

Integrarea României în UE, schimbările în politica economică au pavat calea către o creştere a economiei naţionale, oferind o imagine mai optimistă în ceea ce priveşte dezvoltarea politică şi economică a ţării. Astfel, investiţiile străine directe au crescut până în anul 2008, precum şi activităţile de comerţ cu UE dar şi cu ţările vecine non- membre ale UE.

Evoluţia economică a regiunii Nord Est va depinde în mare parte de capacitatea regională şi locală de a atrage investiţii străine.

Condiţiile geografice şi istorice au determinat o serioasă rămânere în urmă din punct de vedere socio-economic a Regiunii de Nord Est. Din punct de vedere al dezvoltării socio-economice, judeţul Botoşani ocupă una din ultimele poziţii în cadrul Regiunii.

Judeţul Botoşani reprezintă un teritoriu cu caracteristici complexe, atât prin resursele şi potenţialul uman de care dispune, cât mai ales prin problemele majore cu care se confruntă: sărăcia, resurse naturale şi materiale reduse, niveluri înalte ale mortalităţii generale, mortalităţii infantile, migraţii şi şomaj.

1.5.1. Demografia

Evoluţia populaţiei stabile a judeţului, în perioada 2007-2009 este prezentată în tabelul nr. 1.5.1.

Tabelul nr. 1.5.1. Evoluţia populaţiei stabile a judeţului, în perioada 2007-2009

Indicator	2007	2008	2009
Populaţie totală (loc.)	454167	451199	448423
- mediu urban	189389	187834	186806
- mediu rural	264778	263365	261617
Procent în total populaţie			
- zona urbană	41,7	41,6	41,7
- zona rurală	58,3	58,4	58,3
Densitatea (loc. /km^2)	91,1	90,5	89,9

Sursa : Direcţia de Statistică Botoşani

În ceea ce priveşte aşezările umane, în tabelul de mai jos se prezintă evoluţia numărului de localităţi rurale şi urbane din judeţul Botoşani, în 2008.

Tabelul nr. 1.5.2. Evoluţia numărului de localităţi din judeţul Botoşani, aferentă anului 2008.

Indicator	2008	
	Nr. localităţi	Nr. locuitori
Municipii - total	**2**	**145071**
20.000-49.999 loc.	1	30186
peste 50.000 loc.	1	114885
Oraşe - total	**5**	**42763**
5.000-9.999 loc.	3	18984
10.000-19.999 loc.	2	23779
Comune-total	**71**	**263365**

Indicator	2008	
	Nr. localităţi	Nr. locuitori
2000-4999 loc.	58	183992
5000-9999 loc.	13	79373
Peste 9999 loc.	-	-

Sursa: Direcţia de Statistică Botoşani

La nivelul anului 2009 situaţia localităţilor din judeţul Botoşani, grupate după numărul de locuitori, se prezintă în tabelul nr. 1.5.3.

Tabelul nr. 1.5.3. Situaţia localităţilor din judeţul Botoşani, grupate după numărul de locuitori - 2009

Aglomerări umane	01.07.2009	
	Nr. localităţi	Nr. locuitori
Municipii şi oraşe - total	**7**	**186806**
Sub 2.000 locuitori	-	-
2.000-4.900	-	-
5.000-9.999	**3**	**18833**
10.000-19.999	**2**	**23598**
20.000-49.999	**1**	**29869**
50.000-99.999	**-**	**-**
100.000 şi peste	**1**	**114506**
Comune-total	**71**	**261617**
Sub 1.000 locuitori	**-**	**-**
1.000-1.999	**5**	**8911**
2.000-4.999	**55**	**183742**
5.000-9.999	**11**	**68964**
10.000 şi peste	**-**	**-**

Sursa: Direcţia de Statistică Botoşani

Se constată o creştere a gradului de urbanizare de la 36,8%, în anul 2003, la 41,7%, în anul 2009, datorită înfiinţării a trei noi oraşe în judeţul Botoşani (Bucecea, Flămânzi, Ştefăneşti).

1.5.2. Evoluţia produsului intern brut (PIB)

Produsul Intern Brut este un indicator macroeconomic care reflectă suma valorii de piaţă a tuturor mărfurilor şi serviciilor destinate consumului final, produse în toate ramurile economiei în interiorul unui stat în decurs de un an.

Tabelul nr. 1.5.4. Evoluţia Produsului Intern Brut

Indicator	U.M.	2003	2004	2005	2006	2007
PIB Romania	Milioane lei preţuri curente	197427,6	247362,8	288954,6	344650,6	416006,8
PIB/locuitor **Romania**	RON/loc	9084,0	11413,5	13362,8	15967,6	19315,4
PIB REGIUNEA NE	Milioane lei preţuri curente	24415,5	29430,2	33265,8	38429,9	45990,1
PIB/locuitor	RON/loc	6521,5	7872,0	8907,6	10295,8	12340,9
PIB BOTOŞANI	Milioane lei preţuri curente	2350,9	2642,5	3109,8	3561,3	4737,6
PIB/locuitor	RON/loc	5101,5	5754,6	6761,9	7796,8	10431,4

Sursa: Direcţia de Statistică Botoşani

1.5.3. Gradul de ocupare a forţei de muncă

În tabelul de mai jos se prezintă situaţia agenţilor economici ai judeţului Botoşani la nivelul anului 2008, structuraţi după forma juridică.

Tabelul nr. 1.5.5. Situaţia unităţilor locale active din judeţul Botoşani - anul 2008

Tip agent economic	Număr
Regii autonome	2
Societăţi pe acţiuni	179
Societăţi cu răspundere limitată	4324
Alte tipuri de societăţi necooperatiste	50
Societăţi cooperatiste	40
Total	**4595**

Sursa : Direcţia Judeţeană de Statistică Botoşani

Tabelul nr. 1.5.6. Rata şomajului, judeţul Botoşani

Anul	Numărul de şomeri			Rata şomajului (%)		
	Total	Bărbaţi	Femei	Total	Bărbaţi	Femei
2003	16.672	10.782	5.890	9,7	12,6	6,9
2004	13.283	8.703	4.580	8,0	10,8	5,4
2005	10.085	6.595	3.490	6,2	8,0	4,3
2006	8.668	5.658	3.010	5,4	7,2	3,7
2007	6.391	3.861	2.530	4,0	4,8	3,2
2008	5.519	3.214	2.305	3,6	4,0	3,1
2009	11.231	7.157	4.074	7,3	9,0	5,4

Sursa: Direcţia de Statistică Botoşani

Rata şomajului pe ultimii ani indica un trend regresiv, la nivel de judeţ, însă a fost mai ridicată faţă de media naţională în fiecare an, trend ce va continua şi în anii următori. Începând cu anul 2009, datorită situaţiei economice mondiale şi naţionale, se estimează o creştere a ratei şomajului în judeţ.

Tabelul nr. 1.5.7. Evoluţia numărului mediu de salariaţi, judeţul Botoşani

Judeţul Botoşani	**Număr salariaţi** (mii persoane)	
	Total	**muncitori**
2003	54,9	27,9
2004	53,8	27,9
2005	52,4	26,3
2006	52,6	28,6
2007	57,0	27,7
2008	56,6	lipsă date

Sursa: Direcţia de Statistică Botoşani

Analizând evoluţia numărului de salariaţi în judeţul Botoşani, se observă o scădere a acestuia, în primii ani, scădere determinată în mare parte de migraţia populaţiei în zone ale ţării mai dezvoltate din punct de vedere economic, apoi, în ultimii ani până în anul 2008, creşte numărul de salariaţi, ceea ce reflectă o îmbunătăţire a situaţiei economice, evident până la izbucnirea crizei la nivel global.

Tabelul nr. 1.5.8. Alocarea forţei de muncă pe sectoare -2008

Sector	Agricultura, silvicultura piscicultura	Industrie si construcţii	Servicii
Romania	27,5 %	30,6 %	41,9 %
Regiunea de NE	39,2 %	25,2 %	35,6 %
Judeţul BOTOŞANI	49,6 %	20,0 %	30,4 %

Sursa: Direcţia de Statistică Botoşani

Economia judeţului este dominată de sectorul agricol, care reprezintă 49,6 % din forţa de muncă ocupată. Acest lucru se reflectă şi în procentajul scăzut al populaţiei urbane, mult mai mic faţă de media pe ţară.

Câştigul salarial nominal mediu net lunar în anul 2008 a fost de 1036 lei, faţă de 1155 lei pentru din Regiunea de NE şi de 1173 lei la nivel naţional. Astfel, câştigul salarial mediu net la nivel de judeţ reprezintă 89,7 % din valoarea aceluiaşi indicator la nivelul Regiunii de NE şi 88,3 % din valoarea acestuia la nivel de ţară. Această regiune este considerată drept cea mai săracă din România.

Tabelul nr. 1.5.9. Câştigul salarial mediu net lunar

Indicator	2005	2006	2007	2008
salar mediu Romania	746	866	1042	1309
salar mediu Regiunea NE	663	765	938	1155
salar mediu județul BOTOŞANI	618	715	881	1036
% din media pe tara	82,8	82,6	84,5	79,1
% din media Regiunea NE	93,2	93,5	93,9	89,7
creștere in % faţă de anul precedent:				
- Romania	-	16,1	20.3	25,6
- Regiunea NE	-	15,4	22,6	23,1
- Județul BOTOŞANI	-	15,7	23,2	17,6

Sursa: Direcţia de Statistică Botoşani

1.5.4. Contextul economic

Industria

Balanţa forţei de muncă la 1 ianuarie 2009 indică o populaţie ocupată de 23500 persoane în acest domeniu, ceea ce reprezintă 15,7% din totalul populaţiei ocupate.

În industria judeţului s-a semnalat, în ultimii ani, o creştere a ramurii de confecţii, prin practicarea preponderentă a activităţii de producere în sistem "lohn". Ca domenii reprezentative pentru industria judeţului Botoşani, se pot aminti:

- industria textilă – confecţii;
- industria alimentară;
- electrotehnică.

Tabelul nr. 1.5.10. Numărul mediu al salariaţilor pe activităţi industriale, judeţul Botoşani

Denumirea activităţii	2006	2007	2008
Total, din care:	**17351**	**18104**	**16797**
1. Industria extractivă	147	201	22
2. Industria alimentară, a băuturilor, tutunului	1925	2151	2137
3. Industria textilă şi a produselor textile, îmbrăcăminte	9433	8873	7546
4. Industria pielăriei şi a încălţămintei	376	453	442
5. Industria prelucrării lemnului (exclusiv mobilă)	231	510	389
6. Industria din hârtie şi carton	84	280	70
7. Industria chimică şi a fibrelor sintetice şi artificiale	-	-	-
8. Industria prel. cauciucului şi maselor plastice	400	411	562
9. Industria altor produse din minerale nemetalifere	229	330	478
10. Industria metalurgică	63	71	64
11. Industria construcţiilor metalice	768	784	504
12. Industria de maşini şi echipamente	510	442	362
13. Industria de echipamente electrice şi optice, inclusiv reparaţii	911	1063	866
14. Industria mijloacelor de transport	-	-	-
15. Alte activităţi industriale	960	1116	1120

Denumirea activităţii	2006	2007	2008
16. Energie electrică, termică, gaze şi apă	1314	1406	2235

Sursa: Direcţia de Statistică Botoşani

Producţia industrială în perioada de 01.01-31.07.2010 faţă de perioada similară a anului 2009 a fost de 100,0 %, în timp ce evoluţia cifrei de afaceri din industrie pe total (piaţa internă şi piaţa externă) a crescut la 104,8 %.

Agricultura

Suprafaţa agricolă a Judeţului Botoşani la sfârşitul anului 2008 era de 392792 ha, ceea ce reprezintă 78,78% din suprafaţa totală a judeţului şi 18,46 % din totalul suprafeţei agricole a Regiunii Nord-Est.

Tabelul nr. 1.5.11. Fondul funciar după modul de folosinţă, judeţul Botoşani

	2006 ha	2007 ha	2008 ha
SUPRAFAŢA TOTALĂ	498.569	498.569	498.569
Suprafaţa agricolă	393193	393039	392792
- arabil	298774	298774	298762
- păşuni	75442	75381	75146
- fâneţe	14635	14635	14635
- vii şi pepiniere viticole	1724	1690	1690

	2006 ha	2007 ha	2008 ha
- livezi şi pepiniere pomicole	2618	2559	2559
Păduri şi alte terenuri cu vegetaţie forestieră	57493	57663	57967
Ape şi bălţi	13797	13797	13797
Alte suprafeţe	34086	34070	34013
Din total, suprafaţa amenajată pentru irigat	20331	20328	20325
- agricolă, din care:	20231	20228	20225
- arabilă	19798	19795	19792

Sursa: Direcţia de Statistică Botoşani

Balanţa forţei de muncă la 1 ianuarie 2009 indică o populaţie ocupată în acest domeniu de 74100 persoane, ceea ce reprezintă 49,6 % din totalul populaţiei ocupate din judeţ.

Comerţ şi prestări servicii

Din datele anterioare prezentate, se observă că judeţul Botoşani dispune de resurse naturale reduse comparativ cu celelalte judeţe, agenţii economici existenţi profilându-se cu prioritate în domeniile comerţului şi serviciilor, industriei prelucrătoare şi agriculturii.

Balanţa forţei de muncă la 01 ianuarie 2009 indică o populaţie activă de 23800 persoane în acest domeniu, ceea ce reprezintă 15,9% din totalul populaţiei ocupată din judeţ.

Turism

Lipsa formelor de relief caracteristice unui turism de anvergură (munte, mare) a făcut ca în judeţ să se dezvolte preponderent turismul cultural – religios, datorită marilor

personalităţi ale culturii româneşti: Eminescu, Enescu, Iorga şi existenţei unui număr mare de obiective religioase (biserici, mănăstiri şi schituri) datând din secolul al XIV-lea.

1.5.5. Infrastructura

Reţeaua de drumuri

Drumurile publice din judeţul Botoşani însumează o lungime totală de 2.125 km la 31.12.2008 ceea ce corespunde unei densităţi de 42,6 km/100km^2, din care:

- drumuri naţionale: 449 km , reprezentând 21,1 % din total lungime drumuri publice, majoritatea modernizate;
- drumuri judeţene şi comunale 1.676 km, reprezentând 78,9 % din total lungime drumuri publice.

Reţeaua feroviară: este slab dezvoltată, având o lungime de 161 km la 31.12.2008, făcând parte din categoria liniilor ferate secundare neelectrificate. Densitatea liniilor pe 1.000 km^2 este de 32,3 km.

Transportul aerian: judeţul Botoşani nu este deservit direct de acest tip de transport .

Transportul urban de pasageri în 2008

Transportul public de călători pe linii de tramvai este asigurat numai în municipiul Botoşani, pe linii simple, cu o lungime totală de 15,8 km, transportând o medie anuală de 2.255.300 călători.

Transportul public de călători cu autobuze şi microbuze este asigurat în municipiul Botoşani de 55 de autobuze şi microbuze, numărul mediu de călători transportaţi anual fiind de 1.276.000 călători.

1.5.6. Utilităţi

Sistemul de alimentare cu apă şi de canalizare în 2008

Judeţul Botoşani, la nivelul anului 2008, deţinea o reţea de alimentare cu apă având o lungime totală de 799,5 km, asigurând necesarul de apă potabilă pentru un număr de 53 de localităţi şi o reţea de canalizare, cu o lungime totală de 228,2 km, asigurând servicii pentru un număr de 15 localităţi.

Alimentarea cu gaze naturale în 2008

La nivelul anului 2008, reţeaua de distribuţie de gaze naturale are o lungime totală de 212,4 km, asigurând servicii pentru un număr de 5 localităţi.

1.5.7. Previziuni pentru viitor

Corelând fenomenele de natură economică şi aspectele vieţii sociale, se constată practicarea unei agriculturi de eficienţă redusă, declinul industrial şi al numărului de locuri de muncă, un număr redus de firme înregistrate, venituri mici, infrastructură deficitară, dotări insuficiente, etc.

Din analiza indicatorilor socio–economici globali rezultă că judeţul Botoşani se înscrie în aria “săracă”, care cuprinde o mare parte a Podişului Moldovenesc (judeţele Botoşani, Iaşi, Vaslui), în plus confruntându-se cu o serie de disfuncţii specifice: caracterul predominant agrar al teritoriului, accentuarea caracterului de zonă periferică datorată accesului dificil la municipiul reşedinţă de judeţ, nivelul slab al protecţiei sociale, degradarea patrimoniului natural şi construit.

Implementarea programelor UE va reduce discrepanţele regionale din ţară, aducând toate regiunile la niveluri mai apropiate. În trecut, regiunea de NE a fost în mod constant sub nivelul mediu pe ţară, dar programele de investiţii în domeniul infrastructurii vor spori atractivitatea regiunii şi a judeţului, ducând la o creştere semnificativă a venitului mediu pe locuitor, astfel încât să atingă niveluri ale salariilor similare cu restul ţarii.

2. Prezentarea situaţiei existente

2.1. Aria de delegare a serviciului

În conformitate cu *Contractul unic de delegare a gestiunii serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare prin concesiune – Judeţul Botoşani,* „Aria de Delegare" delimitează aria sau ariile din Aria de Competenţă Teritorială a Delegatarului, în cadrul căreia (cărora) sunt sau pot fi furnizate/prestate serviciile. Aceasta va fi convenită periodic de Delegatar (A.D.I. „AQUA" Botoşani) şi Delegat (S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani).

Conform Anexei nr. 2 la Vol. I din Contract, Aria de delegare este prezentată în situaţia de mai jos:

Nr. crt.	Aria administrativă	Nr. crt.	Aria administrativă
1.	Judeţul Botoşani* : - aria administrativă a municipiului Botoşani ; - aria administrativă a localităţilor: Bucecea, Flămânzi , Belcea, Dolina, Vâlcele, Brăieşti, Văculeşti, Sauceniţa, Dealu Mare, Cerviceşti, Cătămărăşti, Agafton, Mănăstirea Doamnei, Baisa, Zăiceşti, Copălău (90%), Cotu, Buda, Nicolae Bălcescu, Ştefăneşti (88,20%), Răchiţi , Leorda, Costineşti, Truşeşti (88,53%) adiacente sistemului regional de alimentare cu apă şi de canalizare	26.	Comuna Hudeşti
2.	Municipiul Botoşani	27.	Comuna Ibăneşti
3.	Municipiul Dorohoi	28.	Comuna Leorda
4.	Oraşul Darabani	29.	Comuna Mihai Eminescu

5.	Oraşul Săveni	30.	Comuna Mihăileni
6.	Oraşul Bucecea	31.	Comuna Mihălăşeni
7.	Oraşul Flămânzi	32.	Comuna Mitoc
8.	Oraşul Ştefăneşti	33.	Comuna Păltiniş
9.	Comuna Albeşti	34.	Comuna Răchiţi
10.	Comuna Avrămeni	35.	Comuna Rădăuţi Prut
11.	Comuna Băluşeni	36.	Comuna Răuseni
12.	Comuna Brăeşti	37.	Comuna Ripiceni
13.	Comuna Broscăuţi	38.	Comuna Românești
14.	Comuna Călăraşi	39.	Comuna Santa Mare
15.	Comuna Conceşti	40.	Comuna Stăuceni
16.	Comuna Corlăteni	41.	Comuna Suliţa
17.	Comuna Coţuşca	42.	Comuna Todireni
18.	Comuna Cristeşti	43.	Comuna Truşeşti
19.	Comuna Curteşti	44.	Comuna Ungureni
20.	Comuna Copălău	45.	Comuna Văculeşti
21.	Comuna Dângeni	46.	Comuna Viişoara
22.	Comuna Dersca	47.	Comuna Vlădeni
23.	Comuna Drăguşeni		
24.	Comuna Durneşti		
25.	Comuna Hăneşti		

Notă : * Aria de serviciu judeţul Botoşani se referă la ariile teritoriale ale unităţilor administrativ teritoriale unde se operează prin concesionarea bunurilor din domeniul public al judeţului Botoşani , administrate de către Consiliul Judeţean Botoşani (nr. crt. 1).

2.2. Sistemul de alimentare cu apă şi de canalizare

Serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare cuprinde totalitatea activităţilor de utilitate publică şi de interes economic şi social general efectuat în scopul captării, tratării , transportului şi

distribuirii apei potabile sau industriale tuturor utilizatorilor de pe teritoriul judeţului, respectiv pentru colectarea, transportul, epurarea şi evacuarea apelor uzate, a apelor meteorice şi a apelor de suprafaţă provenite din intravilanul localităţilor.

În **tabelul nr. 2.2.1. şi figura nr. 2.2.1**. se prezintă situaţia accesibilităţii populaţiei din judeţul Botoşani la serviciile de alimentare cu apă şi de canalizare.

Tabelul nr. 2.2.1. Situaţia accesibilităţii populaţiei din judeţul Botoşani la serviciile de alimentare cu apă şi de canalizare, anul 2010

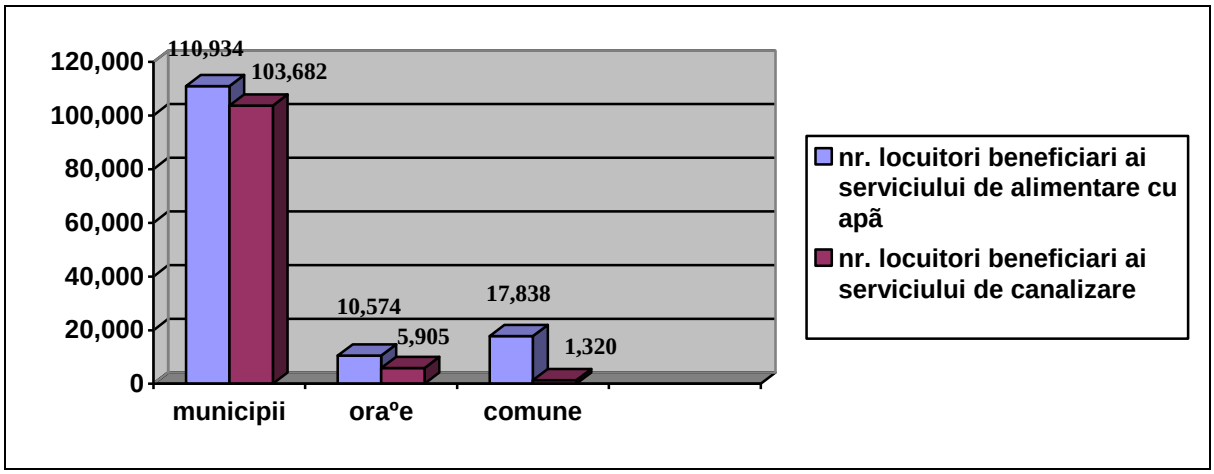
Nr. crt.	Indicator	U.M.	Aglomerări umane				
			Total judeţ	Mediu urban			Mediu rural - comune
				Total	Municipii	Oraşe	
1.	Număr aglomerări umane	Număr	333	7	2	5	326 din care 71 comune
2.	Aglomerări umane beneficiare de servicii de alimentare cu apă	Număr	97	7	2	5	90 (44)
3.	Total populaţie	Număr	461,305	196,139	159,884	36,255	265,166
4.	**Populaţie beneficiară de servicii de alimentare cu apă din reţeaua publică**	Număr	139,346	121,508	110,934	10,574	17,838
		%	30*	62*	69*	29*	7*
5.	Aglomerări umane beneficiare de servicii de canalizare	Număr	10	7	2	5	3
6.	**Populaţie beneficiară de servicii de canalizare din reţeaua publică**	Număr	110,907	109,587	103,682	5,905	1,320
		%	24*	56*	65*	16*	0,5*

Sursa : S.G.A. Botoşani , S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

*Notă : * Se aplică formula de calcul : Populaţie beneficiară de servicii de alimentare cu apă , respectiv de canalizare / total populaţie judeţ*

Fig. nr. 2.2.1.

Accesibilitatea populaţiei judeţului Botoşani la serviciile de alimentare cu apă şi de canalizare



Tabelul nr. 2.2.2 şi figura nr. 2.2.2. prezintă situaţia sintetică a accesibilităţii populaţiei din judeţul Botoşani, la nivelul anului 2010 , la cele două sisteme hidroedilitare – distribuţie de apă potabilă şi de canalizare-epurare a apelor uzate.

Tabelul nr.2.2.2. Situaţia accesibilităţii populaţiei din judeţul Botoşani, anul 2010 , la cele două sisteme hidro-edilitare – distribuţie de apă potabilă şi de canalizare-epurare a apelor uzate.

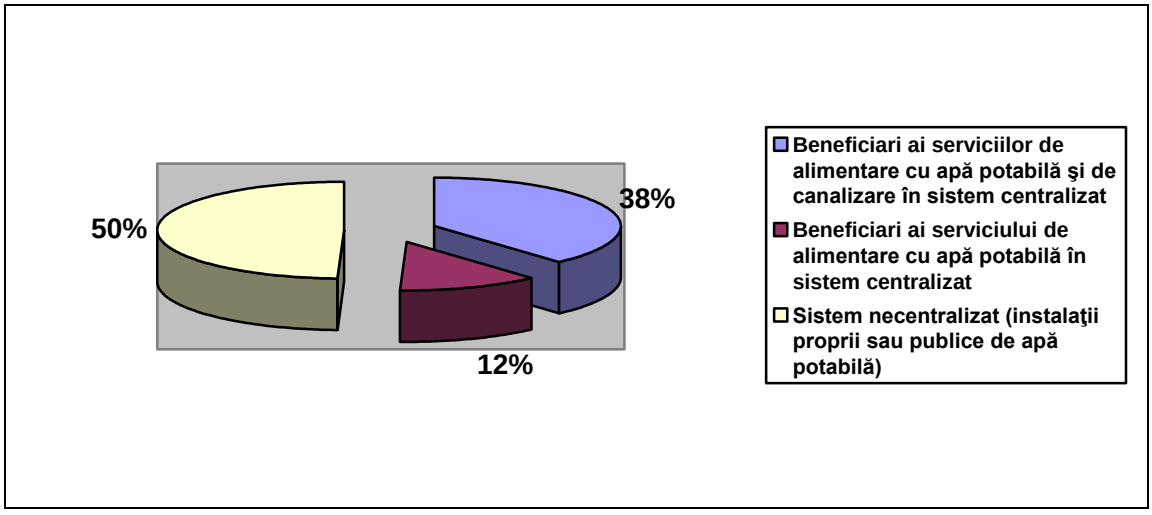
Indicator	Beneficiari ai serviciilor de alimentare cu apă potabilă şi de canalizare în sistem centralizat	Beneficiari ai serviciului de alimentare cu apă potabilă în sistem centralizat	Sistem necentralizat (instalaţii proprii sau publice de apă potabilă)
	nr	nr	nr
Total aglomeraţii umane	10	97	233

- mediu urban	7	7	0
- mediu rural	3	90	233
Total populaţie	181.135	56.594	233.576
- mediu urban	109.587	11.921	74.931
- municipii	103.682	7.252	48.950
- oraşe	5.905	4.669	25.681
- mediu rural	1.320	16.518	148.945

Sursa : S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

Fig. nr. 2.2.2.

Situaţia accesibilităţii populaţiei din judeţul Botoşani, anul 2010 , la cele două sisteme hidro-edilitare – distribuţie de apă potabilă şi de canalizare-epurare a apelor uzate



Corelând datele referitoare la cele două echipări hidro-edilitare – distribuţie de apă potabilă şi canalizare – populaţia judeţului se poate grupa în trei mari categorii:

- populaţie care beneficiază de ambele servicii – 27,6 %;
- populaţie care beneficiază numai de alimentare cu apă, dar nu şi de canalizare – 41,5 % ;
- populaţie care nu beneficiază nici de alimentare cu apă, nici de canalizare – 58,5 % ;

Alimentarea cu apă a localităţilor din judeţul Botoşani se realizează prin două sisteme: sistem centralizat şi sistem local .

Sistemele centralizate de alimentare cu apă potabilă sunt :

- sistemul Bucecea – Botoşani - Dorohoi – Flămânzi ;
- sistemul Ştefăneşti –Truşeşti ;
- sistemul Negreni –Săveni ;
- sistemul Darabani .

În tabelul nr. 2.2.3. sunt prezentate sintetic datele tehnice şi tehnologice privind reţeaua publică de alimentare cu apă potabilă, de canalizare şi epurare ape uzate, canalizarea apelor pluviale din judeţul Botoşani (an de referinţă 2010).

Tabelul nr.2.2.3. Date tehnice şi tehnologice privind reţeaua publică de alimentare cu apă potabilă, de canalizare şi epurare ape uzate, canalizarea apelor pluviale, judeţul Botoşani, 2010.

Nr. crt.	Indicator	U.M.	Total judeţ	Mediu urban	Mediu rural
1.	**Reţeaua publică de alimentare cu apă potabilă**				
1.1	Lungime reţele de alimentare cu apă	km	635	381	254
	Lungime aducţiuni	km	319	201	118
1.2	Cantitate de apă produsă	mii mc/an	27.750	25.500	2.250
1.3	Cantitate de apă furnizată	mii mc/an	6.950	6.394	556
2.	**Reţeaua publică de canalizare menajera si pluviala / instalaţii epurare ape uzate**				
2.1	Lungime reţele de canalizare	km	356	351	5
2.2	Canalizare în sistem unitar	%	100	95	100
2.3	Canalizare în sistem separativ	%	0	5	0
2.4	Staţie de epurare cu treaptă mecanică	număr	4	4	-
2.5	Staţie de epurare cu treaptă biologică	număr	4	4	-
3.	**Reţeaua publică de colectoare principale de canalizare**				
3.1	Lungime reţele de colectoare principale	km	37,7	35,2	2,5

Nr. crt.	Indicator	U.M.	Total judeţ	Mediu urban	Mediu rural
4.	Capacitate de tratare a apei	l/s	1.937	1.922	15
5.	Capacitate de înmagazinare a apei	mc	57.200	48.500	8.700

Sursa : S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

În prezent, în judeţul Botoşani reţelele de distribuţie a apei potabile în sistem centralizat au o lungime totală de 635 km , din care 381 km sunt în mediul urban, adică cca. 60% din lungimea totală şi 254 km sunt în mediul rural , adică cca. 40 %.

Reţeaua de canalizare are o lungime totală de 390 km, din care în mediul urban 385 km, iar în mediul rural 5 km.

2.2.1. Sursele de apă

Principalele surse de apă de suprafaţă existente pe teritoriul judeţului Botoşani sunt constituite din râurile Prut şi Siret. Acestea, în regim natural, prezintă disponibilităţi de apă după cum urmează:

- Râul Prut – stocul mediu multianual în secţiunea Stânca este de cca 2500 mil mc (Qo=81,2 mc/s).
- Râul Siret – stocul mediu multianual în secţiunea Şerbăneşti-Huţani are valoarea de 485,6 mil mc.

Municipiul Botoşani este alimentat din lacul Bucecea, cu captarea din râul Siret, tratarea apei având loc la Bucecea şi Cătămărăşti iar apa tratată fiind transportată către oraş prin mai multe conducte de distribuţie ce traversează zona industrială în nord-vestul oraşului.

Lungimea sistemului de distribuţie existent este de 286,2 km şi deserveşte un număr de aproximativ 115.000 persoane.

- Lacul Bucecea are un volum util de 8,73 mil mc şi asigură alimentarea cu apă potabilă pentru municipiile Botoşani şi Dorohoi, precum şi pentru zonele limitrofe aducţiunilor. De asemenea, asigură tranzitarea unor debite în perioade excedentare pe derivaţia Siret – Sitna (în acumularea Cătămărăşti) pentru compensarea deficitelor de apă din bazinul Jijia.

- Lacul Stânca, cu un volum total de 1285 mil. mc şi un volum util de 450 mil mc, asigură alimentarea cu apă potabilă pentru localităţile Ştefăneşti şi Truşeşti şi, în perspectivă, Santa Mare şi Dângeni, dar produce şi energie electrică, la o putere instalată de 65 mil. kWh.

Calitatea apei brute din Lacul Bucecea se deteriorează în timpul topirii zăpezilor din perioada de primăvară aşa cum o indică valorile ridicate pentru turbiditate, iar sub aspect microbiologic, calitatea apei brute este scăzută, ceea ce indică poluare din cauza apei uzate sau a şeptelurilor.

Acumularea Bucecea este colmatată, plină de aluviuni şi necesită a fi reabilitată pentru a asigura sursa de apă necesară pentru partea de nord-vest a judeţului Botoşani.

2.2.2. Captarea apei

Bazinul hidrografic Siret (Bucecea – Leorda, Botoşani, Flămânzi; Bucecea – Leorda, Dorohoi),caracterizat prin :

- ✓ Captarea subterană se face printr-un dren amplasat în localitatea Bucecea care are o lungime de 2530 ml. şi funcţionează cu un debit redus, de circa 20 – 25 l/s.
- ✓ Captarea apei de suprafaţă se face prin :
  - priza de mal tip cheson (SP 5)

În prezent, alimentarea cu apă a SP5 se face direct la aspiraţia pompelor, printr-o conductă Dn 800 mm ce se ramifică din conducta Dn 2200 mm, chesonul existent fiind dezafectat ca urmare a viiturilor pe râul Siret şi a colmatării.

Staţia de pompare SP5 funcţionează în prezent doar cu 2 electropompe, apa fiind pompată, printr-o conductă de oţel având ∅ 500, la staţia de tratare a apei Bucecea, asigurându-se un debit de 400l/s.

- priza baraj din acumularea Bucecea.

Apa brută este transportată spre valea Bărbălăteni, unde se face un transfer de debit, din acumularea Bucecea pentru râul Sitna, respectiv acumularea Cătămărăşti.

Din această derivaţie Siret – Sitna, este preluat în prezent, un debit de 660 l/s prin staţia de pompe SP1 şi este pompată spre staţia de tratare Bucecea. Funcţionarea pompelor ABS este comandată de un automat programabil în funcţie de parametri de proces, de timp şi de regimul de lucru selectat. Staţia de pompare este legată printr-o linie de comunicaţie radio Ethernet, care asigură interfaţa cu dispeceratul central, unde transmite parametri de funcţionare şi de unde primeşte valorile de impunere pentru parametri tehnologici ai staţiei. Acelaşi tip de legătură există şi cu dispeceratul staţiei de tratare.

Tot din această derivaţie, din căminul deversor de la ieşirea din tunelul ce traversează DN Bucecea – Vf. Câmpului, este preluat printr-o conductă din oţel şi PREMO având Dn 1200 mm, un debit de 700 l/s apă brută ce este transportată gravitaţional la staţia de tratare Cătămărăşti. Capacitatea conductei este de 1400 l/s.

Bazinul hidrografic Prut, caracterizat prin :

✓ nodul hidrotehnic Stânca-Costeşti (Ştefăneşti, Romăneşti, Truşeşti, Todireni, Dângeni, Albeşti).

Sursa de apă este lacul de acumulate Stânca-Costeşti cu un volum total de 1285 mil. mc şi un volum util de 450 mil. mc. care produce şi energie electrică cu o putere de 65 mil. kw h. Calitatea apei pentru alimentare are parametri semnificativi mai buni şi cerinţele de tratare sunt mai mici decât în cazul lacului Bucecea. Această sursă este situată la joasă înălţime, ceea ce impune cerinţe de pompare la niveluri de peste 60 m şi transportul apei la distanţe de aproximativ 45 km.

2.2.3. Tratarea, transportul şi înmagazinarea apei

Municipiul Botoşani este alimentat din lacul Bucecea, cu captarea din râul Siret, tratarea apei având loc la Bucecea şi Cătămărăşti iar apa tratată fiind transportată către oraş prin mai multe conducte de distribuţie ce traversează zona industrială în nord-vestul oraşului.

Problemele care există în prezent sunt următoarele:

- pierderile de apă din sistem sunt foarte mari, apa care nu se regăseşte (care nu produce venit) fiind corespunzătoare pentru aproximativ două treimi din totalul producţiei de apă;
- multe din conductele de distribuţie importante sunt conducte de oţel neprotejate, de proastă calitate şi prezintă pierderi mari;
- există conducte de azbociment în sistemul de distribuţie care trebuie înlocuite;
- contoarele de mare capacitate şi vanele din sistem sunt insuficiente pentru a permite detectarea eficientă a pierderilor şi efectuarea corespunzătoare a reparaţiilor.

Intervenţia proiectelor ISPA actuale, ISPA 2004 RO 16 P PE 001, în special Contractul de lucrări A – “Reabilitarea sistemelor de alimentare cu apă şi de canalizare în Botoşani “ şi Contractul de lucrări B1- “Reabilitarea staţiei de tratare a apei potabile”, au scopul de a remedia cele mai grave dintre aceste probleme:

- Înlocuirea celor şapte conducte de aducţiune existente pe Calea Naţională cu două noi conducte;
- Reabilitarea conductelor de aducţiune existente din reţea la opt locaţii;

- Înlocuirea/reabilitarea liniilor principale de distribuţie pentru a simplifica şi raţionaliza reţeaua din Botoşani,
- Reabilitarea liniilor secundare importante care sunt în special în stare proastă.

Tabelul nr. 2.2.4. Staţii de tratare a apei din aria municipiului Botoşani şi oraşele Bucecea, Flămânzi, Ştefăneşti

Nr crt.	Denumirea staţiei de tratare	Bazinul hidrografic	Amplasare	Capacitate de tratare, l/s
1.	Staţia de tratare Bucecea	B.H .Siret	Bucecea	1300
2.	Staţia de tratare Cătămărăşti	B.H .Siret	Cătămărăşti Deal	360
3.	Staţia de tratare Ştefăneşti	B.H. Prut	Ştefăneşti	190

Sursa : S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

2.2.4. Staţia de tratare a apei potabile Bucecea

Capacitatea stabilită a staţiei de tratare este de 1,300 l/s, chiar dacă în prezent cerinţa este de aproximativ 550 l/s. Reducerea se datorează cerinţei în scădere, în mare parte pusă pe seama unei activităţi industriale mai restrânse, dar şi deteriorării stării fizice a staţiei.

Următoarele măsuri vor fi implementate prin proiectul ISPA:

- Instalarea unui dispozitiv de amestecare rapidă la admisie, împreună cu palete de floculare;
- O nouă conductă de dozare pentru coagulant pentru amestecarea substanţelor chimice în dispozitivul de amestecare rapidă;
- Neutralizarea debitului de soluţii supranatante returnate la admisia în staţie;
- Abandonarea filtrelor sub presiune neutilizabile;
- Renovare sau înlocuirea filtrelor gravitaţionale rapide, astfel încât să fie incluse toate vanele, conductele, sistemele de control;
- Instalarea unui echipament nou de dezinfectare pe bază de clor.

2.2.5. Staţia de tratare a apei potabile Cătămărăşti

În prezent capacitatea staţiei este de 700 l/s, aceasta fiind şi sarcina actuală a staţiei.

Sunt necesare investiţii substanţiale pentru a îmbunătăţi eficienţa şi fiabilitatea procesului de tratare .

Procesul de coagulare, floculare şi sedimentare trebuie îmbunătăţit prin instalarea unui dispozitiv mecanic de amestecare rapidă, utilizarea de palete de floculare de viteză redusă şi înlocuirea pompelor de nămol. De asemenea sunt necesare, îmbunătăţiri şi pentru suplimentarea substanţelor chimice , în mod special a sulfatului de aluminiu. Sistemul de dezinfectare cu clor trebuie înlocuit pentru a permite controlul potrivit debitului şi necesarului de clor.

2.2.6. Staţia de tratare Ştefăneşti

Oraşul Ştefăneşti are o reţea totală de aproximativ 10 km , din care 7 km deservesc populaţia Ştefăneşti-ului, estimată la 2500 locuitori. Debitul de ieşire din staţia de tratare Ştefăneşti este de 2700 m^3 / zi, ceea ce reprezintă aproximativ 100 l/h/zi pentru populaţia oraşului. Distribuţia apei de la staţia de tratare Ştefăneşti este astfel limitată doar la zona locală. Se înţelege că o bună parte din sistemul din Ştefăneşti este vechi şi se presupune că rata de pierderi este mare şi că toată reţeaua de apă trebuie renovată.

În prezent staţia funcţionează doar noaptea, întrucât acest lucru este suficient pentru a face faţă cerinţei actuale de aproximativ 2700m^3/zi. Apa brută este împărţită în două bazine de decantare orizontale. Apa brută nu prezintă nici un adaos de substanţe chimice, deşi există o facilitate de depozitare a sulfatului de aluminiu.

Staţia de tratare existentă la Ştefăneşti are capacitatea de a produce o apă de o calitate chimică satisfăcătoare în cea mai mare parte a anului . Cu toate acestea, procesul existent nu va putea reduce turbiditatea suficient de mult astfel încât să întrunească standardele europene şi naţionale. Staţia de tratare nu reuşeşte să respecte nici un standard satisfăcător cu privire la calitatea bacteriologică. Din aceste motive este necesară realizarea unor îmbunătăţiri ale procesului de tratare astfel încât să se respecte cerinţele Directivei privind apa potabilă pentru staţiile ce alimentează, cuprinse între 10.000 şi 100.000 de locuitori.

Transportul apei de la captare până la rezervoarele de înmagazinare se realizează prin intermediul aducţiunilor, prezentate în tabelul nr.2.2.5.

Tabelul nr.2.2.5. - Caracteristicile tehnice ale aducţiunilor pe bazine hidrografice

Nr crt.	Destinaţie	Bazinul hidrografic	Caracteristicile aducţiunii				Observaţii
			Tip conductă	Diametru Dn , mm	Lungime km	Mod de transport	
1.	oraşul Bucecea – municipiul Botoşani	B.H. Siret	fontă	375	21,00	gravitaţional	- transportă apă din dren
			oţel	500 +400	20,00	pompare	- Dn 500, până la Leorda
			oţel	500	20,00	pompare.	-
			PREMO	1000	19,00	gravitaţional	- Premo, se racordează şi Dorohoi
			PREMO şi oţel	1200 600	19,00	gravitaţional	- transportă apa brută din acumularea Bucecea la staţia de tratare de la Cătămărăşti
2.	oraşul Flămânzi	B.H. Siret	oţel azbociment	250	23,00	repompare staţia de la Buzeni	- racordată la reţeaua de distribuţie a apei din municipiul Botoşani, în inelul de înaltă presiune
3.	oraşul Ştefăneşti	B.H. Prut		300-450	18,0	pompare	-3 trepte de pompare: - staţia de pompare treapta 1(la 180 m de baraj)

Nr crt.	Destinaţie	Bazinul hidrografic	Caracteristicile aducţiunii				Observaţii
			Tip conductă	Diametru Dn , mm	Lungime km	Mod de transport	
							- staţia de pompare treapta 2 Ştefăneşti - staţia de pompare treapta 3 Cucuteni

Sursa : S.C. APA GRUP SA Botoşani

Lungimea totală a aducţiunilor pentru sistemul de alimentare cu apă Siret (B.H. Siret) este de 173 km .

În prezent, la nivelul municipiului Botoşani şi oraşele Bucecea , Ştefăneşti , Flămânzi , capacitatea de stocare a apei potabile este de cca. 54.900 m.c., înmagazinarea acesteia se face în rezervoare îngropate sau semi-îngropate. În tabelul nr.2.2.6. sunt prezentate sintetic date privind înmagazinarea apei .

Tabelul nr. 2.2.6. Caracteristici tehnice privind înmagazinarea apei

Nr. crt.	Denumire locaţie	Bazin hidrografic	Caracteristici tehnice		
			Tip rezervor	Număr	Capacitate (mc)
1.	Botoşani - Cătămărăşti	BH Siret	- semi-îngropat 2500 mc - semi-îngropat 2500 mc - subteran 5000 mc - 10.000 mc	1 2 1 4	2400 5000 5000 40.000
		Total	-	10	52.400
2.	Flămânzi	BH Siret	- rezervor 750 mc	2	1500
3.	Ştefăneşti	BH Prut	- rezervor 500 mc	2	1000
	TOTAL			**14**	**54.900**

Sursa : S.C. APA GRUP SA Botoşani

2.2.7. Reţeaua de distribuţie a apei

În tabelul nr. 2.2.7. se prezintă principalele elemente privind reţeaua de distribuţie a apei potabile în mediul urban pentru aria municipiului Botoşani şi oraşele Bucecea, Flămânzi, Ştefăneşti.

Tabelul nr. 2.2.7. Situaţia reţelei de distribuţie a apei potabile în aria Botoşani – anul 2010

Nr. crt.	Localitate	Bazin hidrografic	Caracteristicile reţelei				Observaţii
			Lungimea reţelei (km)	Tipul sistemului	Tipul conductei	Dimensiune conductă,Dn (mm)	
1	**Municipii**						
	Botoşani	B.H. Siret	286,0	sistem inelar	-	-	-
2	**Oraşe**						
	Ştefăneşti	B.H. Prut	1,5	sistem inelar	azbociment	25-100	
	Flămânzi	B.H. Siret	30,0	sistem ramificat	azbociment PVC	125-150	
	Bucecea	B.H. Siret	10,1	sistem ramificat	oţel PEHD	80-110	
	TOTAL		**327,6**	**-**	-	-	**-**

Sursa : S.C. APA GRUP SA Botoşani

Municipiul Botoşani

În municipiul Botoşani sunt construite reţele de distribuţie care asigură transportul apei de la zonele de înmagazinare la utilizatori.

Reţeaua de distribuţie din municipiul Botoşani este realizată din fontă, oţel şi azbociment, şi are o vechime cuprinsă între 5 – 101 ani.

Lungimea totală a reţelei de distribuţie a apei în municipiul Botoşani, realizată în sistem inelar, este de 286 km, cu diametre până la 800 mm, din care: fontă 60 km, oţel 97 km, azbociment 115 km şi PEHD 14 km.

În zonele cu blocuri cu mai mult de 4 etaje, presiunea este asigurată prin 20 de staţii de hidrofor, a căror funcţionare este monitorizată prin sisteme de teletransmisie.

În tabelul nr.2.2.8. se prezintă sintetic datele privind reţelele de distribuţie a apei potabile din municipiul Botoşani .

Tabelul nr.2.2.8. Situaţia reţelelor de distribuţie din municipiul Botoşani

Zonă reţea	Material	Vechimea (ani)							Total (Km)
		<5	5-10	10-20	20-30	30-40	40-50	>50	
ZIB	Fontă	-	-	-	-	-	-	6	6
	Oţel	-	-	-	10	6	-	-	16
	AZBO+PREMO	-	-	6	-	-	-	-	6
	PEHD	-	-	-	-	-	-	-	-
Zonă înaltă presiune	Fontă	-	-	-	-	-	-	10	10
	Oţel	-	-	15	20	11	-	-	46
	AZBO+PREMO	-	-	29	20	-	-	-	49
	PEHD	9	-	-	-	-	-	-	9
Zonă joasă presiune	Fontă	-	-	-	-	-	-	44	44
	Oţel	-	-	8	18	9	-	-	35
	AZBO+PREMO	-	-	40	20	-	-	-	60

Zonă reţea	Material	Vechimea (ani)							Total (Km)
		<5	5-10	10-20	20-30	30-40	40-50	>50	
	PEHD	5	-	-	-	-	-	-	5
Total		**14**	**-**	**98**	**88**	**26**	**-**	**60**	**286**

Sursa : S.C. APA GRUP SA Botoşani

Sistemul de distribuţie a apei potabile existent în oraşele din judeţul Botoşani are o lungime totală de 41,6 km , fiind de tip ramificat în oraşele Flămânzi şi Bucecea, inelar în oraşul Ştefăneşti . Sistemul prezintă grad de uzură, funcţionează cu conducte de diferite tipuri de materiale (azbociment, PVC, PEHD, oţel), cu diametre cuprinse între 20 şi 350 mm.

2.2.8. Sistemul de canalizare şi epurare a apelor uzate existent

Aproximativ 120.000 locuitori (puţin mai mult de 25% din populaţia judeţului)sunt racordaţi la reţelele de canalizare principale. Restul de 75% utilizează sisteme individuale sau descentralizate cu fose septice sau alte facilităţi de canalizare locale.

Tabelul nr. 2.2.9. Sistemele de canalizare şi staţiile de epurare existente în aria Botoşani

Oraş	Populaţie racordată aproximativă	Lungimea reţelei de canalizare - km-	Epurarea apelor uzate	Starea sistemului
BOTOŞANI	**90.000**	**146**	**Tratare secundară**	**Eficienţă rezonabilă a epurării**
Bucecea	**2.300**	**5**	**Fără epurare**	**Epurare anterioară la staţia fabricii de zahăr**
Ştefăneşti	**300**	**3,1**	**Fără epurare**	**Puţ Imhoff. Staţia de epurare nu a fost**

				niciodată terminată.
Flămânzi	**500**	**2,5**	**Fără epurare**	**Puţ Imhoff. Staţia de epurare nu a fost niciodată terminată.**

Sursa : S.C. APA GRUP SA Botoşani

Principalele caracteristici privind sistemul de canalizare şi epurare a apelor uzate din aria municipiului Botoşani şi oraşele Bucecea , Flămânzi , Ştefăneşti, sunt prezentate în tabelul de mai jos:

Tabelul nr. 2.2.10. Caracteristici ale sistemului de canalizare şi epurare ape uzate din aria Botoşani

Nr. Crt.	Indicator	Mediu urban, aria Botoşani			
		Botoşani	Flămânzi	Bucecea	Ştefăneşti
1	**Tip sistem canalizare:** **unitar** **divizor**	 **90 %** **10 %**	 **-** **100%**	 **100 %** **-**	 **100 %** **-**
	Lungime reţele de canalizare, (km)	**297,0**	**0,2**	**6,8**	**1,5**
2	**Capacitatea staţiei de epurare, din care:** **- cu treapta mecanică** **- cu treapta biologică** **(l/s)**	 1000,0 550,0	 **-** **-**	 **-** **-**	 **50,0** **-**
3	**Eficienţa staţiei de epurare, din care** **- cu treapta mecanică** **- cu treapta biologică**	 **50,0 %** **95,0 %**	 **-** **-**	 **-** **-**	 **-** **-**
4	**Colectoare**	**300,0**	**4,0**	**15,0**	**0,9**

Nr. Crt.	Indicator	Mediu urban, aria Botoşani			
		Botoşani	Flămânzi	Bucecea	Ştefăneşti
	(km)				
5	**Emisar**	**Sitna**	**Miletin**	**Sitna**	**Prut**

Sursa : S.C. APA GRUP SA Botoşani

Sistemul orăşenesc de canalizare a apelor uzate este de tip unitar în oraşele Bucecea, Ştefăneşti şi de tip divizor în oraşul Flămânzi.

Municipiul Botoşani

Reţeaua de canalizare

Topografia municipiului Botoşani împarte reţeaua în două părţi: partea de nord care se varsă în principal la Staţia de Epurare Răchiţi şi partea de sud care se varsă în principal la staţia de pompare Tulbureni de unde se pompează mai departe către staţia de epurare Răchiţi. Reţeaua a fost concepută sistem separat, însă deseori nu s-a realizat drenarea apelor de suprafaţă şi s-au racordat canale de stradă

În reţelele de canalizare menajere s-a ajuns ca în momentul de faţă sistemul să fie unul mixt. În prezent există următoarele probleme:doar aproximativ 84% din reţea este racordată la Staţia de Pompare Răchiţi şi Staţia de Epurare Botoşani, celelalte sectoare deversându-se ori în râuri , ori în cursuri de apă, ori având canalizare locală; interconectările dintre conductele de drenaj şi de canalizare duc la debite foarte mari în condiţii de ploi torenţiale; din cauza lipsei fie a conductelor de drenaj, fie a celor de canalizare de pe unele străzi, există multiple racordări greşite sau inadecvate, ducând atât la diluţia debitelor de apă uzată cât şi la deversarea apei poluate în cursurile de apă. Staţia de Pompare Tulbureni şi conducta de refulare către Răchiţi sunt într-o stare foarte proastă ducând la avarii frecvente şi incapacitate de pompare a întregii cantităţi de ape de canalizare primite.

Prin intervenţia Proiectelor ISPA se vor lua măsuri corective la zece locaţii/secţiuni din cadrul reţelei:

- reabilitarea unei secţiuni avariate din colectorul principal la staţia de epurare Răchiţi;
- reabilitarea canalelor colectoare de intrare în staţia de pompare Tulbureni;
- înlocuirea capacelor căminelor de canal pentru a reduce pătrunderea apelor de suprafaţă;
- racordarea unui canal colector din Grigore Antipa;
- prelungirea conductei de drenaj din Popăuţi.
- reabilitarea conductelor de drenaj de pe Uzinei şi prevederea a două ţevi de deversare a preaplinului pentru apa de ploaie pentru a direcţiona debitele din perioada secetoasă către staţia de epurare Răchiți.
- construirea unei conducte de canalizare pentru direcţionarea debitelor de la Pacea către staţia de pompare Tulbureni plus reabilitarea unui sistem de drenare;
- construirea de ţevi de deversare a preaplinului pentru condiţii ploioase pe Vâlcelei şi de magistrale de drenare şi canalizare pentru a se asigura ca debitele în perioada secetoasă să fie direcţionate către staţia de epurare Răchiţi;
- construirea de canalizări pe străzile Iuliu Maniu şi Verona în vederea deversării în colectorul principal de la staţia de pompare Tulbureni;
- separarea canalizării de drenaj în zona industrială prin construirea unor conducte de canalizare paralele de o parte şi de alta a drumului principal;
- se va reconstrui Staţia de Pompare Tulbureni .

Staţia de epurare a apelor uzate Botoşani

Staţia de epurare cuprinde facilităţi de tratare mecanică şi biologică a apei uzate în vederea eliminării poluării cu carboniferi şi facilităţi de tratare a nămolurilor în ceea ce priveşte fermentarea anaerobă a nămolurilor cu deshidratarea nămolului rezidual.

Staţia de epurare a municipiului Botoşani funcţionează corespunzător, având, conform S.C. Apa Grup S.A. Botoşani, un grad de epurare de: CCO-Cr=78,1%; $CBO_{5=}$75,7%; MTS=86,6%.

Debitul prezent la intrarea în staţia de tratare este în mod obişnuit de 400 -600 l/s dar reţeaua de canalizare este redusă şi populaţia echivalent deservită este de doar 40.000-60.000. Capacitatea hidraulică proiectată a staţiei de tratare este de 1100 l/s.

Există două conducte de admisie în staţia de epurare: colectorul principal din oraş şi o conductă mai mică de la un abator. Debitul pompat de la staţia de pompare Tulbureni este în prezent deversat în colectorul principal înainte de intrarea în staţia de tratare.

Prin intervenţia Proiectelor ISPA, în Staţia de epurare Răchiţi se vor executa următoarele lucrări:

- deversor nou pentru preaplinul generat de apa pluvială şi un rezervor pentru apa pluvială cu o capacitate de 818 m^3.
- Trei grătare rare cu o capacitate de 2000 m^3/h, pentru debitul de intrare gravitaţional;
- Patru grătare fine cu o capacitate de 3100 m^3/h, pentru debitul de intrare gravitaţional şi pentru debitul pompat de la staţia de pompare Tulbureni.
- Măsurarea debitului.
- Două deznisipatoare aerate cu o capacitate 3100 m^3/h;
- Echipament de de-fosforizare;
- Reabilitarea celor trei bazine de aerare inclusiv difuzoare cu membrană şi aeratoare;
- Reabilitarea a două decantoare secundare.
- Finalizarea lucrărilor la facilităţile de tratare a nămolurilor.

Bucecea

Bucecea este un oraş cu aproximativ 5.200 locuitori, cu drumuri pavate, blocuri de apartamente în centru, case particulare cu un singur etaj şi serviciile specifice unei comunităţi. Industria în oraş este la un nivel scăzut de când s-a închis fabrica de zahăr.

Staţia de epurare veche a fabricii de zahăr (care trata şi apa uzată a orașului) este o staţie mare de tratare a nămolurilor active ce nu mai funcţionează de cinci ani. Toate utilajele sunt abandonate iar staţia este mult prea mare pentru a fi utilizată pentru o singură canalizare din oraş. Canalul colector de ape uzate din oraş este de 400 mm şi se îmbină cu vechiul canal colector de la fabrica de zahăr dina monte de staţia de epurare. Debitul din staţia de epurare care este de 3 – 4 l/s, ocoleşte veche staţie de epurare şi se varsă într-un canal deschis la aproximativ 1,5 km faţă de staţie .Reţeaua de canalizare are aproximativ 6 km lungime şi constă în conducte de beton cu diametrul de 200 - 400 mm. Starea reţelei este foarte proastă iar unele conducte sunt vechi de 40 de ani. Reţeaua de canalizare deserveşte 760 de apartamente, 30-40 de puncte comerciale şi instituţionale , plus 12 case. Apa este furnizată către 760 apartamente plus 600 de case. Apa este contorizată integral şi se facturează aproximativ 5000 m^3 pe lună. Apa uzată facturată este aproximativ 75% din apa facturată.

Ştefăneşti

Staţia de tratare de la Ştefăneşti are o capacitate de 360 m^3/h dar funcţionează doar 10 -11ore pe zi. Apa este furnizată către Ştefăneşti şi câteva sate din zona centrală a cestuia.

Debitul furnizat oraşului Ştefăneşti este de 8-9000 m^3 / lună.

Reţeaua de apă are aproximativ 5 km lungime cu 700 -800 de branşamente ce servesc aproximativ 75% din populaţie. Materialele din care este făcută reţeaua sunt fonta ductilă şi azbociment cu diametre cuprinse între 32 mm şi 200 mm. Doar 10-15% din consumatori sunt contorizaţi. Consumul este estimat la aproximativ 4 m^3/loc/lună iar apa este furnizată 4 ore dimineaţa şi 4 ore seara. Acest lucru se datorează stării proaste a reţelei şi nu deficitului de apă. Se presupune că pierderile de apă s-ar ridica la aproximativ 70-80% în cazul unei furnizări continue a apei.

Există două reţele mici de apă uzată, una care preia pur şi simplu apa de spălare inversă de la staţia de tratare ducând-o printr-o conductă de 250 mm către un curs de apă din apropierea vechii staţii de epurare, iar cealaltă care deserveşte blocurile de apartamente şi instituţiile din zona centrală. Sistemul are diametre cuprinse între 200 şi 400 mm se opreşte la vechiul curs de apă al Başeului la aproximativ 100 m de vechea staţie de epurare.

Materialele din care este făcută reţeaua sunt azbociment şi beton.

Staţia de epurare nu a fost finalizată niciodată, iar acum este complet nefuncţională.

Tehnologia vechii staţii de tratare nu este adecvată pentru o populaţie de peste 2000 locuitori (conform cerinţelor Directivei UE nr. 91/271/EEC) şi reabilitarea staţiei nu ar duce nici un beneficiu.

Flămânzi

Flămânzi este un oraş întins de-a lungul drumului principal către Iaşi şi are o populaţie de aproximativ 5000 locuitori. Există unele străzi pavate, blocuri de apartamente cu 4 etaje în zona centrală, case particulare cu un singur etaj şi serviciile obişnuite ale unei comunităţi. Apa este furnizată 2 ore dimineaţa şi 2 ore seara.

În anul 1989 s-a început şi aproape s-a finalizat construirea unei staţii de epurare care în prezent este abandonată .

Reţeaua de apă uzată deserveşte doar blocurile din centru, clădirile administrative şi o mică fabrică de textile. Colectorul principal are aproximativ 3 km şi un diametru de 400 – 500 mm. Există de asemenea şi o reţea secundară de canalizare de aproximativ 1 km lungime ce deserveşte blocurile de apartamente. Reţeaua se varsă într-un curs de apă ce se uneşte cu râul Miletin. Staţia de epurare abandonată este aproape de punctul de deversare dar la un nivel mai înalt şi ar fi necesară pomparea.

În luna noiembrie 2006 s-a realizat un studiu de fezabilitate pentru Consiliul Local privind un sistem de canalizare şi o staţie de epurare. Studiul recomandă o reţea de canalizare de 20,15 km care să deservească o populaţie de 5585 de locuitori. Nu sunt furnizate detalii cu privire la staţia de epurare a apei uzate.

2.3. Cadrul instituţional şi organizatoric

2.3.1. Autorităţi şi competenţe - Autorităţile administraţiei publice locale

Atribuţii şi responsabilităţi

În conformitate cu Legea nr.51/2006 a serviciilor comunitare de utilităţi publice, autorităţile administraţiei publice locale au competenţă exclusivă, în condiţiile legii, în tot ceea ce priveşte înfiinţarea, organizarea, coordonarea, monitorizarea şi controlul funcţionării serviciilor de utilităţi publice, precum şi în ceea ce priveşte crearea, dezvoltarea, modernizarea, administrarea şi exploatarea bunurilor proprietate publică sau privată a unităţilor administrativ-teritoriale, aferente sistemelor de utilităţi publice.

În exercitarea competenţelor şi atribuţiilor ce le revin în sfera serviciilor de utilităţi publice, autorităţile administraţiei publice locale adoptă hotărâri în legătură cu:

- elaborarea şi aprobarea strategiilor proprii privind dezvoltarea serviciilor, a programelor de reabilitare, extindere şi modernizare a sistemelor de utilităţi publice existente, precum şi a programelor de înfiinţare a unor noi sisteme, inclusiv cu consultarea operatorilor;
- coordonarea proiectării şi execuţiei lucrărilor tehnico-edilitare, în scopul realizării acestora într-o concepţie unitară şi corelată cu programele de dezvoltare economico-socială a localităţilor, de amenajare a teritoriului, urbanism şi mediu;

- asocierea intercomunitară în scopul înfiinţării, organizării, gestionării şi exploatării în interes comun a unor servicii de utilităţi publice, inclusiv pentru finanţarea şi realizarea obiectivelor de investiţii specifice sistemelor de utilităţi publice;
- alegerea modalităţii de gestiune a serviciilor de utilităţi publice şi darea în administrare sau, după caz, concesionarea bunurilor proprietate publică şi/sau privată a unităţilor administrativ - teritoriale din componenţa sistemelor de utilităţi publice;
- urmărirea, monitorizarea şi raportarea indicatorilor de performanţă şi aplicarea metodologiei de comparare a acestor indicatori, prin raportare la operatorul cu cele mai bune performanţe din domeniul serviciilor comunitare de utilităţi publice;
- participarea unităţilor administrativ-teritoriale la constituirea capitalului social al unor societăţi comerciale având ca obiectiv furnizarea/prestarea serviciilor de utilităţi publice de interes local, intercomunitar sau judeţean, după caz;
- contractarea sau garantarea împrumuturilor pentru finanţarea programelor de investiţii în vederea dezvoltării, reabilitării şi modernizării sistemelor existente;
- garantarea, în condiţiile legii, a împrumuturilor contractate de operatorii serviciilor de utilităţi publice în vederea înfiinţării sau dezvoltării infrastructurii tehnico-edilitare aferente serviciilor;
- elaborarea şi aprobarea regulamentelor serviciilor, a caietelor de sarcini, a contractelor de furnizare/prestare a serviciilor şi a altor acte normative locale referitoare la serviciile de utilităţi publice, pe baza regulamentelor-cadru, a caietelor de sarcini-cadru şi a contractelor-cadru de furnizare/prestare ori a altor reglementări-cadru elaborate şi aprobate de autorităţile de reglementare competente;
- stabilirea, ajustarea, modificarea şi aprobarea preţurilor, tarifelor şi taxelor speciale, cu respectarea normelor metodologice elaborate şi aprobate de autorităţile de reglementare competente;
- aprobarea stabilirii, ajustării sau modificării preţurilor şi tarifelor pentru serviciile de utilităţi publice, după caz, pe baza avizului de specialitate emis de autorităţile de reglementare competente;
- restrângerea ariilor în care se manifestă condiţiile de monopol;
- protecţia şi conservarea mediului natural şi construit.

Autorităţile administraţiei publice locale au următoarele obligaţii faţă de utilizatorii serviciilor de utilităţi publice:

a) să asigure gestionarea şi administrarea serviciilor de utilităţi publice pe criterii de competitivitate şi eficienţă economică şi managerială, având ca obiectiv atingerea şi respectarea indicatorilor de performanţă a serviciului, stabiliţi prin contractul de delegare a gestiunii, respectiv prin hotărârea de dare în administrare, în cazul gestiunii directe;

b) să elaboreze şi să aprobe strategii proprii în vederea îmbunătăţirii şi dezvoltării serviciilor de utilităţi publice, utilizând principiul planificării strategice multianuale;

c) să promoveze dezvoltarea şi/sau reabilitarea infrastructurii tehnico-edilitare aferente sectorului serviciilor de utilităţi publice şi programe de protecţie a mediului pentru activităţile şi serviciile poluante;

d) să adopte măsuri în vederea asigurării finanţării infrastructurii tehnico-edilitare aferente serviciilor;

e) să consulte asociaţiile utilizatorilor în vederea stabilirii politicilor şi strategiilor locale şi a modalităţilor de organizare şi funcţionare a serviciilor;

f) să informeze periodic utilizatorii asupra stării serviciilor de utilităţi publice şi asupra politicilor de dezvoltare a acestora;

g) să medieze şi să soluţioneze conflictele dintre utilizatori şi operatori, la cererea uneia dintre părţi;

h) să monitorizeze şi să controleze modul de respectare a obligaţiilor şi responsabilităţilor asumate de operatori prin contractele de delegare a gestiunii cu privire la: respectarea indicatorilor de performanţă şi a nivelurilor serviciilor, ajustarea periodică a tarifelor conform formulelor de ajustare negociate la încheierea contractelor de delegare a gestiunii, respectarea Legii concurenţei nr. **21/1996**, republicată, exploatarea eficientă şi în condiţii de siguranţă a sistemelor de utilităţi publice sau a altor bunuri aparţinând patrimoniului public şi/sau privat al unităţilor administrativ-teritoriale, afectate serviciilor, asigurarea protecţiei mediului şi a domeniului public, asigurarea protecţiei utilizatorilor.

Autorităţile administraţiei publice locale au, în relaţia cu operatorii serviciilor de utilităţi publice, următoarele drepturi:

a) să stabilească cerinţele şi criteriile de participare şi selecţie a operatorilor la procedurile publice organizate pentru atribuirea contractelor de delegare a gestiunii;

b) să solicite informaţii cu privire la nivelul şi calitatea serviciului furnizat/prestat şi cu privire la modul de întreţinere, exploatare şi administrare a bunurilor din proprietatea publică sau privată a unităţilor administrativ-teritoriale, încredinţate pentru realizarea serviciului;

c) să invite operatorul pentru audieri, în vederea concilierii diferendelor apărute în relaţia cu utilizatorii serviciilor;

d) să aprobe stabilirea preţurilor şi tarifelor, respectiv ajustarea şi modificarea preţurilor şi tarifelor propuse de operatori; pentru serviciile care funcţionează în condiţii de monopol, aprobarea preţurilor şi tarifelor, după caz, se face pe baza avizului de specialitate emis de autoritatea de reglementare competentă;

e) să aprobe stabilirea, ajustarea sau, după caz, modificarea preţurilor şi tarifelor serviciilor de utilităţi publice propuse de operatori, în baza metodologiilor elaborate de autorităţile de reglementare potrivit competenţelor acordate acestora prin legea specială;

f) să monitorizeze şi să exercite controlul cu privire la furnizarea / prestarea serviciilor de utilităţi publice şi să ia măsurile necesare în cazul în care operatorul nu asigură indicatorii de performanţă şi continuitatea serviciilor pentru care s-a obligat;

g) să sancţioneze operatorul în cazul în care acesta nu operează la nivelul indicatorilor de performanţă şi eficienţă la care s-a obligat şi nu asigură continuitatea serviciilor;

h) să refuze, în condiţii justificate, aprobarea stabilirii, ajustării sau modificării preţurilor şi tarifelor propuse de operator, iar pentru serviciile care funcţionează în condiţii de monopol, să solicite avizul autorităţilor de reglementare competente.

i) Autorităţile administraţiei publice locale au dreptul să rezilieze unilateral contractele de delegare a gestiunii serviciilor şi să organizeze o nouă procedură pentru delegarea gestiunii acestora, dacă constată şi dovedesc nerespectarea repetată de către operatori a obligaţiilor contractuale şi dacă operatorii nu adoptă programe de măsuri care să respecte condiţiile contractuale şi să asigure atingerea, într-un interval de timp prestabilit, a parametrilor de calitate asumaţi.

Autorităţile administraţiei publice locale au următoarele obligaţii faţă de operatorii furnizori/prestatori ai serviciilor de utilităţi publice:

a) să asigure un tratament egal pentru toţi operatorii, indiferent de forma de proprietate, de ţara de origine, de organizarea acestora şi de modul de gestiune adoptat;

b) să asigure un mediu de afaceri concurenţial, transparent şi loial;

c) să respecte angajamentele asumate faţă de operator prin hotărârea de dare în administrare a serviciului, respectiv prin clauzele contractuale stabilite prin contractul de delegare a gestiunii serviciului;

d) să asigure resursele necesare finanţării infrastructurii tehnico-edilitare aferente serviciilor, corespunzător clauzelor contractuale;

e) să păstreze, în condiţiile legii, confidenţialitatea datelor şi informaţiilor economico-financiare privind activitatea operatorilor, altele decât cele de interes public.

2.3.2. Asociaţiile de dezvoltare intercomunitară

În conformitate cu Legea nr.51/2006 a serviciilor comunitare de utilităţi publice, Asociaţiile de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilităţi publice sunt structuri de cooperare cu personalitate juridică de drept privat şi statut de utilitate publică recunoscut prin efectul legii, destinate exercitării şi realizării în comun a competenţelor autorităţilor administraţiei publice locale referitoare la furnizarea/prestarea serviciilor de utilităţi publice, stabilite în sarcina acestora potrivit dispoziţiilor prezentei legi, ale Legii nr. 215/2001, republicată, şi ale Legii-cadru a descentralizării nr. 195/2006.

Asociaţiile de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilităţi publice se constituie, funcţionează şi dobândesc personalitate juridică potrivit prevederilor Ordonanţei Guvernului nr. 26/2000 cu privire la asociaţii şi fundaţii, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 246/2005. Prin derogare de la prevederile art. 13 din Legea nr. 215/2001, republicată, organele asociaţiei sunt adunarea generală, consiliul director şi comisia de cenzori. Adunarea generală adoptă hotărâri în conformitate cu statutul asociaţiei.

Unităţile administrativ-teritoriale pot mandata, în condiţiile legii, asociaţiile de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilităţi publice, prin hotărâri ale autorităţilor lor deliberative, să exercite, pe seama şi în numele lor, dreptul de a delega gestiunea serviciilor de utilităţi publice transferate în responsabilitatea asociaţiilor, inclusiv dreptul de a concesiona bunurile aparţinând domeniului public şi/sau privat al unităţilor administrativ-teritoriale membre care constituie infrastructura tehnico-edilitară aferentă serviciilor de utilităţi publice. În acest scop, hotărârile autorităţilor administraţiei

publice locale privind mandatarea şi actele juridice de constituire a asociaţilor trebuie să conţină prevederi detaliate şi complete privind condiţiile de exercitare de către asociaţii a mandatului special încredinţat.

Statutul şi actul constitutiv ale asociaţiilor de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilităţi publice se aprobă prin hotărâri ale autorităţilor deliberative ale unităţilor administrativ-teritoriale membre şi se semnează, în numele şi pe seama acestora, de primarii unităţilor administrativ-teritoriale asociate şi/sau, după caz, de preşedinţii consiliilor judeţene.

Modul de organizare şi de funcţionare a asociaţiilor de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilităţi publice se stabileşte prin actul constitutiv şi statutul asociaţiei, pe baza actului constitutiv-cadru şi a statutului-cadru. Monitorizarea, centralizarea şi evaluarea modului de organizare şi funcţionare a asociaţiilor de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilităţi publice intră în responsabilitatea structurilor specializate din cadrul Ministerului Internelor şi Reformei Administrative.

2.3.3. Autoritatea naţională de reglementare pentru servicii de utilităţi publice - A.N.R.S.C.

Atribuţii şi responsabilităţi

În conformitate cu Legea nr.51/2006 a serviciilor comunitare de utilităţi publice, A.N.R.S.C. are următoarele competenţe şi atribuţii privind serviciile de utilităţi publice din sfera sa de reglementare:

- elaborează şi stabileşte reglementări sectoriale de nivel secundar şi terţiar cu caracter obligatoriu;
- acordă, modifică, suspendă sau retrage licenţele ori autorizaţiile, după caz;
- solicită autorităţilor administraţiei publice locale programe pentru reabilitarea, modernizarea şi dezvoltarea serviciilor de utilităţi publice şi a infrastructurii tehnico-edilitare aferente, după caz;
- elaborează metodologii de calcul pentru stabilirea, ajustarea şi modificarea preţurilor şi tarifelor;
- eliberează, potrivit competenţelor acordate prin legi speciale specifice fiecărui serviciu de utilităţi publice, avizul de specialitate cu privire la stabilirea, ajustarea sau modificarea

preţurilor şi tarifelor pentru serviciile de utilităţi publice, atunci când/dacă acest aviz este prevăzut prin legile speciale;

- avizează proiectele de acte normative elaborate şi promovate de alte autorităţi ale administraţiei publice centrale, cu impact asupra domeniului său de activitate;
- organizează sistemul informaţional de culegere, prelucrare şi sinteză a datelor cu privire la serviciile de utilităţi publice din sfera sa de reglementare, la infrastructura tehnico-edilitară aferentă acestora, precum şi la activitatea operatorilor;
- întocmeşte şi gestionează baza de date necesară desfăşurării activităţii proprii şi pentru furnizarea de informaţii Guvernului, ministerelor sau altor autorităţi centrale şi locale interesate;
- organizează sistemul de monitorizare, evaluare şi control în teritoriu privind modul de aplicare a prevederilor prezentei legi şi a legislaţiei sectoriale specifice fiecărui serviciu;
- monitorizează aplicarea şi respectarea de către operatori şi autorităţile administraţiei publice locale a legislaţiei primare din domeniu, a reglementărilor emise în aplicarea acesteia, a sistemului de preţuri şi tarife în vigoare şi aplică sancţiuni în cazul nerespectării acestora;
- monitorizează respectarea şi îndeplinirea de către operatori a obligaţiilor şi măsurilor stabilite în condiţiile de emitere sau de menţinere a licenţei ori autorizaţiei;
- elaborează regulamentele-cadru, caietele de sarcini-cadru şi contractele-cadru de furnizare/prestare pentru serviciile din sfera sa de reglementare şi le aprobă prin ordin al preşedintelui;
- elaborează şi adoptă criterii şi indicatori de performanţă care să permită monitorizarea, compararea şi evaluarea modului de furnizare/prestare a serviciilor;
- sesizează ministerul de resort şi Consiliul Concurenţei cu privire la încălcarea prevederilor legale referitoare la concurenţă ori de câte ori constată nerespectarea reglementărilor cu privire la concurenţă şi transparenţă;
- propune autorităţilor administraţiei publice locale, ministerului de resort şi Consiliului Concurenţei măsuri pentru restrângerea ariilor în care se manifestă condiţii de monopol, precum şi pentru prevenirea abuzului de poziţie dominantă pe piaţă, în vederea limitării efectelor caracterului de monopol al serviciilor;

- iniţiază şi organizează programe de instruire şi pregătire profesională în domeniile de activitate reglementate;
- prezintă anual Guvernului un raport cu privire la serviciile de utilităţi publice din sfera sa de reglementare şi la activitatea proprie. Raportul se dă publicităţii.

2.3.4. Organizarea şi funcţionarea serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare.

Cadrul instituţional.

Din punct de vedere instituţional, regionalizarea se realizează prin reorganizarea serviciilor publice existente deţinute de autorităţile publice şi are la bază trei elemente instituţionale cheie:

1) Asociaţia de Dezvoltare Intercomunitară (A.D.I.);
2) Operatorul regional licenţiat;
3) Contractul unic de Delegare a Gestiunii Serviciilor.

1) ASOCIAŢIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ
A.D.I. "AQUA" BOTOŞANI

Asociaţia de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA" Botoşani s-a constituit prin asocierea Judeţului Botoşani şi a 48 de unităţi administrativ-teritoriale, conform tabelului nr. 2.3.2.1.

Asociaţia s-a constituit, conform H.G. nr. 855/2008, în scopul înfiinţării, organizării, reglementării, finanţării, exploatării, monitorizării şi gestionării în comun a Serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare pe raza de competenţă a unităţilor administrativ-teritoriale membre, precum şi al realizării în comun a unor proiecte de investiţii publice de interes zonal sau regional destinate înfiinţării, modernizării şi/sau dezvoltării, după caz, a sistemelor de utilităţi publice aferente Serviciului pe baza strategiei de dezvoltare a Serviciului.

Tabel nr. 2.3.2.1. Înfiinţarea A.D.I. „AQUA"Botoşani

Nr. crt.	Denumire unitate administrativ-teritorială	HCL înfiinţare A.D.I. AQUA	Nr. crt.	Denumire unitate administrativ-teritorială	HCL înfiinţare A.D.I. AQUA
1.	*Judeţul Botoşani - fondator*	79/31.07.2008	26.	Comuna Hăneşti	8/28.07.2008
2.	*Municipiul Dorohoi - fondator*	41/31.07.2008	27.	Comuna Hudeşti	7/31.07.2008
3.	*Oraşul Darabani - fondator*	20/24.07.2008	28.	Comuna Ibăneşti	12/25.07.2008
4.	*Oraşul Săveni - fondator*	26/28.08.2008	29.	Comuna Leorda	9/28.07.2008
5.	Municipiul Botoşani	302/29.07.2008	30.	Comuna Manoleasa	27/11.08.2008
6.	Oraşul Bucecea	17/17.07.2008	31.	Comuna Mihai Eminescu	28/08.08.2008
7.	Oraşul Flămânzi	9/24.07.2008	32.	Comuna Mihăileni	14/28.08.2008
8.	Oraşul Ştefăneşti	12/02.07.2008	33.	Comuna Mihălăşeni	14/23.07.2008
9.	Comuna Albeşti	15/18.07.2008	34.	Comuna Mitoc	17/31.07.2008
10.	Comuna Avrămeni	27/11.11.2008	35.	Comuna Păltiniş	18./29.09.2008
11.	Comuna Băluşeni	14/31.07.2008	36.	Comuna Răchiţi	21/29.08.2008
12.	Comuna Brăeşti	10/31.07.2008	37.	Comuna Rădăuţi Prut	10/25.07.2008
13.	Comuna Broscăuţi	28/29.11.2008	38.	Comuna Răuseni	10/23.07.2008
14.	Comuna Călăraşi		39.	Comuna Ripiceni	11/14.08.2008
15.	Comuna Cândeşti	11/31.07.2008	40.	Comuna Românești	26/06.11.2008
16.	Comuna Conceşti		41.	Comuna Santa Mare	11/31.07.2008
17.	Comuna Copălău	11/25.07.2008	42.	Comuna Stăuceni	10/24.07.2008
18.	Comuna Corlăteni	3/13.02.2009	43.	Comuna Suliţa (fără anexă)	08/15.07.2008
19.	Comuna Coţuşca	12/30.07.2008	44.	Comuna Todireni	08/30.07.2008

Nr. crt.	Denumire unitate administrativ-teritorială	HCL înfiinţare A.D.I. AQUA	Nr. crt.	Denumire unitate administrativ-teritorială	HCL înfiinţare A.D.I. AQUA
20.	Comuna Cristeşti	42/21.11.2008	45.	Comuna Truşeşti	13/06.08.2008
21.	Comuna Curteşti	10/24.07.2008	46.	Comuna Ungureni	20/28.08.2008
22.	Comuna Dersca (fără anexă)	34/ 15.12.2008	47.	Comuna Văculeşti	37/27.11.2008
23.	Comuna Dângeni	7/30.07.2008	48.	Comuna Viişoara	18/31.07.2008
24.	Comuna Drăguşeni	12/11.07.2008	49.	Comuna Vlădeni	9/30.07.2008
25.	Comuna Durneşti	14/21.08.2008			

Sursa: A.D.I. „AQUA" Botoşani

2) S.C. NOVA APASERV S.A. BOTOŞANI – OPERATOR REGIONAL

Din anul 2005 şi până la 1octombrie 2010, serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare a fost gestionat la nivel judeţean de către operatorul licenţiat, "S.C. APA GRUP S.A. " Botoşani, societate comercială pe acţiuni înfiinţată în cursul anului 2005, prin reorganizarea Regiei Autonome Judeţene APA Botoşani.

Date de identificare S.C. APA GRUP S.A Botoşani: persoană juridică română, cu sediul social în municipiul Botoşani, str. Octav Onicescu nr.3, cod poştal 710117, cod unic de înregistrare 17152208, obiect principal de activitate: gospodărirea resurselor de apă, captarea, tratarea şi distribuţia apei (cod CAEN 4100) şi colectarea şi tratarea apelor uzate (cod CAEN 9001).

S.C. APA GRUP S.A Botoşani a avut încheiate contracte de delegare de gestiune a serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare cu: Consiliul Judeţean Botoşani, Consiliul Local Dorohoi, Consiliul Local Săveni, Consiliul Local Darabani, Consiliul Local Flămânzi, Consiliul Local Bucecea, Consiliul Local Ştefăneşti şi cu un număr de 11 consilii locale comunale, concesionând serviciile publice mai sus prezentate cât şi bunurile din domeniul public al unităţilor administrativ teritoriale aferente infrastructurii tehnico-edilitare specifice activităţilor de alimentare cu apă şi de canalizare.

Din data de **1 octombrie 2010,** serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare este gestionat la nivel judeţean, de către operatorul licenţiat, **S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani**, societate comercială pe acţiuni înfiinţată în anul 2009.

Date de identificare S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani: persoană juridică română, cu sediul în municipiul Botoşani, B-dul Mihai Eminescu, nr. 34, judeţul Botoşani, codul unic de înregistrare 26161230, are ca obiect principal de activitate: operarea serviciilor de alimentare cu apă şi canalizare a cărei gestiune îi este delegată ("Serviciile"), conform Contractului unic de delegare a gestiunii serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare denumit în continuare Contract de Delegare, în aria delegării definită în respectivul contract.

Domeniul principal de activitate: Cod CAEN: 360 Captarea, tratarea şi distribuţia apei. Activitatea principală: Cod CAEN: 3600 Captarea, tratarea şi distribuţia apei.

Activităţi secundare: Cod CAEN: 3700 Colectarea şi tratarea apelor uzate; Cod CAEN: 4950 Transporturi prin conducte; Cod CAEN: 7120 Activităţi de testări şi analize tehnice; Cod CAEN: 3821 Tratarea şi eliminarea deşeurilor nepericuloase; Cod CAEN: 3822 Tratarea şi eliminarea deşeurilor periculoase şi orice activităţi industriale, comerciale, financiare, mobiliare sau imobiliare, care au legătură directă sau indirectă cu obiectul de activitate sau care pot facilita realizarea acestuia, precum şi participarea la entităţi având acelaşi obiect de activitate.

S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani este operator licenţiat – Licenţa A.N.R.S.C. nr. 1113/21.09.2010.

S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani are încheiate contracte de delegare de gestiune a serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare cu un număr de 47 unităţi administrativ teritoriale, concesionând serviciile publice mai sus prezentate cât şi bunurile din domeniul public al unităţilor administrativ-teritoriale aferente infrastructurii tehnico-edilitare specifice activităţilor de alimentare cu apă şi de canalizare.

Capitalul social total subscris al Societăţii este de 6.250.000 lei, divizat în 312.500 de acţiuni, numerotate de la 1 la 312.500 inclusiv, cu o valoare nominală de 20 lei fiecare, conform tabelului nr. 2.3.2.2

Tabel nr. 2.3.2.2. Structura acţionariatului S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani

Nr. Crt.	Denumire acţionar	Ponderea în capital social %	Valoare aport - lei -	Nr. acţiuni -20 lei /acţiune -
1.	Judeţul Botoşani	92,2%	aport în numerar : 4.410.000 aport în natură : 1.350.000	288.000
2.	Municipiul Botoşani	3.2%	200.000	10.000
3.	Municipiul Dorohoi	0,56%	35.000	500
4.	Oraşul Darabani	0,16%	10.000	500
5.	Oraşul Săveni	0,16%	10.000	500
6.	Oraşul Bucecea	0,16%	10.000	500
7.	Oraşul Flămânzi	0,16%	10.000	500
8.	Oraşul Ştefăneşti	0,16%	10.000	500
9.	Comuna Albeşti	0.08%	5.000	250
10.	Comuna Avrămeni	0.08%	5.000	250
11.	Comuna Băluşeni	0.08%	5.000	250
12.	Comuna Brăeşti	0.08%	5.000	250
13.	Comuna Broscăuţi	0.08%	5.000	250
14.	Comuna Călăraşi	0.08%	5.000	250
15.	Comuna Conceşti	0.08%	5.000	250
16.	Comuna Corlăteni	0.08%	5.000	250
17.	Comuna Coţuşca	0.08%	5.000	250
18.	Comuna Cristeşti	0.08%	5.000	250
19.	Comuna Curteşti	0.08%	5.000	250
20.	Comuna Cândeşti	0.08%	5.000	250
21.	Comuna Copălău	0.08%	5.000	250
22.	Comuna Dângeni	0.08%	5.000	250
23.	Comuna Dersca	0.08%	5.000	250

Nr. Crt.	Denumire acţionar	Ponderea în capital social %	Valoare aport - lei -	Nr. acţiuni -20 lei /acţiune -
24.	Comuna Drăguşeni	0.08%	5.000	250
25.	Comuna Durneşti	0.08%	5.000	250
26.	Comuna Hăneşti	0.08%	5.000	250
27.	Comuna Hudeşti	0.08%	5.000	250
28.	Comuna Ibăneşti	0.08%	5.000	250
29.	Comuna Leorda	0.08%	5.000	250
30.	Comuna Manoleasa	0.08%	5.000	250
31.	Comuna Mihai Eminescu	0.08%	5.000	250
32.	Comuna Mihăileni	0.08%	5.000	250
33.	Comuna Mihălăşeni	0.08%	5.000	250
34.	Comuna Mitoc	0.08%	5.000	250
35.	Comuna Păltiniş	0.08%	5.000	250
36.	Comuna Răchiţi	0.08%	5.000	250
37.	Comuna Rădăuţi Prut	0.08%	5.000	250
38.	Comuna Răuseni	0.08%	5.000	250
39.	Comuna Ripiceni	0.08%	5.000	250
40.	Comuna Românești	0.08%	5.000	250
41.	Comuna Santa Mare	0.08%	5.000	250
42.	Comuna Stăuceni	0.08%	5.000	250
43.	Comuna Suliţa	0.08%	5.000	250
44.	Comuna Todireni	0.08%	5.000	250
45.	Comuna Truşeşti	0.08%	5.000	250
46.	Comuna Ungureni	0.08%	5.000	250
47.	Comuna Văculeşti	0.08%	5.000	250
48.	Comuna Viişoara	0.08%	5.000	250

Nr. Crt.	Denumire acţionar	Ponderea în capital social %	Valoare aport - lei -	Nr. acţiuni -20 lei /acţiune -
49.	Comuna Vlădeni	0.08%	5.000	250
Total		**100%**	**6.250.000**	**311.250**

Sursa: A.D.I. „AQUA" Botoşani

S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani este organizată şi funcţionează pe bază de gestiune economică şi autonomie financiară, potrivit prevederilor legale în vigoare.

3) CONTRACTUL UNIC DE DELEGARE A GESTIUNII SERVICIILOR DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE

Contractul unic de delegare (nr. înregistrare 2206/28.06.2010, respectiv 70/28.06.2010) a fost încheiat între Asociaţia de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA" Botoşani, în numele şi pe seama unităţilor administrativ-teritoriale asociate, în baza hotărârilor de consiliu judeţean şi de consilii locale, în calitate de „Delegatar" şi Societatea Comercială „NOVA APASERV S.A." (operator regional), în calitate de Delegat, cu respectarea următoarelor principii:

- securitatea serviciului;
- tarifarea echitabilă;
- rentabilitatea, calitatea şi eficienţa serviciului;
- transparenţa şi responsabilitatea publică, incluzând consultarea cu patronatele, sindicatele, Utilizatorii şi cu asociaţiile reprezentative ale acestora;
- continuitatea din punct de vedere cantitativ şi calitativ;
- adaptabilitatea la cerinţele Utilizatorilor;
- accesibilitatea egala a Utilizatorilor la serviciul public, pe
- baze contractuale;
- respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor, protecţiei mediului şi sănătăţii populaţiei.

Contractul unic de delegare stabileşte următoarele obiective esenţiale şi comune:

- ✓ îmbunătăţirea condiţiilor de viaţă ale cetăţenilor;
- ✓ realizarea unei infrastructuri edilitare moderne, ca bază a dezvoltării economice şi în scopul atragerii investiţiilor profitabile pentru comunităţile locale;
- ✓ dezvoltarea durabilă a serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare;
- ✓ protecţia mediului înconjurător;
- ✓ asigurarea contorizării consumului de apă pentru fiecare consumator cu care se încheie contracte de furnizare;
- ✓ menţinerea în stare perfect funcţională şi îmbunătăţirea sistemului public de alimentare cu apă şi de canalizare concesionat;
- ✓ îmbunătăţirea serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare;
- ✓ menţinerea unor preţuri şi tarife cât mai scăzute pentru apă şi canalizare, conform standardelor serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare*;*
- ✓ echilibrul financiar al delegării, cu respectarea preţurilor şi tarifelor
- ✓ creşterea progresivă a ariei de acoperire a serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare până la atingerea limitelor întregii Arii a Delegării;
- ✓ calitatea bună a Serviciilor Delegate şi gestiunea administrativă şi comercială eficientă;
- ✓ menţinerea calităţii tehnice şi întreţinerea în bună stare a echipamentelor şi lucrărilor cuprinse în Serviciile Delegate;

  Obiectivul pe termen mediu şi lung al Contractului este Dezvoltarea Regională.

Prin contractul unic de delegare de gestiune sunt stabilite obligaţiile şi responsabilităţile S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani în calitate de delegat, faţă de părţile delegatare reprezentate de autorităţile administraţiilor publice locale, indicatorii de performanţă operaţionali privind calitatea serviciului şi a performanţei operatorului stabiliţi reprezentând garanţii pentru îndeplinirea obiectivelor comune.

Aria de delegare a serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare este prezentată în tabelul nr.2.3.2.4.

Tabel nr. 2.3.2.4. Aria de delegare a serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare, conform Contractului unic de delegare gestiunii

Nr. crt.	Aria administrativă	Nr. crt.	Aria administrativă
1.	Judeţul Botoşani* : - aria administrativă a municipiului Botoşani ; - aria administrativă a localităţilor: Bucecea, Flămânzi , Belcea, Dolina, Vâlcele, Brăieşti, Văculeşti, Sauceniţa, Dealu Mare, Cerviceşti, Cătămărăşti, Agafton, Mănăstirea Doamnei, Baisa, Zăiceşti, Copălău (90%), Cotu, Buda, Nicolae Bălcescu, Ştefăneşti (88,20%), Răchiţi , Leorda, Costineşti, Truşeşti (88,53%) adiacente sistemului regional de alimentare cu apă şi de canalizare	26.	Comuna Hudeşti
2.	Municipiul Botoşani	27.	Comuna Ibăneşti
3.	Municipiul Dorohoi	28.	Comuna Leorda
4.	Oraşul Darabani	29.	Comuna Mihai Eminescu
5.	Oraşul Săveni	30.	Comuna Mihăileni
6.	Oraşul Bucecea	31.	Comuna Mihălăşeni
7.	Oraşul Flămânzi	32.	Comuna Mitoc
8.	Oraşul Ştefăneşti	33.	Comuna Păltiniş
9.	Comuna Albeşti	34.	Comuna Răchiţi
10.	Comuna Avrămeni	35.	Comuna Rădăuţi Prut
11.	Comuna Băluşeni	36.	Comuna Răuseni
12.	Comuna Brăeşti	37.	Comuna Ripiceni
13.	Comuna Broscăuţi	38.	Comuna Românești
14.	Comuna Călăraşi	39.	Comuna Santa Mare
15.	Comuna Conceşti	40.	Comuna Stăuceni
16.	Comuna Corlăteni	41.	Comuna Suliţa
17.	Comuna Coţuşca	42.	Comuna Todireni
18.	Comuna Cristeşti	43.	Comuna Truşeşti

Nr. crt.	Aria administrativă	Nr. crt.	Aria administrativă
19.	Comuna Curteşti	44.	Comuna Ungureni
20.	Comuna Copălău	45.	Comuna Văculeşti
21.	Comuna Dângeni	46.	Comuna Viişoara
22.	Comuna Dersca	47.	Comuna Vlădeni
23.	Comuna Drăguşeni		
24.	Comuna Durneşti		
25.	Comuna Hăneşti		

Sursa: A.D.I. "AQUA" Botoşani

Contractul unic de delegare prevede, în anexă, obiectivele Indicatorilor de Performanţă ai Serviciilor, începând din Perioada de Tranziţie. Obiectivele Indicatorilor de Performanţă ai Serviciilor sunt obligatorii. Acestea sunt specifice fiecărei grupe de Zone Urbane şi nu pot fi compensate între aceste grupe.

De asemenea, Contractul unic de delegare prevede, în anexă, penalităţile aplicabile de către Delegatar Delegatului, în cazul nerespectării Indicatorilor de performanţă garantați, în acord cu prevederile legale în vigoare.

2.4. Evaluarea indicatorilor de performanţă monitorizaţi prin programe de finanţare

Indicatori de performanţă stabiliţi prin acordul de împrumut BERD - programul de dezvoltare a utilităţilor municipale, etapa a II a, (MUDP II)

- data închiderii proiectului:2003
- valoarea proiectului: 5.916.000 USD
- schema de finanţare – tabelul nr. 2.4.1.
- beneficiarul local - Consiliul Judeţean Botoşani;
- beneficiarul final - RAJAPA Botoşani, actual – S.C. "APA GRUP"S.A. Botoşani.

Tabelul nr. 2.4.1. Schema de finanţare a programului MUDP II

Sursa de finanţare	**Instrument de finanţare**	**Valoare**	
		%	**USD**
BERD	credit extern	40,12	2.374.000
EU-PHARE	componenta nerambursabilă	0,44	26.000
Bugetul de stat	componenta nerambursabilă	53,48	3.164.000
Bugetul local - Consiliul Judeţean Botoşani	co-finanţare	5,95	352.000
TOTAL		**100**	**5.916.000**

Sursa: S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

Evoluţia indicatorilor de performanţă (condiţionalităţilor) impuse prin Acordul de împrumut BERD este prezentată în tabelul nr. 2.4.2.

Urmare analizei evoluţiei acestor indicatori în perioada 2005 – 2010, se constată o nerealizare a nivelurilor impuse la următorii indicatori: controlul creanţelor şi controlul reducerii costurilor .

Cauzele creşterii creanţelor sunt multiple, dintre acestea pot fi enumerate:

- nivelul economic deosebit de scăzut al municipiului Botoşani şi al întregului judeţ, cauzat de desfiinţarea multor unităţi economice intrate în faliment, ceea ce a dus la creşterea numărului de şomeri;
- emiterea unor facturi cu valori mari în principal abonaţilor fără contorizare individuală;
- problemele cu care se confruntă agenţii economici cu datorii mari la S.C. APA GRUP S.A. Botoşani în încasarea contravalorii serviciilor prestate la populaţie şi alte societăţi (S.C. Termica S.A. şi S.C. Goscom Dorohoi);

- în cazul microîntreprinderilor, cauzele sunt diversificarea activităţii agenţilor economici, mutarea continuă dintr-un spaţiu în altul fără a înştiinţa operatorul cu intenţia de a se sustrage de la plata obligaţiilor, scindarea acestora în mai multe societăţi;
- creşterea creanţelor aferente instituţiilor publice: Spitalul "Mavromati", Spitalul de Obstetrică şi Ginecologie, Spitalul de Recuperare .

O influenţă asupra costurilor au avut-o, de asemenea, şi următorii factori:

- creşterea tarifelor la energia electrică şi apa brută impusă prin lege şi care nu a putut fi inclusă în tariful de apă şi canal;
- pierderile mari pe reţeaua de distribuţie.

Tabelul nr. 2.4.2. Evoluţia indicatorilor de performanţă (condiţionalităţilor) impuse prin Acordul de împrumut BERD

Condiționalitate		Creşterea tarifului	(tarif apă+canal)	Controlul creanţelor	Controlul reducerii costurilor	Rata de acoperire a fluxului de numerar
u.m.		lei/mc		%	lei	-
31.12.2005	propus	1,82		20	11.296,10	>1,5
	realizat	2,17		50,1	13.159,70	7,69
	îndepl.	Da		Nu	Da	Nu
31.12.2006	propus	1,99		20	11.846,60	>1,5
	realizat	2,49		49,3	15.441,10	2,69
	îndepl.	Da		Nu	Da	Nu
30.06.2007	propus	2,03		20	5.942.160	>1,5
	realizat	2,49		64,5	7.714.292	13,97
	îndepl.	Da		Nu	Da	Nu
Oct-dec 2007	propus	2,13		20	12.623.650	>1,5
	realizat	2,4		54,6	15.949.479	2,15
	îndepl.	Da		Nu	Da	Nu
Oct-dec 2008	propus	2,21		20	13.597.558	>1,5
	realizat	2,54		72,5	18.367.818	1,72
	îndepl.	Da		Nu	Da	Nu

Condiționalitate		Creşterea tarifului	(tarif apă+canal)	Controlul creanţelor	Controlul reducerii costurilor	Rata de acoperire a fluxului de numerar
Oct-dec 2009	propus	2,45		20	14.530.080	>1,5
	realizat	2,68		82,1	20.713.208	2,01
	îndepl.	Da		Nu	Da	Nu
Ian-mar 2010	propus	2,42		20	3.624.348	>1,5
	realizat	2,68		97,6	6.243.109	fd
	îndepl.	Da		Nu	Da	Nu

2.5. Indicatori economico-financiari

2.5.1. Analiza financiară pe bază de bilanţ

Bilanţul financiar (numit si lichiditate-exigibilitate) constituie un suport al analizei financiare tradiţionale care are ca finalitate descrierea patrimoniului societăţii în vederea unei evaluări patrimoniale care poate interesa atât proprietarii, cât şi creditorii.

La **S.C. APA GRUP S.A Botoşani**, principalii indicatori bilanţieri şi evoluţia lor se prezintă astfel:

Tabelul nr. 2.5.1. Bilanţul sintetic S.C. Apa Grup .S.A Botoşani 2005-2010

INDICATORI	31.12.2005 RON	31.12.2006 RON	31.12.2007 RON	31.12.2008 RON	31.12.2009 RON	30.06.2010 RON
I. ACTIVE IMOBILIZATE	10.455.348	11.790.348	24.537.842	31.872.238	87.227.194	108.766.948
IMOBILIZĂRI NECORPORALE	-	-	732.909	488.850	244.791	122.762
IMOBILIZĂRI CORPORALE	10.455.348	11.790.348	23.804.933	31.383.388	86.982.403	108.644.186
IMOBILIZĂRI	-	-	-	-	-	-

INDICATORI	31.12.2005 RON	31.12.2006 RON	31.12.2007 RON	31.12.2008 RON	31.12.2009 RON	30.06.2010 RON
FINANCIARE						
II. ACTIVE CIRCULANTE	11.663.527	13.372.071	15.528.702	17.861.162	26.072.310	24.465.295
STOCURI	327.907	322.194	381.840	310.865	233.221	282.223
CREANŢE	10.453.119	12.183.175	14.470.732	16.792.733	24.877.024	23.209.104
INVESTIŢII PE TERMEN SCURT	-	-	-	-	-	
CASA SI CONTURI LA BANCI	882.501	866.702	676.130	757.564	962.065	-973.968
III. CHELTUIELI ÎN AVANS	47.852	56.045	84.028	47.891	47.897	294.003
IV. DATORII CE TREBUIE PLĂTITE ÎNTR-O PERIOADĂ DE UN AN	31.454.800	34.270.828	35.938.204	65.853.298	96.857.973	112.506.481
V. ACTIVE CIRCULANTE, RESPECTIV DATORII CURENTE (II+III-IV-IX)	-19.743.421	-20.842.712	-20.325.474	-47.944.245	-70.737.766	-87.747.183
VI. TOTAL ACTIVE MINUS DATORII CURENTE (I+V)	-13.247.228	-14.402.706	4.212.368	-16.072.007	16.489.428	21.019.765
VII. DATORII CE TREBUIE PLĂTITE ÎNTR-O PERIOADĂ MAI MARE DE UN AN	3.694.632	2.517.996	1.917.961	2.306.696	6.134.509	7.877.546
VIII. PROVIZIOANE PENTRU RISCURI ŞI CHELTUIELI	-	-	-	-	-	-
IX. VENITURI ÎN AVANS 131+472	3.959.155	5.350.342	18.921.815	24.808.516	68.346.816	78.927.648
X. CAPITAL ŞI REZERVE						
CAPITAL	9.456.550	9.456.550	9.456.550	9.456.550	9.456.550	9.456.550

INDICATORI	31.12.2005 RON	31.12.2006 RON	31.12.2007 RON	31.12.2008 RON	31.12.2009 RON	30.06.2010 RON
PRIME DE CAPITAL	-	-	-	-	-	-
REZERVE DIN REEVALUARE	-	-	-	294.049	294.049	294.049
REZERVE	-6.237.845	-5.875.171	727.575	3.671.678	3.671.678	3.671.678
PIERDERI LEGATE DE INSTR.DE CAP.PROPRII	-	-	-	9.525.216	9.525.216	9.525.216
REZULTATUL REPORTAT	-17.019.529	-19.955.735	-27.139.843	-35.665.012	-46.864.468	-61.903.225
REZULTATUL EXERCIŢIULUI	-3.141.036	-546.346	328.310	-11.419.268	-15.024.490	-7.779.265
REPARTIZARE PROFIT	-	-	-	-	-	-
-TOTAL CAPITALURI PROPRII	-16.941.860	-16.920.702	-16.627.408	-43.187.219	-57.991.897	-65.785.429
TOTAL CAPITALURI	-16.941.860	-16.920.702	-16.627.408	-43.187.219	-57.991.897	-65.785.429

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

Active circulante nete/Datorii curente nete (capital de lucru net) se calculează ca şi diferenţa între activele circulante (curente) şi datoriile curente (pe termen scurt) şi reprezintă eficienţa şi stabilitatea financiară pe termen scurt a unei companii. O valoare negativă a acestui indicator sugerează faptul că societatea nu are capacitatea să îşi achite datoriile pe termen scurt prin intermediul activelor circulante (cash, creanţe şi stocuri).

Tabelul nr. 2.5.2. Contul de profit şi pierdere S.C. APAGRUP S.A. Botoşani, 2005-2010

	31.12.2005 RON	31.12.2006 RON	31.12.2007 RON	31.12.2008 RON	31.12.2009 RON	30.06.2010 RON
Venituri din exploatare - din care:	16.239.654	20.829.850	23.673.906	23.847.311	26.402.142	13.276.351
Cifra de afaceri	15.423.790	19.558.220	20.268.384	20.561.314	22.176.352	11.096.014
Cheltuieli din exploatare	18.769.225	21.773.838	23.159.642	34.831.887	41.247.230	20.765.028
1) Rezultatul din exploatare	-2.529.571	-943.988	14.264	-10.984.576	-14.845.088	-7.488.677
Venituri financiare	417.604	728.121	156.044	58.232	12.983	41.139
Cheltuieli financiare	1.029.069	330.479	237.636	492.924	185.052	320.727
2) Rezultatul financiar	-611.465	397.642	-81.592	-434.692	-172.069	-279.588
3) Rezultatul curent	-3.141.036	-546.346	432.672	-11.419.268	-15.017.157	-7.768.265
Venituri excepţionale	-	-	-	-	-	-
Cheltuieli excepţionale	-	-	-	-	-	-
4) Rezultatul excepţional	-	-	-	-	-	-
Total venituri	16.657.258	21.557.971	23.829.950	23.905.543	26.415.125	13.317.490
Total cheltuieli	19.798.294	22.104.317	23.397.278	35.324.811	41.432.282	21.085.755
5) Profit brut (pierdere)	-3.141.036	-546.346	432.672	-11.419.268	-15.017.157	-7.768.265
6) Impozit pe profit	-	-	104.362	-	7.333	11.000
7) Profit net (Pierdere)	-3.141.036	-546.346	328.310	-11.419.268	-15.024.490	-7.779.265

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

Dacă analizăm evoluţia acestor indicatori la nivelul întregii societăţi (consolidat), se observă o uşoară creştere a acestora în anul 2007, societatea înregistrând profit anual, dar insuficient pentru a acoperi pierderile din anii anteriori, urmată de o scădere în toţi anii următori.

2.5.2. Analiza echilibrului financiar

Analiza poziţiei financiare este prima etapă a analizei financiare şi are ca suport bilanţul, reflectarea nevoilor de finanţare ale societăţii (activul), respectiv a obligaţiilor rezultate din constituirea surselor de finanţare (pasivul) la un moment dat (de obicei, la sfârşitul unui exerciţiu financiar).

1. Analiza situaţiei nete

Ca reflectare a stării patrimoniale, bilanţul stabilit la sfârşitul perioadei de gestiune (exerciţiu contabil) descrie separat elementele de activ şi de pasiv.

Diferenţa dintre activul total şi datoriile totale contractate dă o primă şi principală evaluare contabilă a societăţii la data încheierii exerciţiului. Această ecuaţie fundamentală a bilanţului redă **situaţia netă a firmei**, respectiv **averea netă a firmei (activul neangajat în datorii)** si trebuie sa fie suficienta pentru a asigura funcţionarea şi independenţa financiară a întreprinderii.

Comparativ cu capitalurile proprii, situaţia netă este mai restrictiva, deoarece exclude subvenţiile si provizioanele reglementate. De aceea, situaţia netă este un indicator mai relevant care exprimă valoarea activului realizabil la un moment dat, ce interesează atât proprietarii, acţionarii, cât şi creditorii societăţii, mai ales in cazul lichidării acesteia.

Situaţia netă se calculează punând faţă în faţă bunurile şi datoriile de aceeaşi scadenţă. Pe baza bilanţului financiar situaţia netă este diferenţa:

SN = Total active - Datorii totale - Venituri in avans = Capitaluri proprii

Situaţia netă pozitiva şi crescătoare reflectă o gestiune economică sănătoasă, care maximizează valoarea societăţii prin majorarea resurselor proprii, care întăresc fondul de rulment, pe când o situaţie netă negativă reflectă o stare de pre-faliment.

Tabelul nr. 2.5.3. Situaţia Netă a S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

	31.12.2005 RON	31.12.2006 RON	31.12.2007 RON	31.12.2008 RON	31.12.2009 RON	30.06.2010 RON
SITUAŢIA NETĂ	-16.941.860	-16.920.702	-16.627.408	-43.187.219	-57.991.897	-65.785.429

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

Valorile indicatorilor arată faptul că, la nivelul societăţii, toate activele sunt angajate în datorii, fiind consecinţa încheierii cu pierderi a exerciţiilor anterioare, pierderi care au epuizat integral capitalurile proprii. Partea neacoperită rămâne exclusiv în sarcina creditorului, acesta fiind riscul de insolvabilitate al societăţii.

2. Analiza fondului de rulment

Echilibrul financiar al societăţii rezultă din confruntarea maselor mari ale bilanţului: fondul de rulment(FR) cu necesarul fond de rulment (NFR), din care rezultă trezoreria (T).

Pe baza bilanţului financiar, care grupează posturile după criteriul permanentei, echilibrul financiar presupune finanţarea activului cu durata mai mare de 1 an din resurse cu scadenta peste 1 an, iar finanţarea activelor sub 1 an din resurse scadente sub 1 an.

Alocările permanente (în imobilizări) sunt în principiu acoperite din surse permanente (capitaluri proprii şi datorii financiare). Cu cât sursele permanente sunt mai mari decât necesităţile permanente de alocare a fondurilor băneşti, cu atât societatea dispune de o ***marjă de securitate*** pe care o pune la adăpost de evenimentele neprevăzute.

Acest surplus de surse permanente degajat de ciclul de finanţare al investiţiilor poate fi folosit pentru reînnoirea stocurilor şi creanţelor.

Fondul de rulment este expresia realizării echilibrului financiar pe termen lung şi a contribuţiei acestuia la înfăptuirea echilibrului finanţării pe termen scurt.

FOND DE RULMENT = SURSE PERMANENTE – ALOCĂRI PERMANENTE

= (Capitaluri proprii+ Datorii financiare DTL)- Imobilizări nete (fără amortizări)

Tabelul nr. 2.5.4. Fondul de rulment al S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

	31.12.2005 RON	31.12.2006 RON	31.12.2007 RON	31.12.2008 RON	31.12.2009 RON	30.06.2010 RON
FOND DE RULMENT	-23.702.576	-26.193.054	-39.247.289	-72.752.761	-139.084.582	-166.674.831

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

- Valoarea negativă a fondului de rulment arată dezechilibrul financiar în care se află societatea, nevoi permanente fiind acoperite din resurse pe termen scurt.
- Diminuarea permanentă a fondului de rulment în perioada analizată are drept cauze principale: înregistrarea de pierderi în exerciţiile financiare anterioare şi curente (care au determinat scăderea capitalului propriu), creşterea datoriilor financiare pe termen mediu şi lung, achiziţionarea de active imobilizate şi realizarea de noi investiţii în imobilizări necorporale şi corporale.
- Pe toată perioada analizată, fondul de rulment a rămas negativ, ceea ce semnifică faptul că societatea nu îşi poate finanţa necesităţile pe termen scurt, precum şi anumite deficite care pot apărea între alocările şi resursele de finanţat pe termen scurt.
- De asemenea, scăderea din ce în ce mai semnificativă a fondului de rulment sugerează faptul că societatea apelează preponderent la credite pe termen scurt, deoarece au un cost inferior celui aferent creditelor pe termen lung.

3. Analiza necesarului de fond de rulment

Necesităţile de finanţare a ciclului de exploatare sunt acoperite în cea mai mare parte din surse temporare corespunzătoare (datorii de exploatare, furnizori, creditori).

Diferenţa dintre **necesităţile de finanţare** a ciclului de exploatare şi **datoriile de exploatare** este numită nevoia de fond de rulment.

NEVOIA DE FOND DE RULMENT= ALOCĂRI CICLICE – SURSE CICLICE

NFR=(Active circulante+Cheltuieli in avans-Casa si conturi la bănci) - (Datorii ce trebuie plătite in perioada de 1 an+Credite bancare+Venituri in avans)

Tabelul nr. 2.5.5. Necesarul de Fond de rulment al S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

	31.12.2005 RON	31.12.2006 RON	31.12.2007 RON	31.12.2008 RON	31.12.2009 RON	30.06.2010 RON
NEVOIA DE FOND DE RULMENT	-28.279.709	-29.577.752	-41.841.380	-75.817.021	-146.181.156	-175.526.345

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

Valoarea negativă a nevoii de fond de rulment semnifică un surplus de surse temporare (furnizori, datorii la bugetul statului, creditori diverşi, credite pe termen scurt) în raport cu nevoile corespunzătoare de capitaluri circulante.

Această situaţie este generată de mai multe cauze, printre care neîncasarea sau recuperarea cu întârziere a creanţelor, ceea ce determină acumularea de datorii la bugetul statului şi local precum şi la marii furnizori, datorii ce generează majorări şi penalităţi.

4. Analiza trezoreriei

Trezoreria netă (TN) rezultă din egalitatea dintre activele si pasivele bilanţului in prezentarea tabelară însemnând Activ=Pasiv, respectiv Utilizări = Resurse, egalitate care conduce la confruntarea fondului de rulment (FR) cu necesarul de fond de rulment (NFR).

Din această confruntare rezulta echilibrul financiar al societăţii, care constituie un rezultat al operaţiunilor ce afectează toate posturile de bilanţ, acesta putând fi determinat astfel:

TN=FR-NFR

Tabelul nr. 2.5.6. Trezoreria S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

	31.12.2005 RON	31.12.2006 RON	31.12.2007 RON	31.12.2008 RON	31.12.2009 RON	30.06.2010 RON
TREZORERIA NETA	4.577.133	3.384.698	2.594.091	3.064.260	7.096.574	8.851.514

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

Trezoreria neta este pozitivă, FR < 0 si NFR < 0, deci resursele din exploatare (NFR < 0) acoperă un excedent crescut de lichidităţi şi numai o parte a activului imobilizat (FR < 0).

Ciclul de exploatare si o parte din imobilizări sunt finanţate din datorii pe termen scurt (furnizori si avansuri clienţi), ceea ce impune **creşterea** capitalurilor permanente (resurselor stabile).

2.5.3. Analiza indicatorilor economico-financiari

Activitatea economico-financiară a societăţii este reflectată printr-o serie de indicatori economico-financiari stabiliţi:

- pe baza situaţiilor financiare anuale ale societăţii, aprobate prin Hotărâre A.G.A.
- prin Contractul de delegare de gestiune prin concesiune nr. 10.037/30.09.2005
- prin acordurile de împrumut.

Tabelul nr. 2.5.7. Indicatori realizaţi conform Bugetului de venituri şi cheltuieli 2005-2009 – S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

Nr. crt.	Indicatori realizaţi	U.M.	2005	2006	2007	2008	2009
1.	Durata de încasare a clienţilor	zile	205	165	177	297	292
2.	Durata de plată a furnizorilor	zile	94	66	70	82	139
3.	Rata lichidităţii generale	%	37,08	39	40,6	27	27
4.	Rata rentabilităţii veniturilor	%	-18,86	-2,54	1,8		
5.	variaţia furnizorilor şi clienţilor creditori	RON	-2.821	-273.713	753.926	1.527.334	1.815.578
6.	Volum apă facturat	Mii mc.	10.433	8.355	8.110	7.588	7.494
7.	Consum de energie electrică	Mii kw	7.290	7.505	7.940	7.782	7.764
8.	Pragul de rentabilitate	Mii RON	16.657	22.234	24.336	30.687	21.709

Sursa: Rapoarte privind activitatea economico-financiară - S.C. APA GRUP SA Botoşani

Tabelul nr. 2.5.8. Evoluţia principalilor indicatori economico-financiari 2005-2010, în conformitate cu Regulamentul consolidat din 01.02.2010 şi calculaţi conform datelor financiare disponibile – S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

Nr. crt.	Indicatori	U.M.	2005	2006	2007	2008	2009	30.06.2010
1.	Volum apa facturat	mii mc.	10.433	8.355	8.110	7.588	7.494	
2.	venituri totale	mii RON	16.657	21.558	23.830	23.906	26.415	13.317
3.	cheltuieli totale	mii RON	19.798	22.104	23.397	35.325	41.432	21.086
4.	Perioada de recuperare a creanţelor (creanțe/CA*365)	zile	247	227	261	298	409	763
5.	Perioada de rambursare a datoriilor (datorii/CA*365)	zile	831	686	682	1210	1695	3960
6.	Productivitatea muncii	mii	24,76	34,62	34,89	34,97	37,84	19.54

Nr. crt.	Indicatori	U.M.	2005	2006	2007	2008	2009	30.06.2010
	(CA/nr. angajaţi)	RON/om						
7	Rata de acoperire a fluxului de numerar (Condiţionalităţi BERD >1,5)	-	7,69	2,69	2,52	1,72	14,36	12,28
8	Gradul de încasare, ca raport intre total sume încasate anual si total sume facturate anual	%	fd	fd	fd	91,1	78,93	fd
9	Rata de acoperire a costurilor totale, ca raport intre total venituri anuale din operare si total cheltuieli anuale	%	82,02	94,23	101,18	67,51	63,72	62,96
10	Rata de acoperire a costurilor de operare, ca raport intre total venituri anuale din operare si total cheltuieli anuale din operare	%	86,52	95,66	102,22	68,46	64	63,94
11	Venit mediu, ca raport intre total venituri anuale din operare si total cantitate facturata la consumator	Ron/mc	1,48	2,34	2,50	2,71	2,96	fd
12	Cost mediu, ca raport intre total costuri anuale din operare si total cantitate facturata la consumator	Ron/mc	1,8	2,61	2,86	4,59	5,5	fd
13	rezultatul net al exerciţiului	mii RON	-3.141	-546	328	-11.419	-15.024	-7.779

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

Comparativ cu indicatorii prevăzuţi în Bugetele de venituri şi cheltuieli propuse pentru aceşti ani se constată că indicatorii realizaţi sunt sub nivelul celor propuşi.

Nerealizarea cifrei de afaceri este motivată de nerealizarea producţiei la nivelul stabilit datorită restrângerii activităţii unor mari consumatori de apă, stabilizarea consumului la clienţii contorizaţi prin reducerea risipei.

Se observă un volum mare al cheltuielilor comparativ cu veniturile. Din totalul cheltuielilor, cheltuielile cu forţa de muncă reprezintă cea mai mare parte, acest lucru datorându-se echipamentului de lucru vechi ce necesită întreţinere şi reparaţii în mod constant. A doua mare categorie de cheltuieli este reprezentată de consumul de energie, care este influenţat negativ de nivelul ridicat al pierderilor din reţeaua de distribuţie.

De asemenea, volumul mare al cheltuielilor este determinat de înregistrarea unor pierderi mari pe reţeaua de distribuţie, precum şi de neîncasarea sau recuperarea cu întârziere a creanţelor, ceea ce determină acumularea de datorii la bugetul statului şi local precum şi la marii furnizori, datorii ce generează majorări şi penalităţi.

2.5.4. Indicatorii sintetici ai eficienţei utilizării forţei de muncă

Indicatorii statistici cu ajutorul cărora este măsurată şi caracterizată eficienţa utilizării forţei de muncă constituie o componentă principală a sistemului de indicatori ai eficienţei economice.

Eficienţa economică cu care este cheltuită o anumită cantitate de muncă este exprimată cu ajutorul productivităţii muncii. Caracterizarea eficienţei utilizării forţei de muncă presupune calcularea unor indicatori statistici care să asigure cunoaşterea nivelului şi dinamicii acesteia, precum şi măsurarea cu ajutorul unor metode statistice adecvate, a contribuţiei factorilor care au determinat modificările în timp şi în spaţiu ale acesteia.

Tabelul nr. 2.5.9. Numărul de salariaţi – consolidat S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

	31.12.2005	31.12.2006	31.12.2007	31.12.2008	31.12.2009	30.06.2010
Numărul de salariaţi	623	565	581	588	586	568

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

Productivitatea muncii = Cifra de afaceri/ Număr de salariaţi

Tabelul nr. 2.5.10. Evoluţia productivităţii muncii – consolidat S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

	31.12.2005	31.12.2006	31.12.2007	31.12.2008	31.12.2009	30.06.2010
Productivitatea muncii Mii lei/ persoană	24,76	34,62	34,89	34,97	37,84	19,54

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

În toată perioada analizată se observă o creştere a productivităţii muncii de la un an la altul. Aceasta este influenţată pozitiv de reducerea recrutării de personal în ultimii ani şi angajarea de personal doar în cazuri excepţionale. Valoarea indicatorului din 2010 este redusa ca nivel faţă de celelalte valori din cauza faptului ca este calculata pentru 6 luni.

2.5.5. Indicatori de lichiditate

Indicatorul lichidităţii curente

Indicatorul lichidităţii curente = Active curente

Datorii curente

Tabelul nr. 2.5.11. Indicatorul lichidităţii curente S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

	31.12.2005	31.12.2006	31.12.2007	31.12.2008	31.12.2009	30.06.2010
Indicatorul lichidităţii curente	0,37	0,39	0,43	0,27	0,27	0,22

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

Indicatorul lichidităţii curente reflectă posibilitatea acoperirii datoriilor curente din activele curente. Aceste valori pentru S.C. Apa Grup S.A. Botoşani sunt mult sub nivelul recomandat (în jurul valorii de 2), ceea ce reflectă faptul că societatea se confruntă cu dificultăţi în plata obligaţiilor.

Indicatorul lichidităţii imediate

Indicatorul lichidităţii imediate = Active curente - Stocuri

Datorii curente

Tabelul nr. 2.5.12. Indicatorul lichidităţii imediate S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

	31.12.2005	31.12.2006	31.12.2007	31.12.2008	31.12.2009	30.06.2010
Indicatorul lichidităţii imediate	0,36	0,38	0,42	0,27	0.27	0,21

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

În ceea ce priveşte rata rapidă (testul acid), aceasta se calculează pentru ca firma să se asigure că poate să facă faţă plăţilor scadente pe termen scurt numai pe baza activelor de trezorerie şi a creanţelor. Evoluţia acestui indicator este asemănătoare evoluţiei lichidităţii curente deoarece nivelul stocurilor s-a păstrat relativ constant (cu foarte mici fluctuaţii) pe parcursul perioadei analizate.

2.5.6. Indicatori de risc

Rata de îndatorare

Rata de îndatorare = Total datorii x 100

Total activ

Tabelul nr. 2.5.13. Rata de îndatorare S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

	31.12.2005 RON	31.12.2006 RON	31.12.2007 RON	31.12.2008 RON	31.12.2009 RON	30.06.2010 RON
Total datorii	35.149.432	36.788.824	37.856.165	68.159.994	102.992.482	120.384.027
Total activ	22.166.727	25.218.464	40.150.572	49.781.291	113.347.401	133.526.246
Rata de îndatorare	**158,57**	**145,88**	**94,29**	**136,92**	**90,86**	**90,16**

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

Rata îndatorării arată cât la sută din totalul fondurilor de care dispune firma provine din credite.

Această rată se calculează ca raport între valoarea totală a datoriei (pasive curente şi împrumuturi pe termen mediu şi lung) şi valoarea totală a activelor. Proprietarii urmăresc de obicei o rată mai mare, pentru că doresc să-şi dezvolte afacerea şi pentru acest lucru au nevoie să se împrumute.

În cazul S.C. APA GRUP S.A Botoşani, nivelul ridicat al ratei îndatorării se datorează împrumuturilor contractate în scopul finanţării cheltuielilor, iar în anii 2009 şi 2010 şi în scopul investirii. Indicatorul reflectă poziţia riscantă a firmei, datoriile societăţii depăşind cu mult totalul activului.

2.5.7. Indicatori de activitate

Viteza de rotaţie a debitelor - clienţi

Acest indicator calculează eficacitatea întreprinderii în colectarea creanţelor sale şi exprimă numărul de zile până la care debitorii îşi achită datoriile către întreprindere.

$$\frac{\text{Sold clienţi}}{\text{Cifra de afaceri}} \times 365$$

Tabelul nr. 2.5.14. Viteza de rotaţie a debitelor S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

	31.12.2005 RON	31.12.2006 RON	31.12.2007 RON	31.12.2008 RON	31.12.2009 RON	30.06.2010 RON
Sold clienţi	10.741.751	12.295.679		17.074.218	22.057.139	23.341.637
Cifra de afaceri	15.423.790	19.558.220	20.268384	20.561.314	22.176.352	11.096.014
Viteza de rotaţie a debitelor	**254**	**229**		**303**	**363**	**768**

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

Durata medie de încasare a clienţilor se calculează ca raport între soldul contului „Clienţi" şi vânzările zilnice, arătând numărul de zile dintre momentul prestării serviciilor sau execuţiei lucrărilor şi cel al primirii contravalorii acestora. Valoarea optimă a duratei medii este o lună calendaristică.

Analizând valorile acestui indicator în perioada de referinţă, se poate observa o creştere anuală, datorată creşterii valorii creanţelor de încasat, concomitent cu creşterea vânzărilor zilnice, ca urmare a sporirii valorii cifrei de afaceri.

Durata medie de încasare a clienţilor este ridicată, indicând o situaţie nefavorabilă a încasării facturilor curente.

Valorile indicatorului reflectă recuperarea cu întârziere a creanţelor, fapt care determină şi acumularea de datorii mari a societăţii la bugetul de stat şi local, precum şi la furnizori, datorii care generează majorări şi penalităţi.

Viteza de rotaţie a creditelor – furnizori

Acest indicator aproximează numărul de zile de creditare pe care întreprinderea îl obţine de la furnizorii săi.

$$\frac{\text{Sold furnizori}}{\text{Cifra de afaceri}} \times 365$$

Tabelul nr. 2.5.15. Viteza de rotaţie a creditelor S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

	31.12.2005 RON	31.12.2006 RON	31.12.2007 RON	31.12.2008 RON	31.12.2009 RON	30.06.2010 RON
Sold furnizori	2.551.163	2.277.450		4.539.267	22.276.932	35.297.223
Cifra de afaceri	15.423.790	19.558.220	20.268384	20.561.314	22.176.352	11.096.014

Viteza de rotaţie a creditelor	**60**	**43**		**81**	**367**	**1161**

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

Valorile indicatorului reflectă achitarea cu întârziere a debitelor, fapt care determină acumularea datoriilor societăţii la bugetul de stat şi local, precum şi la furnizori, datorii care generează şi majorări şi penalităţi.

2.5.8. Indicatori de profitabilitate

Prin rentabilitate se înţelege capacitatea firmei de a realiza profitul necesar dezvoltării activităţii, reproducţiei cât şi remunerării capitalului.

Rentabilitatea este principalul indicator în cadrul relaţiilor cu băncile, creditorii sau partenerii de afaceri. De aceea este un indicator semnificativ în analiza financiară.

Rentabilitatea ca indicator poate fi calculată în mai multe feluri, în funcţie de nivelul rezultatelor, cifrei de afaceri, mijloacelor consumate, capitalul permanent sau capitalul propriu.

Tabelul nr. 2.5.16. Indicatori de profitabilitate S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

PROFITABILITATE ŞI RENTABILITATE	Formule de calcul	31.12.2005	31.12.2006	31.12.2007	31.12.2008	31.12.2009	30.06.2010
1. Rata rentabilităţii economice	Rezultat brut x100 / Cap. permanent	-	-		-	-	-
2. Rata rentabilităţii financiare	Profit net x100 / Cap. propriu	-	-		-	-	-
3. Rata rentabilităţii capitalului vărsat	Profit net x100	-	-	0,82	-	-	-

PROFITABILITATE ŞI RENTABILITATE	Formule de calcul	31.12.2005	31.12.2006	31.12.2007	31.12.2008	31.12.2009	30.06.2010
	Total activ						
4. Rata rentabilităţii veniturilor	Profit net x100 Cifra de afaceri	-	-	1,62	-	-	-
4. Rata rentabilităţii activelor circulante	Profit net x100 Active circulante	-	-	2,11	-	-	-
5. Rata profitului brut	Profit brut x100 Cifra de afaceri	-	-	2,13	-	-	-
6. Rata profitului net	Profit net x100 Venituri totale	-	-	1.38	-	-	-
7. Rata rentabilităţii mijloacelor fixe	Imobiliz. corp x100 Cifra de afaceri	67,78	60,28	117,45	152,63	392,23	979,13
8. Rata rentabilităţii capitalului social	Profit net x100 Cap. social	-	-	3,47	-	-	-

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

Societatea nu desfăşoară o activitate rentabilă, ultimele exerciţii financiare încheindu-se cu pierdere. Doar în anul 2007 societatea a înregistrat profit.

2.5.9. Solvabilitatea

Solvabilitatea exprima aptitudinea societăţii de a face fata angajamentelor sale in caz de lichidare, ceea ce înseamnă încetarea exploatării si punerea in vânzare a activelor sale. In perioada de criza valoarea de lichidare este frecvent inferioara valorii contabile a activelor, antrenând pierderi excepţionale.

Solvabilitatea mai însemnă asigurarea unor fonduri băneşti, a unor disponibilităţi capabile să susţină continuitatea exploatării, să permită un flux normal al fondurilor.

Solvabilitatea exprima gradul in care capitalul social asigura acoperirea creditelor pe termen mediu si lung.

Solvabilitatea patrimoniala(SP) este egala cu:

$$SP = \frac{Capital\ social - \text{var}\, sat}{Datorii\ \text{T.L.} + \text{asimilate}} x100$$

Capitalul social este cel vărsat, nu cel subscris.

Creditele(datoriile) pe termen mediu şi lung cuprind atât pe cele în termen, cât şi pe cele nerambursate la scadenţă, amânate.

Indicatorul solvabilităţii patrimoniale se apreciază ca fiind pozitiv pentru valori între 40-60%.Limita minimă este apreciată ca fiind 30%.

Tabelul nr. 2.5.17. Solvabilitatea S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

	31.12.2005	31.12.2006	31.12.2007	31.12.2008	31.12.2009	30.06.2010
Capital social vărsat	9.441.150	9.441.150	9.441.150	9.456.550	9.456.550	9.456.550
Datorii pe termen mediu si lung si asimilate	7.653.787	7.868.338	20.839.776	27.115.212	74.481.325	86.805.194
Solvabilitatea patrimonială	**123,35**	**119,99**	**45,30**	**34,88**	**12,70**	**10,89**

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

Analizând valorile atinse de S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, rezultă că societatea nu are capacitatea de a acoperi creditele şi împrumuturile din capitalul social vărsat.

2.5.10. Lichiditatea patrimonială

Lichiditatea patrimonială este o alta formă a echilibrului financiar, definind capacitatea unor active lichide de a fi transformate, la un moment dat, în bani.

In analiza si interpretarea lichidităţii se foloseşte lichiditatea activelor, exigibilitatea pasivelor şi lichiditatea de bilanţ.

Lichiditatea prezintă capacitatea pe care o are agentul economic de a acoperi, prin elementele patrimoniale de mijloace circulante active, obligaţiile de plată pe termen scurt.

$$LP = \frac{\begin{array}{l}\text{Elemente patrimoniale din activele}\\ \text{societatii care pot fi transformate pe termen}\\ \text{scurt in disponibil banesc}\end{array}}{\begin{array}{l}\text{Suma elementelor patrimoniale pasive cu}\\ \text{scadenta pe termen scurt}\end{array}} x100 = \frac{AC}{DTC} X100$$

Când coeficientul este mai mare de 100% (sau 1), el semnifică o activitate bună.

In schimb, când raportul are valoare subunitară sau sub 100%, situaţia societăţii este riscantă.

Lipsa de lichiditate conduce la apariţia de plăţi restante, deci la o insuficienţă de plată, cu implicaţii în circuitul fluxurilor băneşti şi financiare ale societăţii.

Tabelul nr. 2.5.18. Lichiditatea patrimonială S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

	31.12.2005	31.12.2006	31.12.2007	31.12.2008	31.12.2009	30.06.2010
Lichiditate patrimonială	**37,08**	**39,02**	**43,21**	**27,12**	**26,92**	**21,75**

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoşani - Bilanţuri şi Conturi de Profit şi Pierdere anii 2005-2010

Analizând valorile rezultă că societatea se confruntă cu lipsa de lichidităţi, deci nu face faţă plăţilor curente, datoriile curente pe termen scurt depăşind totalul activelor circulante.

2.5.11. Concluzii

Din analiza performanţei financiare a S.C. APA GRUP S.A. Botoşani rezultă că societatea este într-o situaţie critică, determinată de:

- pierderile înregistrate în ultimii ani;
- creşterea gradului de îndatorare, în special pe seama datoriilor la bugetul de stat;
- gradul scăzut de colectare a debitelor;
- ajustarea tarifelor la inflaţie a fost deseori aplicată cu întârziere, iar nivelul acestora nu este suficient pentru a acoperi toate cheltuielile.

3. Analiza indicatorilor de performanţă a serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare

3.1. Aspecte generale privind indicatorii de performanţă

În conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, aprobat prin Ordinul preşedintelui A.N.R.S.C. nr. 88/2007, precum şi cu Hotărârea Adunării Generale a Asociaţilor a A.D.I. „AQUA" Botoşani nr. 09/01.02.2010 (copia hotărârii se găseşte în **Vol. II. Anexe**) privind aprobarea *Regulamentului consolidat al serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare*, *Regulamentul consolidat*, conţine în anexă, Indicatorii de performanţă minimali, generali şi garantaţi iniţiali pentru serviciile de apă şi de canalizare furnizate /prestate în aria de serviciu a operatorului regional la nivelul judeţului Botoşani.

Indicatorii de performanţă generali reprezintă parametrii serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate, urmărite la nivelul operatorului.

Indicatorii de performanţă garantaţi reprezintă parametrii serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate şi pentru care sunt prevăzute penalităţi în contractele de furnizare/prestare, respectiv în Contractul unic de delegare a gestiunii serviciilor, în cazul nerealizării lor.

Indicatorii de performanţă stabilesc condiţiile ce trebuie respectate de operatorul regional în asigurarea serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, avându-se în vedere respectarea următoarelor principii:

- continuitatea din punct de vedere cantitativ şi calitativ;
- adaptarea permanentă la cerinţele utilizatorilor;
- excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciile de apă şi de canalizare;
- respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor şi protecţiei mediului.

Operatorul trebuie să poată demonstra îmbunătăţirea serviciului operaţional şi a eficienţei companiei. Cea mai bună metoda de confirmare a acestor optimizări este folosirea Indicatorilor de performanţă. Indicatorii de performanţă sunt folosiţi pentru a furniza o perspectivă de ansamblu asupra performantei şi dezvoltării generale a utilităţii:

- activitatea economică principală a operatorului;
- folosirea resurselor esenţiale;
- realizarea ţintelor de performanţă definite si îmbunătăţirea obiectivelor.

Folosirea indicatorilor de performanţă este o parte existentă a activităţilor economice normale a unui operator de apă, pentru că:

- furnizează informaţii esenţiale asupra parametrilor cheie (ex: flux de numerar) şi parametrii de dezvoltare a serviciilor;
- formează o parte esenţială a managementului întreprinderii, a controlului şi monitorizării activităţilor oricărui operator de apă;
- furnizează o metoda simplă dar eficientă de monitorizare a eficienţei globale a departamentelor cheie şi a sectoarelor de lucru din cadrul organizaţiei;
- pot fi folosiţi să demonstreze îmbunătăţirile continue ce au fost obţinute in ceea ce priveşte dezvoltarea generală a eficienţei operatorului de apă;
- formează o parte integrală a sistemelor de raportare externă care sunt însărcinate sa menţină informaţi deţinătorii de interese in privinţa progresului realizat de operator in atingerea obiectivelor de dezvoltare

definite, a ţintelor de eficienţă financiară si operaţională şi a îmbunătăţirii performanţelor aprobate;

- furnizează informaţia ce va fi folosită în evaluarea beneficiilor rezultate de pe urma fondurilor externe (de ex. Fonduri de Coeziune, fonduri BERD, etc.).

Indicatorii de performanţă pentru serviciul de apă şi de canalizare, în conformitate cu *Regulamentul consolidat*, sunt specifici pentru următoarele activităţi:

- branşarea/racordarea utilizatorilor la reţeaua publică de alimentare cu apă şi de canalizare;
- contractarea serviciilor de apă şi de canalizare;
- măsurarea, facturarea şi încasarea contravalorii serviciilor efectuate;
- îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea serviciilor efectuate;
- menţinerea unor relaţii echitabile între furnizor şi utilizator prin rezolvarea operativă şi obiectivă a problemelor, cu respectarea drepturilor şi obligaţiilor care revin fiecărei părţi;
- soluţionarea reclamaţiilor utilizatorilor, referitoare la serviciile de apă şi de canalizare;
- prestarea de servicii conexe serviciului de furnizare (informare, consultanţă etc.).

În vederea urmăririi respectării indicatorilor de performanţă, Operatorul regional trebuie să asigure:

- gestiunea serviciilor de apă şi de canalizare, conform prevederilor contractului de delegare a gestiunii;
- evidenţa utilizatorilor;
- înregistrarea activităţilor privind citirea echipamentelor de măsurare, facturarea şi încasarea contravalorii serviciilor efectuate;
- înregistrarea reclamaţiilor şi sesizărilor utilizatorilor şi soluţionarea acestora;
- accesul neîngrădit al autorităţilor administraţiei publice centrale şi locale, în conformitate cu competenţele şi atribuţiile legale ce le revin, la informaţiile necesare pentru stabilirea:
  - modului de respectare şi de îndeplinire a obligaţiilor contractuale asumate;
  - calităţii şi eficienţei serviciilor furnizate/prestate la nivelul indicatorilor de performanta stabiliţi;
  - modului de administrare, exploatare, conservare şi menţinere în funcţiune, dezvoltare şi/sau modernizare a sistemelor de alimentare cu apă şi canalizare încredinţată prin contractul de delegare a gestiunii;
  - modului de formare şi stabilire a tarifelor pentru serviciile de apă şi de canalizare;
  - stadiului de realizare a investiţiilor;
  - respectării parametrilor ceruţi prin prescripţiile tehnice şi normele metrologice.

În conformitate cu prevederile Regulamentului consolidat, precum şi cu legislaţia în vigoare, indicatorii de performanţă ai serviciului furnizat/prestat utilizatorilor se stabilesc pe baza unui studiu de specialitate întocmit de Asociaţia de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA” Botoşani, în funcţie de

necesităţile utilizatorilor, de starea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă şi de canalizare şi de eficienţă a acestora, cu respectarea indicatorilor de performanţă minimali prevăzuţi în regulamentul-cadru, respectiv în caietul de sarcini-cadru al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare. Studiul de specialitate se avizează de autorităţile deliberative ale unităţilor administrativ-teritoriale membre şi se aprobă de adunarea generală a Asociaţiei de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA" Botoşani.

Propunerile de indicatori de performanţă ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare furnizat/prestat utilizatorilor, rezultate din studiul de specialitate efectuat în acest scop, vor fi supuse dezbaterii publice înaintea aprobării lor.

În conformitate cu prevederile Contractului unic de delegare a gestiunii (nr. înregistrare 2206/28.06.2010, respectiv 70/28.06.2010), încheiat între Asociaţia de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA" Botoşani, în numele şi pe seama unităţilor administrativ-teritoriale asociate, în baza hotărârilor de consiliu judeţean şi de consilii locale, în calitate de Delegatar şi Societatea Comercială „NOVA APASERV S.A." (operator regional), în calitate de Delegat:

- obiectivele Indicatorilor de Performanţă, începând din Perioada de Tranziţie, şi apoi la finalul fiecărei perioade de cinci ani, sunt obligatorii;
- acestea sunt specifice fiecărei grupe de Zone Urbane şi nu pot fi compensate între aceste grupe. Ele pot fi ajustate, prin acordul Părţilor contractante;
- în decursul primelor 12 luni ale Perioadei de Tranziţie, o anchetă de tipul celor pe cinci ani va fi desfăşurată prin acordul Părţilor. Scopul acesteia este, pe de o parte să confirme sau să revizuiască Obiectivele Indicatorilor de Performanţă ai Serviciilor pentru sfârşitul Perioadei de Tranziţie şi, pe de altă parte să specifice metodologia pentru următoarele anchete de cinci ani.

Având în vedere cele de mai sus, s-a impus analiza şi previzionarea valorilor indicatorilor de performanţă în funcţie de noua grupare a aglomerărilor umane realizată la nivelul judeţului Botoşani prin *Master Planul pentru serviciile de apă şi canal*, aprobat prin Hotărârea Adunării Generale a Asociaţilor a A.D.I. „AQUA" Botoşani nr. 10/01.02.2010 (copia hotărârii se găseşte în **Vol. II. Anexe**) şi preluată în Statutul operatorului regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani - tabelul nr. 3.1.1.

Indicatorii de performanţă vor fi raportaţi de către operator pe fiecare sucursală în parte şi consolidat pe întreaga arie de operare, trimestrial şi anual. Raportarea se va face atât către A.D.I. „AQUA" Botoşani/autorităţi administrativ-teritoriale membre, cât şi către Autoritatea Naţională de Reglementare a Serviciilor Comunitare de Utilităţi Publice.

Tabelul nr. 3.1.1. Aria de delegare a gestiunii serviciului – împărţire pe sucursale

Nr. crt.	Sucursala	Denumire localitate	Nr. crt.	Sucursala	Denumire localitate
1		Municipiul Botoşani	29		Comuna Ibăneşti
2		Oraşul Bucecea	30		Comuna Mihăileni
3		Oraşul Flămânzi	31		Comuna Păltiniş
4		Comuna Băluşeni	32		Comuna Pomârla
5		Comuna Brăeşti	33		Comuna Şendriceni
6		Comuna Copălău	34		Oraşul Săveni
			35		Oraşul Ştefăneşti
7		Comuna Corni	36		Comuna Albeşti
8		Comuna Cristeşti	37		Comuna Avrămeni
9	**Botoşani**	Comuna Curteşti	38		Comuna Călăraşi
10	**(01)**	Comuna Frumuşica	39		Comuna Coţuşca
11		Comuna Leorda	40		Comuna Dângeni
12		Comuna Mihai Eminescu	41		Comuna Drăguşeni
13		Comuna Răchiţi	42		Comuna Durneşti
14		Comuna Stăuceni	43	**Ştefăneşti – Săveni**	Comuna Hăneşti
15		Comuna Unţeni	44	**(03)**	Comuna Mihălăşeni
16		Comuna Văculeşti	45		Comuna Mitoc
17		Comuna Vlădeni	46		Comuna Rădăuţi Prut
18		Comuna Tudora	47		Comuna Răuseni
19		Comuna Vorona	48		Comuna Ripiceni
20		Municipiul Dorohoi	49		Comuna Romăneşti
21		Oraşul Darabani	50		Comuna Santa Mare
22	**Dorohoi-Darabani**	Comuna Broscăuţi	51		Comuna Suliţa
23	**(02)**	Comuna Cândeşti	52		Comuna Todireni
24		Comuna Conceşti	53		Comuna Truşeşti
25		Comuna Corlăteni	54		Comuna Ungureni

Nr. crt.	Sucursala	Denumire localitate	Nr. crt.	Sucursala	Denumire localitate
26		Comuna Dersca	55		Comuna Viişoara
27		Comuna George Enescu			
28		Comuna Hudeşti			

Sursa: S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani

Referitor la previzionarea valorilor de indicatori pentru anii următori, în conformitate cu prevederile art. 20 alin. (1) litera m) din *Legea serviciilor comunitare de utilităţi publice nr. 51/2006*, *„A.N.R.S.C. elaborează şi adoptă criterii şi indicatori de performanţă care să permită monitorizarea, compararea şi evaluarea modului de furnizare/prestare a serviciilor”* şi, în baza acestor criterii, trebuie stabilită metoda de comparare şi estimată tendinţa de evoluţie.

Deoarece, până în prezent, A.N.R.S.C., ca instituţie de reglementare, nu a elaborat aceste criterii, **monitorizarea, compararea şi evaluarea furnizării/prestării serviciului rămân ca sarcină în atribuţia fiecărei autorităţi competente locale, în speţă fiecărei asociaţii de dezvoltare intercomunitară, ne-existând un sistem unitar la nivel naţional.**

3.2. Activitatea de branşare/racordare a utilizatorilor

Indicatorii de performanţă specifici activităţii de branşare/racordare a utilizatorilor aparţin categoriei indicatorilor de performanţă generali si reprezintă parametrii serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate, urmărite la nivelul operatorului.

Aceşti indicatori de performanţă sunt analizaţi la nivelul serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor şi a acţiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, operator cu activitate pe raza judeţului Botoşani până la data de 01.10.2010.

Pe baza datelor analizate, precum şi în baza programelor de investiţii în derulare şi propuse a se realiza prin fonduri structurale, se vor estima valori ale acestor indicatori pentru anii 2011-2013, care vor reprezenta indicatori-ţintă pentru operatorul regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani.

Activităţile specifice de branşare/racordare a utilizatorilor la sistemele de alimentare cu apă şi de canalizare se realizează în baza procedurii *,,Procesul de branşare/racordare a utilizatorilor la reţeaua de alimentare cu apă şi de canalizare"* .

Reglementările şi responsabilităţile privind procesul de branşare/racordare a utilizatorilor la reţeaua de alimentare cu apă şi de canalizare se derulează conform fişei de proces cod PG-CM-01-F5, întocmită în baza documentelor de referinţă specifice sistemului de asigurare a calităţii, a regulamentului serviciului şi a legislaţiei din domeniu.

Principalele categorii de utilizatori sunt :

- agenţii economici;
- instituţii publice ;
- utilizatorii casnici: persoane fizice proprietare ale unui imobil sau condominii.

Procesul de branşare/racordare a utilizatorilor este monitorizat prin audit intern şi analize efectuate de management.

Branşarea/racordarea utilizatorilor se realizează cu respectarea succesiunii activităţilor cât şi a circuitului documentelor - ,,Etapele procesului de branşarea/racordarea utilizatorilor la reţeaua de alimentare cu apă şi de canalizare".

Elemente specifice activităţii de branşare/racordare:

- delimitarea dintre reţeaua publică de distribuţie şi instalaţia interioară a utilizatorului se face prin contorul de branşament, care este ultima componentă a reţelei publice de distribuţie.
- branşamentul până la contor, inclusiv căminul de branşament şi contorul, aparţine reţelei publice de distribuţie a apei, indiferent de modul de finanţare a realizării acestuia.
- branşarea tuturor utilizatorilor de apă, persoane fizice sau juridice, la reţelele de alimentare cu apă se poate face doar în baza avizului definitiv, eliberat de operator la cererea utilizatorului, pe baza proiectului de execuţie.
- operatorul are obligaţia de a elibera avizul definitiv în maximum 30 de zile calendaristice de la depunerea documentaţiei complete. În cazul în care în momentul depunerii documentaţiei aceasta nu este completă, operatorul, în termen de maximum 10 zile calendaristice, va solicita, în scris, completarea documentaţiei cu documentele care lipsesc, completând în acest sens un borderou-tip care cuprinde toate documentele necesare eliberării avizului, precum şi data la care s-a depus documentaţia incompletă.

In conformitate cu prevederile *Contractului unic de delegare* aflat in vigoare:

- contractele de branşare/racordare şi utilizare de servicii se încheie pe o durată nedeterminată şi în orice moment al anului;

- utilizatorii pot pune capăt contractului de branşare/racordare şi utilizare de servicii în orice moment, cu notificarea prealabilă a operatorului cu 30 de zile lucrătoare înainte;

- operatorul poate pune capăt contractului de branşare/racordare şi utilizare de servicii în situaţiile prevăzute de legislaţia în vigoare şi de acordurile părţilor, precum şi conform termenilor contractului;

- contractele de branşare/racordare şi utilizare de servicii pot cuprinde, pe o perioadă determinată şi justificată, prevederi limitative sau de excepţie stabilite prin Regulamentul Serviciilor Delegate atunci când punctul de delimitare a instalaţiilor de alimentare cu apă dintre operator şi utilizator se află într-o zonă în care operatorului i se permite să furnizeze un serviciu adaptat;

- contractul de branşare/racordare şi utilizare de servicii trebuie să indice nivelurile de preţuri şi tarife pentru toate pragurile de consum care pot fi aplicate şi metoda de calcul şi de facturare a cantităţilor de apă potabilă şi uzată.

Indicatorii de performanţă specifici activităţii de branşare/racordare a utilizatorilor la reţeaua de alimentare cu apă şi de canalizare sunt prezentaţi în tabelele nr. 3.2.1., 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4.

Tabelul nr. 3.2.1. Indicatorii privind activitatea de branşare/racordare a utilizatorilor - S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, 2008-2009 şi trim. 1 şi trim. 2 anul 2010– consolidat pe judeţ

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1	INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI				
1.1.	BRANŞAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR				
1.1.	a) Numărul de solicitări de branşare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare, diferenţiat pe utilităţi şi pe categorii de utilizatori:	239.00	1,107.00	128.00	127.00
1.1.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)	152.00	832.00	89.00	87.00
1.1.	a.1.2. serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)	22.00	61.00	14.00	13.00
1.1.	a.1.3 serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)	3.00	13.00	1.00	1.00
1.1.	a.2.1 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)	30.00	142.00	12.00	12.00
1.1.	a.2.2 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (nr.)	29.00	53.00	10.00	13.00
1.1.	a.2.3 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (nr.)	3.00	6.00	2.00	3.00
1.1.	b) numărul solicitărilor la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branşare/racordare până la emiterea avizului este mai mic de 15 de zile	224.00	1,060.00	108.00	106.00

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.2.2. Indicatorii privind activitatea de branşare/racordare a utilizatorilor - S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, 2008-2009 şi trim. 1 şi trim. 2 anul 2010– sucursala 01 – sediu

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1	INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI				
1.1.	BRANŞAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR				
1.1.	a) Numărul de solicitări de branşare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare, diferenţiat pe utilităţi şi pe categorii de utilizatori:	151.00	952.00	117.00	116.00
1.1.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)	109.00	699.00	83.00	82.00
1.1.	a.1.2. serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)	9.00	53.00	12.00	10.00
1.1.	a.1.3 serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)	1.00	13.00	1.00	1.00
1.1.	a.2.1 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)	13.00	132.00	10.00	9.00
1.1.	a.2.2 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (nr.)	18.00	49.00	9.00	11.00
1.1.	a.2.3 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (nr.)	1.00	6.00	2.00	3.00
1.1.	b) numărul solicitărilor la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branşare/racordare până la oferta de branş./racord. este mai mic de 15 zile calendaristice.	136.00	905.00	100.00	99.00

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.2.3. Indicatorii privind activitatea de branşare/racordare a utilizatorilor - S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, 2008-2009 şi trim. 1 şi trim. 2 anul 2010– sucursala 02 Dorohoi/Darabani

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1	INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI				
1.1.	BRANŞAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR				

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.1.	a) Numărul de solicitări de branşare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare, diferenţiat pe utilităţi şi pe categorii de utilizatori:	88.00	155.00	11.00	11.00
1.1.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)	43.00	133.00	6.00	5.00
1.1.	a.1.2. serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)	13.00	8.00	2.00	3.00
1.1.	a.1.3 serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)	2.00			
1.1.	a.2.1 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)	17.00	10.00	2.00	3.00
1.1.	a.2.2 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (nr.)	11.00	4.00	1.00	2.00
1.1.	a.2.3 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (nr.)	2.00			
1.1.	b) numărul solicitărilor la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branşare/racordare pană la oferta de branş./racord. este mai mic de 15 zile calendaristice.	88.00	155.00	8.00	7.00

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Pentru sucursala 03 Săveni/Ștefănești – la acest indicator, nu s-au făcut raportări.

In urma analizei datelor din tabelele de mai sus, se constată următoarele:

- numărul de solicitări de branşare la sistemul public de alimentare cu apă şi de racordare la sistemul public de canalizare a înregistrat fluctuații pentru toate cele 3 categorii de utilizatori, evoluție influențată de mediul de afaceri, cât și de starea economico socială a zonei de operare.
- numărul de solicitări care trebuie rezolvate in timpul minim legal – 15 zile – a fost respectat în toate situațiile.
- având în vedere proiectele in derulare la nivel judeţean şi proiectele propuse prin fonduri post-aderare – POS Mediu, Axa prioritara 1, F.E.A.D.R., măsura 3.2.2 (investiţii prioritare în **Vol. II. Anexe**), **indicatorii privind activitatea de branşare si racordare la sistemul public de alimentare cu apă şi la sistemul public de canalizare trebuie să-şi păstreze tendinţa de creştere şi în următorii ani, 2011-2013;**

- de asemenea, **indicatorul care evaluează gradul de răspuns al operatorului la solicitările de branşare/racordare trebuie sa crească, în acord cu îndeplinirea principiului adaptării permanente a operatorului la cerinţele utilizatorilor.**

În acord cu directivele europene si cu legislaţia românească care le transpune la nivel naţional, operatorul regional trebuie să depună toate eforturile în vederea contractării de noi utilizatori, mai ales in cazurile in care potenţialii noi utilizatori domiciliază in apropierea componentelor reţelei de distribuţie deja existente, activitate realizabilă cu costuri mici, dar cu o susţinută politică de marketing comercial.

Valorile estimate şi propuse pentru anii 2010-2013, pentru indicatorii de performanţă privind activitatea de branşare/racordare, se găsesc în **tabelul nr. 3.9.1.** din **Capitolul 3.9.** ***Propuneri de indicatori de performanţă.***

3.3. Activitatea de contractare a serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare

Indicatorii de performanţă specifici activităţii de contractare a furnizării apei şi de preluare a apelor uzate şi meteorice aparţin categoriei indicatorilor de performanţă generali şi reprezintă parametrii serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate, urmărite la nivelul operatorului.

Aceşti indicatori de performanţă sunt analizaţi la nivelul serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor şi a acţiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, operator cu activitate pe raza judeţului Botoşani până la data de 01.10.2010.

Pe baza datelor analizate, precum şi în baza programelor de investiţii în derulare şi propuse a se realiza prin fonduri structurale, se vor estima valori ale acestor indicatori pentru anii 2011-2013, care vor reprezenta indicatori-ţintă pentru operatorul regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani.

Activităţile specifice de contractarea a serviciilor se realizează în baza procedurii PSP-CM-03 *,,Analiza cererii de oferta, ofertei, comenzii si contractului"* – copia procedurii se găseşte în **Vol. II Anexe.**

Reglementările şi responsabilităţile privind procesele specifice contractării serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare se derulează conform fişei de proces cod PG-CM-01-F5.

Furnizarea şi prestarea serviciilor de apă şi de canalizare se realizează numai pe bază de contracte de branşare/furnizare.

Etapele procesului de analiză a cererii de ofertă, a ofertei comenzii şi contractului respectă următoarele acţiuni:

- primirea, înregistrarea;
- analizarea iniţială a cererii de ofertă, comenzii contractului;
- elaborarea, avizarea şi aprobarea contractului;
- actualizarea/modificarea contractului;
- analiza cererii comenzilor diverse.

Procesul de contractare a serviciilor este monitorizat prin audit intern şi analize efectuate de management, documentele de înregistrare a datelor folosite sunt prezentate la pct. 6 din procedura PSP – CM -03.

Conform procedurii de calitate, ca acţiuni de îmbunătăţire a procesului, operatorul trebuie să îmbunătăţească continuu procesul de preluare de cereri şi comenzi şi de repartizare a sarcinilor personalului specific pentru îndeplinirea serviciilor solicitate.

In conformitate cu prevederile *Regulamentului consolidat al serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare din judeţul Botoşani*:

- contractarea furnizării şi prestarea serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare se realizează astfel:
  - ✓ în cazul în care utilizatorii au branşamente, prin contracte încheiate între operatorul regional şi utilizatori;
  - ✓ în cazul în care furnizarea apei potabile se face prin cişmele stradale către persoanele fizice care nu au branşament, prin contracte încheiate cu toţi cei care beneficiază de acest serviciu. Arondarea utilizatorilor se stabileşte de către operator împreună cu autorităţile administraţiei publice locale şi Asociaţia de Dezvoltare Intercomunitară "AQUA" Botoşani;

- ✓ în cazul utilizării apei de la hidranţii stradali, de către operatorul serviciului de salubrizare sau cel al domeniului public, pe bază de contract între operatorii acestor servicii şi operatorul regional;
- ✓ pentru consumurile de apă utilizate de pompieri pentru instruire şi stingerea incendiilor, pe bază de contract încheiat consiliile locale, în conformitate cu art. 40 din Legea nr. 121/1996 privind organizarea şi funcţionarea Corpului Pompierilor Militari;

- condiţiile privind calitatea serviciilor asigurate de operatorul regional privind continuitatea, presiunea de utilizare şi debitul furnizat, respectiv condiţiile de preluare şi calitatea apelor uzate acceptate la deversarea în reţelele de canalizare, se înscriu în contractul de furnizare /prestare şi utilizare a serviciilor de apă şi de canalizare;
- la încheierea contractelor se vor respecta prevederile Contractului-cadru de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, aprobat prin Ordinul Preşedintelui ANRSC nr. 90/20.03.2007.

Indicatorii de performanţă specifici activităţii de contractare a serviciilor de furnizare a apei şi preluării apelor uzate şi a apelor meteorice sunt prezentaţi în tabelele nr. 3.3.1., 3.3.2, 3.3.3, 3.3.4.

Tabelul nr. 3.3.1. Indicatorii privind activitatea de contractare a serviciilor de furnizare a apei/preluarea a apelor uzate şi meteorice – consolidat pe judeţ

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI / PRELUĂRII APELOR UZATE ŞI METEORICE	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	1.00	1.00	1.00	1.00
1.2.	- persoane fizice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	- agenţi economici; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	- instituţii publice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	b) procentul din contractele de la litera a), încheiate în mai puţin de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări, rezolvate în 30 zile; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.3.2. Indicatorii privind activitatea de contractare a serviciilor de furnizare a apei/preluarea a apelor uzate si meteorice – sucursala 01 – sediu

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI / PRELUĂRII APELOR UZATE ŞI METEORICE	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	1.00	1.00	1.00	1.00
1.2.	- persoane fizice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	- agenţi economici; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	- instituţii publice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	b) procentul din contractele de la litera a), încheiate în mai puţin de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări, rezolvate în 30 zile; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.3.3. Indicatorii privind activitatea de contractare a serviciilor de furnizare a apei/preluarea a apelor uzate si meteorice – sucursala 02 Dorohoi-Darabani

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI / PRELUĂRII APELOR UZATE ŞI METEORICE	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	1.00	1.00	1.00	1.00
1.2.	- persoane fizice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	- agenţi economici; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	- instituţii publice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	b) procentul din contractele de la litera a), încheiate în mai puţin de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări, rezolvate în 30 zile; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.3.4. Indicatorii privind activitatea de contractare a serviciilor de furnizare a apei/preluarea a apelor uzate si meteorice – sucursala 03 Săveni-Ştefăneşti

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI / PRELUĂRII APELOR UZATE ŞI METEORICE	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	1.00	1.00	1.00	1.00
1.2.	- persoane fizice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	- agenţi economici; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	- instituţii publice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.2.	b) procentul din contractele de la litera a), încheiate în mai puţin de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.2.	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări, rezolvate în 30 zile; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

In urma analizei datelor din tabelele de mai sus, se constată următoarele:

- numărul de contracte încheiate în mai puţin de 15 de zile calendaristice a fost respectat în permanenţă, în toate sucursalele;
- având în vedere proiectele in derulare la nivel judeţean şi proiectele propuse prin fonduri post-aderare – POS Mediu, Axa prioritara 1, F.E.D.R., măsura 3.2.2 (**Vol. II. Anexe**), **indicatorii privind activitatea de contractare a serviciilor trebuie să-şi menţină valoarea de 100% în următorii ani, 2011-2013;**
- de asemenea, **indicatorul care evaluează gradul de răspuns al operatorului la solicitările de contractare şi de modificare a contractelor, de asemenea trebuie să-şi menţină valoarea de 100%, în acord cu îndeplinirea principiului adaptării permanente a operatorului la cerinţele utilizatorilor.**

Valorile estimate şi propuse pentru anii 2010-2013, pentru indicatorii de performanţă privind activitatea de contractare a serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare, se găsesc în **tabelul nr. 3.9.1.** din **Capitolul 3.9.** ***Propuneri de indicatori de performanţă.***

3.4. Activitatea de măsurare şi gestiune a consumului de apă. Citirea, facturarea şi încasarea contravalorii serviciilor

Indicatorii de performanţă specifici activităţii de măsurare, gestiune, citire, facturare şi încasare aparţin categoriei indicatorilor de performanţă generali şi reprezintă parametrii serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate, urmărite la nivelul operatorului.

Aceşti indicatori de performanţă sunt analizaţi la nivelul serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor şi a acţiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, operator cu activitate pe raza judeţului Botoşani până la data de 01.10.2010.

Pe baza datelor analizate, precum şi în baza programelor de investiţii în derulare şi propuse a se realiza prin fonduri structurale, se vor estima valori ale acestor indicatori pentru anii 2011-2013, care vor reprezenta indicatori-ţintă pentru operatorul regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani.

Procedurile specifice aplicabile de către S.C. APA GRUP S.A. Botoşani pentru activităţile de măsurare, facturare şi încasare a contravalorii serviciilor efectuate şi gestiunea consumului sunt:

- PO-CM-17 - ,,*Procesul de măsurare (citiri contoare) şi operare – validare producţie";*
- PO-CM-18 – *"Procesul de facturare şi încasare" ;*
- PO-CM-51 – *,,Procesul montarea contoarelor de apă" .*

Procedurile de mai sus (copiile procedurilor se găsesc în **Vol. II Anexe)** au fost întocmite în baza documentelor de referinţă specifice sistemului de asigurare a calităţii, a regulamentului serviciului şi a legislaţiei din domeniu.

Prin procedura PO-CM-17 s-au stabilit regulile şi responsabilităţile pentru desfăşurarea procesului de măsurare (citire contoare) a consumului de apă şi operare –validare producţie .

Odată cu aprobarea *Regulamentului consolidat al serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare*, precum şi prin intrarea efectiv în operare a S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani, operatorul regional are obligaţia de a respecta prevederile *Regulamentului consolidat* şi ale legislaţiei în vigoare în ceea ce priveşte activitatea de măsurare, gestiune, citire, facturare şi încasare:

- **branşament de apă** – partea din reţeaua publică de alimentare cu apă care asigură legătura dintre reţeaua publică de distribuţie şi reţeaua interioară a unei incinte sau a unei clădiri;
- **branşamentul deserveşte un singur utilizator – persoană fizică sau juridică care beneficiază, direct sau indirect, individual sau colectiv de serviciile de utilităţi publice, în condiţiile legii;**
- branşamentul, până la contor, inclusiv căminul de branşament şi contorul, aparţin reţelei publice de distribuţie , indiferent de modul de finanţare a execuţiei;
- în cazul condominiilor existente, **separarea şi individualizarea consumurilor la nivel de proprietate/apartament individual se fac prin montarea repartitoarelor de costuri.** Cheltuielile aferente individualizării consumurilor sunt suportate de coproprietarii condominiului, operatorul având numai obligaţia montării contorului principal de branşament la nivelul limitei de proprietate;
- **contractarea** furnizării şi prestarea serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare se vor realiza astfel: în cazul în care utilizatorii au branşamente, prin **contracte încheiate între Operatorul regional şi utilizatori.**

Având în vedere că Ordinul A.N.R.S.C. nr. 88/2007 privind aprobarea Regulamentului-cadru stabileşte ca şi contor acel contor principal de branşament, „contorii" individuali fiind consideraţi repartitoare de costuri, indicatorii aferenţi acestei secţiuni care fac referire la contor sunt calculaţi funcţie de numărul de contoare de branşament, sau, numărul de utilizatori cu branşament.

Stabilirea consumurilor individuale de apă rece şi de canalizare în imobilele de tip condominiu se face în conformitate cu prevederile *Regulamentului consolidat* şi a contractului de furnizare/prestare.

În conformitate cu prevederile *Regulamentului consolidat,* referitoare la cantitatea de apă potabilă furnizată:

- în cazul imobilelor condominiale consumul de apă se compune din consumul comun de apă şi consumul individual de apă aferent spaţiului cu destinaţia de locuinţă sau altă destinaţie aflat în proprietatea sau folosinţa persoanelor fizice sau juridice;
- cantitatea de apă ce se repartizează fiecărui proprietar/chiriaş se stabileşte ca sumă între cota parte din consumul comun şi cel individual de apă;
- cota parte din consumul comun va fi determinată în funcţie de numărul de persoane care locuiesc sau îşi desfăşoară activitatea în tronson/scara racordat(ă) la contorul de branşament;
- citirea indecşilor contorului de branşament se va face de reprezentantul operatorului regional , în prezenţa unei persoane desemnată de persoanele care locuiesc sau îşi desfăşoară activitatea în tronsonul / scara racordat(ă) la contorul respectiv;
- operatorul regional va defalca consumurile comune de apă pe fiecare proprietar sau utilizator pe baza declaraţiilor utilizatorilor privind numărul de persoane care locuiesc sau îşi desfăşoară activitatea în spaţiile cu destinaţie de locuinţă sau altă destinaţie .

În conformitate cu prevederile *Regulamentului consolidat,* referitoare la cantitatea de apă uzată evacuată:

- cantitatea de apă uzată evacuată de utilizatorii casnici, stabilită în cadrul contractului de prestare/furnizare a serviciului, reprezintă o cotă procentuală de 97% din cantitatea totală de apă rece furnizată, nivel aprobat de către Consiliul Judeţean Botoşani/Consiliile locale/Asociaţia de Dezvoltare Intercomunitară "AQUA" Botoşani, după caz. Cota procentuală poate fi modificată prin hotărâre a Consiliului Judeţean Botoşani/Consiliilor locale/Asociaţiei de Dezvoltare Intercomunitară "AQUA" Botoşani, după caz, în baza unui studiu de specialitate efectuat de un institut de specialitate;

- cantitatea de apă evacuată de către celelalte categorii de utilizatori se consideră a fi egală cu cantitatea de apă consumată. Fac excepţie utilizatorii la care specificul activităţilor face ca o cantitate de apă să rămână înglobată în produsul finit, caz în care debitul de apă uzată evacuată se va stabili prin măsurarea acestuia sau pe baza unui breviar de calcul întocmit de utilizator şi însuşit de Operatorul regional;
- utilizatorii care se alimentează din surse proprii şi care evacuează apă uzată în reţeaua de canalizare vor achita contravaloarea acesteia în baza contractului încheiat cu Operatorul regional, în care se va specifica modul de măsurare sau determinare a cantităţilor evacuate.

În conformitate cu prevederile *Regulamentului consolidat,* referitoare la preluarea apei meteorice:

- cantitatea de apă meteorică preluată de reţeaua de canalizare se determină prin înmulţirea cantităţii medii anuale de apă meteorică din anul calendaristic anterior, comunicată de A.N.M., cu suprafeţele totale ale incintelor construite şi neconstruite, declarate de fiecare utilizator şi cu coeficienţii de scurgere recomandaţi de SR 1846-1/2006.
- în cadrul contractelor de furnizare se vor putea utiliza formule de calcul analitic, aplicabile fiecărui utilizator, sau norme specifice locale, pe categorii de utilizatori, determinate tot analitic. Indiferent de varianta aleasă, în documentele menţionate se va evidenţia formula de determinare folosită.
- în cazul utilizatorilor casnici, nu se facturează cantitatea de apă meteorică preluată de reţeaua de canalizare.

Operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani va trebui să revizuiască procedurile de management al calităţii şi să le adapteze la prevederile *Regulamentului consolidat.*

Indicatorii de performanţă specifici activităţii de contractare a serviciilor de furnizare a apei si preluării apelor uzate si a apelor meteorice sunt prezentaţi în tabelele nr. 3.4.1., 3.4.2, 3.4.3, 3.4.4.

Tabelul nr. 3.4.1. Indicatorii privind activitatea de măsurare, gestiune, citire, facturare şi încasare – consolidat pe judeţ

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.3.	MĂSURAREA ŞI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ				

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.3.	a) numărul trim-sem-an. de contoare montate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.3.	b) numărul trim-sem-an. de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	6.01	12.64	2.06	0.26
1.3.	c) numărul trim-sem-an. de reclamaţii privind precizia contoarelor, raportat la nr. total de contoare, pe categorii de utilizatori: (%) pune procent	0.35	0.29	0.99	0.45
1.3.	c.1.1. populaţie; (%)	0.35	0.29	0.97	0.42
1.3.	c.1.2. agenţi economici; (%)	0.31	0.27	1.38	0.77
1.3.	c.1.3. instituţii publice; (%)		0.32		3.70
1.3.	d) ponderea din nr. de reclamaţii de la litera c), care sunt justificate; (%)	6.90	33.00	41.03	15.56
1.3.	e) procentul de solicitări de la litera c), care au fost rezolvate în mai puţin de 8 zile; (%)	84.24	39.27	23.42	18.52
1.3.	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate (presiune, debit), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.19	0.03	0.00	0.00
1.3.	g) cantitatea de apă facturată, raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviţi; (litri/ zi/ om)	81.70	80.63	72.73	79.18
1.3.	h) cantitatea de apă facturată pentru alţi consumatori (ag.ec.+i.p.), raportată la numărul de branşamente: (mc/ luna/ branşam)	34.39	38.61	38.93	35.27
1.4.	CITIREA, FACTURAREA ŞI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ŞI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE				
1.4.	a) nr. de reclamaţii privind facturarea, raportat la nr. total de utilez.; (%)	1.44	3.09	2.93	2.94
1.4.	b) procentul de reclamaţii de la litera a), rezolvate în term. de 10 zile; (%)	47.25	96.60	94.98	82.99
1.4.	c) procentul de reclamaţii de la litera a), care s-au dovedit justificate; (%)	19.83	36.92	44.20	19.90
1.4.	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise într-un trim-sem-an.; (%)	91.10	90.03	76.86	90.13

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.4.2. Indicatorii privind activitatea de măsurare, gestiune, citire, facturare şi încasare – sucursala 01 – sediu

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.3.	MĂSURAREA ŞI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ				
1.3.	a) numărul trim-sem-an. de contoare montate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.3.	b) numărul trim-sem-an. de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	3.80	7.82	3.14	
1.3.	c) numărul trim-sem-an. de reclamaţii privind precizia contoarelor, raportat la nr. total de contoare, pe categorii de utilizatori:	0.18	0.02	0.01	0.02

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.3.	c.1.1. populaţie; (%)	0.17	0.02	0.01	0.02
1.3.	c.1.2. agenţi economici; (%)	0.41	0.05	0.10	0.05
1.3.	c.1.3. instituţii publice; (%)				0.43
1.3.	d) ponderea din nr. de reclamaţii de la litera c), care sunt justificate; (%)	2.50	43.33	20.00	30.00
1.3.	e) procentul de solicitări de la litera c), care au fost rezolvate în mai puţin de 8 zile; (%)	87.50	46.67	80.00	40.00
1.3.	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate (presiune, debit), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.01	0.00	0.01	0.00
1.3.	g) cantitatea de apă facturată, raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviţi; (litri/ zi/ om)	84.33	83.40	77.19	82.71
1.3.	h) cantitatea de apă facturată pentru alţi consumatori (ag.ec.+i.p.), raportată la numărul de branşamente: (mc/ luna/ branşam)	33.04	38.67	41.95	35.20
1.4.	CITIREA, FACTURAREA ŞI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ŞI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE				
1.4.	a) nr. de reclamaţii privind facturarea, raportat la nr. total de utilez.; (%)	0.87	1.90	2.77	2.99
1.4.	b) procentul de reclamaţii de la litera a), rezolvate în term. de 10 zile; (%)	45.59	97.88	97.02	81.44
1.4.	c) procentul de reclamaţii de la litera a), care s-au dovedit justificate; (%)	31.37	28.45	24.18	17.35
1.4.	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise într-un trim-sem-an.; (%)	90.99	93.82	76.61	90.32

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.4.3. Indicatorii privind activitatea de măsurare, gestiune, citire, facturare şi încasare – sucursala 02 Dorohoi-Darabani

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.3.	MĂSURAREA ŞI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ				
1.3.	a) numărul trim-sem-an. de contoare montate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.3.	b) numărul trim-sem-an. de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	8.77	12.69	0.86	1.18
1.3.	c) numărul trim-sem-an. de reclamaţii privind precizia contoarelor, raportat la nr. total de contoare, pe categorii de utilizatori:	1.49	1.84	5.96	2.47
1.3.	c.1.1. populaţie; (%)	1.58	1.88	5.94	2.28
1.3.	c.1.2. agenţi economici; (%)		1.18	7.01	4.14
1.3.	c.1.3. instituţii publice; (%)		2.63		20.41
1.3.	d) ponderea din nr. de reclamaţii de la litera c), care sunt justificate; (%)	9.84	31.84	45.90	16.06
1.3.	e) procentul de solicitări de la litera c), care au fost rezolvate în mai puţin de 8 zile; (%)	81.97	38.20	24.02	19.72
1.3.	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate (presiune, debit), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.12	0.01		

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.3.	g) cantitatea de apă facturată, raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviţi; (litri/ zi/ om)	85.75	84.19	75.50	78.91
1.3.	h) cantitatea de apă facturată pentru alţi consumatori (ag.ec.+i.p.), raportată la numărul de branşamente: (mc/ luna/ branşam)	32.65	32.01	27.36	29.28
1.4.	CITIREA, FACTURAREA ŞI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ŞI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE				
1.4.	a) nr. de reclamaţii privind facturarea, raportat la nr. total de utilez.; (%)	5.77	10.90	5.66	4.46
1.4.	b) procentul de reclamaţii de la litera a), rezolvate în term. de 10 zile; (%)	48.78	92.57	90.00	92.13
1.4.	c) procentul de reclamaţii de la litera a), care s-au dovedit justificate; (%)	11.49	94.73	92.59	28.94
1.4.	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise într-un trim-sem-an.; (%)	92.91	62.34	81.71	87.78

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.4.4. Indicatorii privind activitatea de măsurare, gestiune, citire, facturare şi încasare - sucursala 03 Săveni-Ştefăneşti

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.3.	MĂSURAREA ŞI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ				
1.3.	a) numărul trim-sem-an. de contoare montate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
1.3.	b) numărul trim-sem-an. de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	10.19	31.07		
1.3.	c) numărul trim-sem-an. de reclamaţii privind precizia contoarelor, raportat la nr. total de contoare, pe categorii de utilizatori:	0.02	0.11	1.22	0.73
1.3.	c.1.1. populaţie; (%)	0.02	0.10	1.20	0.73
1.3.	c.1.2. agenţi economici; (%)		0.48	1.92	0.47
1.3.	c.1.3. instituţii publice; (%)				2.38
1.3.	d) ponderea din nr. de reclamaţii de la litera c), care sunt justificate; (%)		33.33	5.88	9.52
1.3.	e) procentul de solicitări de la litera c), care au fost rezolvate în mai puţin de 8 zile; (%)	100.00	50.00	14.71	7.14
1.3.	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate (presiune, debit), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	100.00	0.21		
1.3.	g) cantitatea de apă facturată, raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviţi; (litri/ zi/ om)	56.05	55.00	36.11	54.42
1.3.	h) cantitatea de apă facturată pentru alţi consumatori (ag.ec.+i.p.), raportată la numărul de branşamente: (mc/ luna/ branşam)	52.71	51.75	36.42	48.97
1.4.	CITIREA, FACTURAREA ŞI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ŞI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE				

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.4.	a) nr. de reclamaţii privind facturarea, raportat la nr. total de utilez.; (%)	0.22	0.22	0.09	0.37
1.4.	b) procentul de reclamaţii de la litera a), rezolvate în term. de 10 zile; (%)	41.67	71.43	100.00	12.00
1.4.	c) procentul de reclamaţii de la litera a), care s-au dovedit justificate; (%)	8.33	64.29	50.00	8.00
1.4.	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise într-un trim-sem-an.; (%)	87.78	102.64	65.96	92.99

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

In urma analizei datelor din tabelele de mai sus, se constată următoarele:

- numărul anual de contoare montate ca urmare a solicitărilor raportat la numărul de solicitări s-a menținut la valoarea de 100%, bineînțeles funcție de numărul de solicitări apărute;
- numărul anual de contoare montate raportat la numărul total de utilizatori fără contor a înregistrat o scădere;
- numărul anual de reclamaţii privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare a înregistrat o scădere, datorat și faptului că în această perioadă au fost verificate metrologic o mare parte a contoarele montate la utilizatori;
- ponderea din numărul de reclamaţii privind precizia contoarelor care sunt justificate a înregistrat o scădere;
- numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori a înregistrat o scădere;
- la prima vedere, cantitatea de apă furnizată (facturată) pentru alţi consumatori raportată la numărul de branşamente cât și cantitatea de apă furnizată (facturată) raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviţi au înregistrat o creștere. Dar în esență cantitatea totală de apă facturată a avut o scădere continuă, raportul prezentat fiind influențat puternic de modul de definire și inventariere al branșamentelor și consumatorilor, o concluzie foarte riguroasă va putea fi evaluată în viitor în condițiile în care modul de analiza al branșamentelor, utilizatorilor, consumatorilor, va fi același în toate localitățile și sucursalele;
- numărul de reclamaţii privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori înregistrează o ușoară scădere datorită sucursalei Dorohoi – Darabani, deși celelalte sucursale înregistrează o creștere;
- valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise a înregistrat o scădere semnificativă.

Valorile estimate şi propuse pentru anii 2010-2013, pentru indicatorii de performanţă privind activitatea de măsurare, gestiune, citire, facturare şi încasare a contravalorii a serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare, se găsesc în **tabelul nr. 3.9.1.** din **Capitolul 3.9.** ***Propuneri de indicatori de performanţă.***

3.5. Menţinerea relaţiilor echitabile între furnizor şi utilizator; întreruperi şi limitări în furnizarea apei potabile şi preluarea apei uzate

Indicatorii de performanţă privind întreruperile şi limitările - accidentale, programate sau datorate nerespectării prevederilor contractuale – în furnizarea apei potabile şi în preluarea apei uzate aparţin categoriei indicatorilor de performanţă generali şi reprezintă parametrii serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate, urmărite la nivelul operatorului.

Aceşti indicatori de performanţă sunt analizaţi la nivelul serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor şi a acţiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, operator cu activitate pe raza judeţului Botoşani până la data de 01.10.2010.

Pe baza datelor analizate, precum şi în baza programelor de investiţii în derulare şi propuse a se realiza prin fonduri structurale, se vor estima valori ale acestor indicatori pentru anii 2011-2013, care vor reprezenta indicatori-ţintă pentru operatorul regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani.

În analiza acestei categorii de indicatori s-au avut în vedere următoarele aspecte legislative:

- operatorul are posibilitatea să oprească temporar furnizarea apei sau prestarea serviciului de canalizare, în anumite condiţii;
- operatorul poate să restricţioneze alimentarea cu apă a tuturor utilizatorilor, în anumite condiţii.

În conformitate cu prevederile *Regulamentului consolidat*:

- operatorul regional nu răspunde pentru neîndeplinirea serviciului, în cazurile de forţă majoră, precum şi în următoarele cazuri:

a) ca urmare a lucrărilor de întreţinere, reparaţii, modernizări, extinderi, devieri, branşări noi, schimbări de contoare, **dacă a anunţat utilizatorii despre eventualitatea opririi furnizării apei, specificând data şi intervalul de timp în care aceasta va fi oprită. Anunţul de oprire a furnizării apei, prin mass-media**

şi/sau afişare la utilizatori, după caz, în funcţie de numărul de utilizatori afectaţi, trebuie făcut înainte, cu un număr de ore stabilit prin contract;

b) în cazul ploilor torenţiale care duc la depăşirea capacităţii proiectate de preluare la canalizare a debitelor, situaţie în care operatorul regional va face dovada depăşirii capacităţii;

- operatorul regional are dreptul conform articolului **228 din regulament**:

a) **să oprească temporar furnizarea apei sau prestarea serviciului de canalizare,** fără înştiinţarea prealabilă a utilizatorilor şi fără să-şi asume răspunderea faţă de aceştia, în cazul unor avarii grave a căror remediere nu suferă amânare, care pot produce pagube importante, accidente sau explozii, defecţiuni ale instalaţiilor interioare ale utilizatorului sau care afectează buna funcţionare a sistemului de alimentare cu apă şi/sau de canalizare. În astfel de cazuri, operatorul regional are obligaţia de a anunţa utilizatorii imediat de situaţia apărută prin toate mijloacele ce le are la dispoziţie;

b) **să restricţioneze alimentarea cu apă a tuturor utilizatorilor**, pe o anumită perioadă, cu înştiinţarea prealabilă, în cazul în care apar restricţionări justificate la sursa de apă sau la racordarea şi punerea în funcţiune a unor noi capacităţi din cadrul sistemului de alimentare cu apă sau de canalizare ori a unor lucrări de întreţinere planificate. Aceste restricţionări se pot face cu aprobarea **Asociaţiei de Dezvoltare Intercomunitară "AQUA" Botoşani**, cu excepţia cazurilor de forţă majoră*;*

c) să întrerupă sau să sisteze furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă, în condiţiile legii, cu notificare prealabilă, la utilizatorii care nu şi-au achitat facturile pe o perioadă mai mare de 30 zile calendaristice de la data expirării termenului de plată a facturii sau care nu respectă clauzele contractuale. Aceleaşi măsuri, inclusiv desfiinţarea branşamentelor/racordurilor, se pot lua faţă de utilizatorii clandestini, dacă aceştia nu au îndeplinit condiţiile impuse de operatorul regional pentru intrarea în legalitate.

În sprijinul protecţiei utilizatorilor, Regulamentul consolidat prevede şi sancţiuni asupra operatorului**: „Constituie contravenţii în domeniul serviciilor de utilităţi publice şi se sancţionează cu amendă de la 10.000 lei la 50.000 lei următoarele fapte:**

a) încălcarea de către operatori a prevederilor reglementărilor tehnice şi comerciale, inclusiv a regulamentelor-cadru ale serviciilor, stabilite de autorităţile de reglementare competente, precum şi nerespectarea condiţiilor asociate licenţelor;
b) (:::);
c) furnizarea/prestarea serviciilor de utilităţi publice în afara parametrilor tehnici cantitativi şi calitativi adoptaţi prin contractul de furnizare/prestare şi/sau a celor din normele tehnice şi comerciale stabilite de autoritatea de reglementare competentă."

În activitatea de gestionare a exploatării serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare şi în special a întreruperilor în funcţionare a sistemului, S.C. APA GRUP S.A. Botoşani a aplicat prevederile următoarelor proceduri (**vol. II. Anexe**):

- ✓ **PO-CM-50 "*Procesul de monitorizare a eficienţei mentenanţei mijloacelor fixe*;**
- ✓ **PO-CM-03 "*Procesul de colectare şi epurare ape uzate";***
- ✓ **PO-CM-46 "*Procesul de exploatare aducţiuni";***
- ✓ **PO-CM- 49 "*Procesul de distribuţie apă potabilă Secţia II Botoşani".***

Indicatorii de performanţă specifici privind întreruperile şi limitările - accidentale, programate sau datorate nerespectării prevederilor contractuale – în furnizarea apei potabile şi în preluarea apei uzate sunt în corelaţie cu modul de gestionare a procedurilor sus menţionate.

Operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani va trebui să revizuiască procedurile de management al calităţii şi să le adapteze la prevederile *Regulamentului consolidat.*

Indicatorii de performanţă specifici sunt prezentaţi în tabelele nr. 3.5.1., 3.5.2, 3.5.3, 3.5.4.

Tabelul nr. 3.5.1. Indicatorii privind întreruperile şi limitările - accidentale, programate sau datorate nerespectării prevederilor contractuale – consolidat pe judeţ

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.5.	ÎNTRERUPERI ŞI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ŞI ÎN PRELUAREA APEI UZATE. ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
1.5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
1.5.1.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunţate de utilizator/ trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	1,536.00	3,834.00	689.00	669.00
1.5.1.	a.1.1. populaţie; (nr.)	1,003.00	2,296.00	590.00	550.00
1.5.1.	a.1.2. agenţi economici; (nr.)	324.00	925.00	55.00	55.00
1.5.1.	a.1.3. instituţii publice; (nr.)	209.00	613.00	44.00	69.00
1.5.1.	b) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de întreruperile neprogramate anunţate, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori: .... De făcut procent	99.73	99.71	83.99	75.24
1.5.1.	b.1.1. populaţie; (%)	99.80	99.91	84.58	75.56
1.5.1.	b.1.2. agenţi economici; (%)	98.59	93.77	65.43	65.15
1.5.1.	b.1.3. instituţii publice; (%)	92.53	91.02	73.10	68.18
1.5.1.	c) durata medie a întreruperilor, raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori: (de făcut procent)	62.50	58.33	54.17	58.33
1.5.1.	c.1.1. populaţie; (%)	41.67	45.83	45.83	50.00
1.5.1.	c.1.2. agenţi economici; (%)	37.50	50.00	50.00	50.00
1.5.1.	c.1.3. instituţii publice. (%)	33.33	50.00	45.83	50.00

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.5.1.	d) numărul de întreruperi accidentale / trim-sem-an., pe categorii de utilez.: de copiat identic de la 1.5.1. a... pana ....b	58.33	54.17	50.00	54.17
1.5.1.	d.1.1. populaţie; (nr.)	37.50	41.67	41.67	45.83
1.5.1.	d.1.2. agenţi economici; (nr.)	33.33	45.83	45.83	45.83
1.5.1.	d.1.3. instituţii publice; (nr.)	29.17	45.83	41.67	45.83
1.5.1.	e) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de întreruperile accidentale, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	84.40	84.55	71.24	63.68
1.5.1.	e.1.1. populaţie; (%)	84.71	84.67	71.77	63.82
1.5.1.	e.1.2. agenţi economici; (%)	77.15	71.70	51.80	43.43
1.5.1.	e.1.3. instituţii publice. (%)	84.86	71.26	65.50	61.93
1.5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
1.5.2.	a) numărul de întreruperi programate / trim-sem-an.; (nr.)	216.00	331.00	28.00	
1.5.2.	b) durata medie a întreruperilor programate, raportată la 24 ore; (%)	33.33	29.17	20.83	25.00
1.5.2.	c) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de aceste întreruperi, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	74.41	74.55	74.59	74.55
1.5.2.	c.1.1. populaţie; (%)	74.68	74.83	74.88	74.86
1.5.2.	c.1.2. agenţi economici; (%)	66.26	66.19	65.43	65.15
1.5.2.	c.1.3. instituţii publice. (%)	66.67	64.07	67.84	65.91
1.5.2.	d) numărul de întreruperi cu durata programată depăşită, raportat la total întreruperi programate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:			1.00	
1.5.2.	d.1.1. populaţie; (%)			100.00	
1.5.2.	d.1.2. agenţi economici; (%)			100.00	
1.5.2.	d.1.3. instituţii publice. (%)			100.00	
1.5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				
1.5.3.	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori şi pe tipuri de servicii:	0.15	0.08	0.61	0.60
1.5.3.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)	0.01	0.02	0.16	0.16
1.5.3.	a.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)	0.33	0.28	0.87	0.65
1.5.3.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)				0.57
1.5.3.	a.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)		0.03	0.16	0.14
1.5.3.	a.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)	1.15	0.20	1.19	0.30
1.5.3.	a.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)				
1.5.3.	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, raportat la nr. total de utilizatori, pe categ. de utilez. şi pe tipuri servicii:	0.04	0.03	0.00	0.02
1.5.3.	b.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)	0.01	0.01	0.00	0.02
1.5.3.	b.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)	1.27	0.39		0.27
1.5.3.	b.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)				
1.5.3.	b.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)				

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.5.3.	b.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)				
1.5.3.	b.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)				
1.5.3.	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, pe tipuri de servicii şi clauze contractuale nerespectate:	0.01	0.00		
1.5.3.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)		0.00	0.00	
1.5.3.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)	0.44			0.05
1.5.3.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)				
1.5.3.	c.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)		0.00		
1.5.3.	c.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (nr.)				
1.5.3.	c.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (nr.)				
1.5.3.	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realim. în mai puţin de 3 zile, pe categ. de utilez. şi pe tipuri de servicii:	0.05	0.01	0.01	0.01
1.5.3.	d.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)	0.04	0.01	0.00	0.01
1.5.3.	d.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)	0.06	0.11	0.16	
1.5.3.	d.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)	4.82			
1.5.3.	d.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)		0.01	0.00	
1.5.3.	d.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici		0.15	0.29	0.22
1.5.3.	d.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice		0.93	0.91	

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.5.2. Indicatorii privind întreruperile şi limitările - accidentale, programate sau datorate nerespectării prevederilor contractuale – sucursala 01 – sediu

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.5.	ÎNTRERUPERI ŞI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ŞI ÎN PRELUAREA APEI UZATE. ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
1.5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
1.5.1.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunţate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	402.00	3,114.00	595.00	422.00
1.5.1.	a.1.1. populaţie; (nr.)	325.00	1,744.00	544.00	356.00
1.5.1.	a.1.2. agenţi economici; (nr.)	66.00	830.00	28.00	23.00
1.5.1.	a.1.3. instituţii publice; (nr.)	11.00	540.00	23.00	48.00
1.5.1.	b) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de întreruperile neprogramate anunţate, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	99.76	99.83	85.54	74.29
1.5.1.	b.1.1. populaţie; (%)	99.81	99.90	86.04	74.67
1.5.1.	b.1.2. agenţi economici; (%)	98.56	98.11	67.77	60.20
1.5.1.	b.1.3. instituţii publice; (%)	91.74	91.74	90.91	87.72

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.5.1.	c) durata medie a întreruperilor, raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori:	75.00	58.33	50.00	58.33
1.5.1.	c.1.1. populaţie; (%)	41.67	54.17	54.17	54.17
1.5.1.	c.1.2. agenţi economici; (%)	25.00	58.33	58.33	50.00
1.5.1.	c.1.3. instituţii publice. (%)	8.33	58.33	50.00	50.00
1.5.1.	d) numărul de întreruperi accidentale / trim-sem-an., pe categorii de utilez.:	70.83	54.17	45.83	54.17
1.5.1.	d.1.1. populaţie; (nr.)	37.50	50.00	50.00	50.00
1.5.1.	d.1.2. agenţi economici; (nr.)	20.83	54.17	54.17	45.83
1.5.1.	d.1.3. instituţii publice; (nr.)	4.17	54.17	45.83	45.83
1.5.1.	e) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de întreruperile accidentale, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	84.59	84.72	72.59	63.07
1.5.1.	e.1.1. populaţie; (%)	84.83	84.75	73.13	63.31
1.5.1.	e.1.2. agenţi economici; (%)	83.40	83.02	52.71	45.15
1.5.1.	e.1.3. instituţii publice. (%)	91.74	77.98	68.18	67.54
1.5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
1.5.2.	a) numărul de întreruperi programate / trim-sem-an.; (nr.)	120.00	296.00	20.00	15.00
1.5.2.	b) durata medie a întreruperilor programate, raportată la 24 ore; (%)	41.67	41.67	41.67	41.67
1.5.2.	c) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de aceste întreruperi, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	74.74	74.68	74.68	74.69
1.5.2.	c.1.1. populaţie; (%)	74.92	74.87	74.88	74.88
1.5.2.	c.1.2. agenţi economici; (%)	68.23	67.92	67.77	67.72
1.5.2.	c.1.3. instituţii publice. (%)	77.98	77.98	77.27	77.19
1.5.2.	d) numărul de întreruperi cu durata programată depăşită, raportat la total întreruperi programate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	0.02	0.15	0.10	0.07
1.5.2.	d.1.1. populaţie; (%)				
1.5.2.	d.1.2. agenţi economici; (%)				
1.5.2.	d.1.3. instituţii publice. (%)				
1.5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				
1.5.3.	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori şi pe tipuri de servicii:	0.01	0.03	0.17	0.16
1.5.3.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)	0.01	0.02	0.14	0.14
1.5.3.	a.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)	0.08	0.30	1.13	0.90
1.5.3.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)				
1.5.3.	a.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)		0.02	0.02	0.03
1.5.3.	a.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)		0.20	1.19	0.30
1.5.3.	a.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)				
1.5.3.	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, raportat la nr. total de utilizatori, pe categ. de utilez. şi pe tipuri servicii:	0.04	0.03		0.02
1.5.3.	b.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)				
1.5.3.	b.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)	0.91	0.45		0.23

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.5.3.	b.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)				
1.5.3.	b.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)				
1.5.3.	b.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)				
1.5.3.	b.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)				
1.5.3.	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, pe tipuri de servicii şi clauze contractuale nerespectate:				
1.5.3.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)				
1.5.3.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)				
1.5.3.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)				
1.5.3.	c.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)				
1.5.3.	c.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (nr.)				
1.5.3.	c.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (nr.)				
1.5.3.	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realim. în mai puţin de 3 zile, pe categ. de utilez. şi pe tipuri de servicii:	0.01	0.00	0.01	
1.5.3.	d.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)	0.01	0.00	0.00	
1.5.3.	d.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)	0.08	0.08	0.23	
1.5.3.	d.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)				
1.5.3.	d.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)		0.00	0.00	
1.5.3.	d.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici		0.20	0.20	0.30
1.5.3.	d.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice		1.27		

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.5.3. Indicatorii privind întreruperile şi limitările - accidentale, programate sau datorate nerespectării prevederilor contractuale – sucursala 02 Dorohoi-Darabani

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.5.	ÎNTRERUPERI ŞI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ŞI ÎN PRELUAREA APEI UZATE. ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
1.5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
1.5.1.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunţate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	884.00	387.00	62.00	217.00
1.5.1.	a.1.1. populaţie; (nr.)	458.00	285.00	22.00	180.00
1.5.1.	a.1.2. agenţi economici; (nr.)	248.00	52.00	20.00	22.00
1.5.1.	a.1.3. instituţii publice; (nr.)	178.00	50.00	20.00	15.00

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.5.1.	b) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de întreruperile neprogramate anunţate, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	99.58	99.04	98.61	71.38
1.5.1.	b.1.1. populaţie; (%)	99.71	99.97	99.77	71.67
1.5.1.	b.1.2. agenţi economici; (%)	98.04	69.93	66.67	65.57
1.5.1.	b.1.3. instituţii publice; (%)	76.92	91.67	55.56	37.04
1.5.1.	c) durata medie a întreruperilor, raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori:	50.00	58.33	66.67	66.67
1.5.1.	c.1.1. populaţie; (%)	41.67	41.67	41.67	41.67
1.5.1.	c.1.2. agenţi economici; (%)	41.67	41.67	41.67	41.67
1.5.1.	c.1.3. instituţii publice. (%)	41.67	41.67	41.67	41.67
1.5.1.	d) numărul de întreruperi accidentale / trim-sem-an., pe categorii de utilez.:	45.83	54.17	62.50	62.50
1.5.1.	d.1.1. populaţie; (nr.)	37.50	37.50	37.50	37.50
1.5.1.	d.1.2. agenţi economici; (nr.)	37.50	37.50	37.50	37.50
1.5.1.	d.1.3. instituţii publice; (nr.)	37.50	37.50	37.50	37.50
1.5.1.	e) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de întreruperile accidentale, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	84.16	84.10	83.79	59.91
1.5.1.	e.1.1. populaţie; (%)	84.41	84.75	84.59	59.90
1.5.1.	e.1.2. agenţi economici; (%)	70.03	34.97	33.33	32.79
1.5.1.	e.1.3. instituţii publice. (%)	86.54	83.33	44.44	51.85
1.5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
1.5.2.	a) numărul de întreruperi programate / trim-sem-an.; (nr.)	72.00	27.00		
1.5.2.	b) durata medie a întreruperilor programate, raportată la 24 ore; (%)	66.67	41.67	50.00	50.00
1.5.2.	c) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de aceste întreruperi, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	73.88	74.76	74.56	74.52
1.5.2.	c.1.1. populaţie; (%)	74.07	74.98	74.83	74.87
1.5.2.	c.1.2. agenţi economici; (%)	69.69	69.93	66.67	65.57
1.5.2.	c.1.3. instituţii publice. (%)	50.00	50.00	70.37	51.85
1.5.2.	d) numărul de întreruperi cu durata programată depăşită, raportat la total întreruperi programate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	0.03	0.07	0.67	0.06
1.5.2.	d.1.1. populaţie; (%)				
1.5.2.	d.1.2. agenţi economici; (%)				
1.5.2.	d.1.3. instituţii publice. (%)				
1.5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				
1.5.3.	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori şi pe tipuri de servicii:	0.03	0.02	0.13	0.17
1.5.3.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)		0.02	0.13	0.16
1.5.3.	a.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)	1.05			
1.5.3.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)				3.70
1.5.3.	a.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)		0.01	0.13	
1.5.3.	a.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)	1.15			
1.5.3.	a.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)				

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.5.3.	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, raportat la nr. total de utilizatori, pe categ. de utilez. şi pe tipuri servicii:	0.00	0.00	0.00	
1.5.3.	b.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)		0.01	0.01	0.03
1.5.3.	b.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)	3.86	0.35		0.66
1.5.3.	b.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)				
1.5.3.	b.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)				
1.5.3.	b.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)		0.38		
1.5.3.	b.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)				
1.5.3.	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, pe tipuri de servicii şi clauze contractuale nerespectate:	0.08	0.03		
1.5.3.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)		0.03		
1.5.3.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)	2.81			
1.5.3.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)				
1.5.3.	c.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)		0.00		
1.5.3.	c.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (nr.)				
1.5.3.	c.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (nr.)				
1.5.3.	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realim. în mai puţin de 3 zile, pe categ. de utilez. şi pe tipuri de servicii:	0.32	0.04		
1.5.3.	d.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)	0.24	0.04		
1.5.3.	d.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)				
1.5.3.	d.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)	34.78			
1.5.3.	d.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)		0.03		
1.5.3.	d.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici			0.75	
1.5.3.	d.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice				

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.5.4. Indicatorii privind întreruperile şi limitările - accidentale, programate sau datorate nerespectării prevederilor contractuale - sucursala 03 Săveni-Ştefăneşti

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.5.	ÎNTRERUPERI ŞI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ŞI ÎN PRELUAREA APEI UZATE. ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
1.5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.5.1.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunţate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	250.00	333.00	32.00	30.00
1.5.1.	a.1.1. populaţie; (nr.)	220.00	267.00	24.00	14.00
1.5.1.	a.1.2. agenţi economici; (nr.)	10.00	43.00	7.00	10.00
1.5.1.	a.1.3. instituţii publice; (nr.)	20.00	23.00	1.00	6.00
1.5.1.	b) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de întreruperile neprogramate anunţate, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	100.00	99.88	51.32	87.54
1.5.1.	b.1.1. populaţie; (%)	100.00	99.97	51.53	87.59
1.5.1.	b.1.2. agenţi economici; (%)	100.00	99.01	48.54	96.15
1.5.1.	b.1.3. instituţii publice; (%)	100.00	88.24	29.41	28.57
1.5.1.	c) durata medie a întreruperilor, raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori:	66.67	58.33	50.00	58.33
1.5.1.	c.1.1. populaţie; (%)	50.00	50.00	50.00	58.33
1.5.1.	c.1.2. agenţi economici; (%)	50.00	50.00	50.00	58.33
1.5.1.	c.1.3. instituţii publice. (%)	50.00	50.00	50.00	58.33
1.5.1.	d) numărul de întreruperi accidentale / trim-sem-an., pe categorii de utilez.:	62.50	54.17	45.83	54.17
1.5.1.	d.1.1. populaţie; (nr.)	45.83	45.83	45.83	54.17
1.5.1.	d.1.2. agenţi economici; (nr.)	45.83	45.83	45.83	54.17
1.5.1.	d.1.3. instituţii publice; (nr.)	45.83	45.83	45.83	54.17
1.5.1.	e) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de întreruperile accidentale, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	83.33	83.99	43.02	73.45
1.5.1.	e.1.1. populaţie; (%)	84.66	83.98	43.08	73.12
1.5.1.	e.1.2. agenţi economici; (%)	66.67	49.50	72.82	48.08
1.5.1.	e.1.3. instituţii publice. (%)	50.00	41.18	73.53	51.43
1.5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
1.5.2.	a) numărul de întreruperi programate / trim-sem-an.; (nr.)	24.00	8.00	8.00	20.00
1.5.2.	b) durata medie a întreruperilor programate, raportată la 24 ore; (%)	41.67	41.67	41.67	41.67
1.5.2.	c) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de aceste întreruperi, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	72.85	73.27	73.94	73.66
1.5.2.	c.1.1. populaţie; (%)	73.83	74.29	74.98	74.67
1.5.2.	c.1.2. agenţi economici; (%)	48.78	49.50	48.54	48.08
1.5.2.	c.1.3. instituţii publice. (%)	42.86	29.41	35.29	40.00
1.5.2.	d) numărul de întreruperi cu durata programată depăşită, raportat la total întreruperi programate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	0.04	0.13	0.50	0.10
1.5.2.	d.1.1. populaţie; (%)			100.00	
1.5.2.	d.1.2. agenţi economici; (%)			100.00	
1.5.2.	d.1.3. instituţii publice. (%)			100.00	
1.5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				
1.5.3.	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori şi pe tipuri de servicii:	0.11	0.03	0.32	0.27
1.5.3.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)		0.02	0.32	0.28
1.5.3.	a.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)	0.99	0.50	0.49	
1.5.3.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)				

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.5.3.	a.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)				0.12
1.5.3.	a.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)				
1.5.3.	a.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)				
1.5.3.	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, raportat la nr. total de utilizatori, pe categ. de utilez. şi pe tipuri servicii:				
1.5.3.	b.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)				
1.5.3.	b.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)				
1.5.3.	b.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)				
1.5.3.	b.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)				
1.5.3.	b.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)				
1.5.3.	b.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)				
1.5.3.	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, pe tipuri de servicii şi clauze contractuale nerespectate:				
1.5.3.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)				
1.5.3.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)				
1.5.3.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)				
1.5.3.	c.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)				
1.5.3.	c.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (nr.)				
1.5.3.	c.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (nr.)				
1.5.3.	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realim. în mai puţin de 3 zile, pe categ. de utilez. şi pe tipuri de servicii:				
1.5.3.	d.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)				0.11
1.5.3.	d.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)		0.50		
1.5.3.	d.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)				
1.5.3.	d.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)				
1.5.3.	d.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici				
1.5.3.	d.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice			11.11	

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

In urma analizei datelor din tabelele de mai sus, se constată următoarele:

- **întreruperi neprogramate:**

- datorită lipsei unui sistem de dispecerizare performant, de ultimă generație care să monitorizeze foarte exact numărul de utilizatori afectați de o întrerupere, acești indicatori devin într-o măsură destul de mare subiectivi din punct de vedere al funcționării operatorului. Pentru a explica acest aspect vom prezenta un exemplu:
    - o singură întrerupere neprogramată poate afecta un municipiu întreg (aproximativ 100000 de locuitori) sau aproximativ 40000 de clienți
    - sau pot exista 20 de întreruperi care pot afecta pe rând 1000, 20000 sau 5 clienți
    - întrebarea care se pune este, ”când operatorul este viabil?”
    - când are întreruperi puține cu număr mare de clienți afectați sau
    - când are foarte multe cu număr de clienți afectați foarte mic;
- așadar, numărul întreruperilor se cunoaște cu exactitate, dar numărul de utilizatori afectați este greu de cuantificat;
- în esență numărul de întreruperi neprogramate, datorită vechimii rețelei care de multe ori are durata normată de funcționare depășită, a avut o creștere semnificativă în toate sucursalele, iar numărul de utilizatori afectați este în unele situații foarte mare, sau foarte mic, chiar zero;
- în concluzie datele sunt cele prezentate și este necesar ca pentru perioada care urmează să se elaboreze o metodologie de cuantificare a numărului de utilizatori afectaţi de orice tip de întrerupere;
- durata medie a întreruperilor accidentale a înregistrat o fluctuație, ce se poate aproxima cu o stagnare, deși numărul de întreruperi neprogramate a crescut, datorită dotările existente la această oră durata medie de remediere a acestora s-a micșorat;
- pentru întreruperi accidentale și numărul de utilizatori afectați situația a fost aceeași ca și la întreruperile neprogramate;

- **întreruperi programate:**

- numărul de întreruperi programate a înregistrat o scădere pentru cele datorate programării unor reparații obligatorii, dar a crescut în același timp datorită programelor de investiții în rețeaua de apă ce au necesitat efectuarea unor întreruperi;
- numărul de utilizatori afectaţi de întreruperile programate a înregistrat o scădere;

- **întreruperi datorate nerespectării contractelor:**

- numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor a înregistrat o scădere;

- numărul de contracte reziliate a înregistrat o scădere.

Valorile estimate şi propuse pentru anii 2010-2013, pentru indicatorii de performanţă privind întreruperile şi limitările - accidentale, programate sau datorate nerespectării prevederilor contractuale – în furnizarea apei potabile şi în preluarea apei uzate, se găsesc în **tabelul nr. 3.9.1.** din **Capitolul 3.9. *Propuneri de indicatori de performanţă.*** Aceste propuneri iau în considerare proiectele de investiţii aflate în derulare, precum şi cele propuse spre finanţare prin diferite fonduri structurale (POS MEDIU, Axa prioritară 1, F.E.A.D.R., Măsura 3.2.2., ş.a.), investiţii care, în vederea realizării, vor duce şi la anumite restricţionări în furnizarea/prestarea serviciilor.

3.6. Calitatea serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare; indicatori statistici

Indicatorii de performanţă privind calitatea serviciilor aparţin categoriei indicatorilor de performanţă generali şi reprezintă parametrii serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate, urmărite la nivelul operatorului.

Indicatorii de performanţă statistici reprezintă un barometru al dinamicii operatorului.

Aceşti indicatori de performanţă sunt analizaţi la nivelul serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor şi a acţiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, operator cu activitate pe raza judeţului Botoşani până la data de 01.10.2010.

Pe baza datelor analizate, precum şi în baza programelor de investiţii în derulare şi propuse a se realiza prin fonduri structurale, se vor estima valori ale acestor indicatori pentru anii 2011-2013, care vor reprezenta indicatori-ţintă pentru operatorul regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani.

Indicatorii de performanţă privind calitatea serviciilor s-au analizat pe următoarele sub-categorii:

- reclamaţii;

- teste şi parametri ai apei potabile şi uzate.

S-a verificat şi analizat la nivelul operatorului modalitatea de tratare a reclamaţiilor /sesizărilor, concluzionându-se următoarele aspecte:

- procesul de tratare a reclamaţiilor s-a realizat prin aplicarea şi respectarea Procedurii specifice cod **PSP-CM -10 –*Tratarea reclamaţiilor***, elaborată conform legislaţiei în vigoare (**Vol. II. Anexe**);
- reglementările şi responsabilităţile din procedură se derulează conform fişei de proces cod PG-CM-01-F5.

Categoriile de reclamaţii care pot apărea şi sunt tratate la nivelul operatorului sunt:

- reclamaţii referitoare la calitatea lucrărilor de intervenţii în urma sesizărilor de avarii (preponderent telefonic)
- reclamaţii referitoare la precizia echipamentelor de măsurare (contoare de apă);
- reclamaţii referitoare la citirea consumurilor de apă şi canalizare;
- reclamaţii referitoare la facturarea consumurilor de apă şi canalizare;
- reclamaţii referitoare la parametrii calitativi şi cantitativi ai apei potabile;
- reclamaţii venite din partea autorităţilor şi organizaţiilor (ex. Protecţia mediului, etc.

Preluarea reclamaţiilor/sesizărilor se realizează:

- telefonic la dispecerat, cu înregistrarea acestora în Registrul de evidenţă sesizări ;
- în scris , cu depunerea la biroul relaţii cu publicul , la Registratura sau Secretariatul societăţii, unde sunt consemnate înregistrările intrări –ieşiri.

Modalitatea de analiză şi de tratare a sesizărilor/reclamaţiilor, transmiterea răspunsurilor la client:

- se realizează conform art. 5.5 din Procedura Tratarea reclamaţiilor , PSP-CM-10;
- analiza şi soluţionarea reclamaţiilor se realizează şi în cadrul şedinţelor operative sau COMCM conform procedurii cod PSP-CM-01;
- trimestrial şi anual numărul de sesizări şi reclamaţii pe categorii de utilizatori se analizează şi raportează prin intermediul formularului Indicatori de performanță trimestriali şi anuali;
- pentru înregistrarea sesizărilor şi reclamaţiilor se utilizează formularele, dosarele şi registrele prezentate la art. 6 din procedura PSP-CM-10.

Procedurile specifice aplicate de operator pentru gestionarea calităţii serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare sunt (**Vol. II. Anexe**):

- **PO-CM-27 - *„ Procesul de monitorizare calitate apă”;***

- **PO-CM-03 - *„ Procesul de colectare şi epurare ape uzate ” ;***
- **PO-CM-46 - *„ Procesul de exploatare aducţiuni ”;***
- **PO-CM- 49 - *„ Procesul de distribuţie apă potabilă Secţia II Botoşani”;***

Indicatorii de performanţă privind calitatea apei brute, apei potabile, apelor uzate şi apelor epurate sunt monitorizaţi prin realizarea analizelor – încercărilor cu frecvenţa stabilită prin programe de monitorizare**.**

La art. 5.6 din procedura PO-CM-27 este prezentat sistemul de raportare internă şi externă a indicatorilor determinaţi.

Monitorizarea calităţii apei se realizează prin:

- Programe de monitorizare a calităţii apei în cadrul Sistemelor de alimentare cu apă (avizate de către DSP şi transmise ANRSC);
- Programe de monitorizare a calităţii apei în cadrul Sistemelor de canalizare –epurare ape uzate(avizate de către SGA şi transmise ANRSC);
- Fişelor de monitorizare caracteristice – cod PSP-CM-12-F2
- Procedurilor de încercare specifice – Cod PIS-CM-xy.

Indicatorii de performanţă specifici privind tratarea reclamaţiilor şi monitorizarea calităţii apei potabile şi uzate sunt în corelaţie cu modul de gestionare a procedurilor sus menţionate.

Operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani va trebui să revizuiască procedurile de management al calităţii şi să le adapteze la prevederile *Regulamentului consolidat.*

Indicatorii de performanţă specifici pentru calitatea serviciilor sunt prezentaţi în tabelele nr. 3.6.1., 3.6.2, 3.6.3, 3.6.4.

Tabelul nr. 3.6.1. Indicatorii privind calitatea serviciilor – consolidat pe judeţ

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE				
1.6.	a) numărul de reclamaţii privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.00	0.02	0.01	0.03
1.6.	b) procentul din reclamaţiile de litera a), care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)	100.00	40.00	20.00	28.57

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.6.	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condiţiilor şi parametrilor de calitate stabiliţi de contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori şi tipuri de servicii:				
1.6.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)				
1.6.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)				
1.6.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)		0.00		
1.6.	c.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)				
1.6.	c.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)				
1.6.	c.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)				
1.6.	d) numărul de reclamaţii privind gradul de asigurare în funcţionare (presiune, debit - cf. contr.) de tăiat, raportat la numărul total de utilizatori; (%)				
1.6.	e) procentul din total ape uzate colectate supus nivelelor de tratare primar, secundar, terţiar;		1.00	1.00	
1.6.	- primar (%)		100.01	100.00	
1.6.	- secundar (%)		100.01	100.00	
1.6.	- terţiar (%)				
1.6.	f) numărul trim-sem-an. de teste pentru care parametrii şi/sau indicatorii apei potabile furnizate nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, raportat la nr. total de teste / trim-sem-an. :		0.08	0.04	
1.6.	f.1. teste microbiologice; (%)	2.30	2.97	0.13	
1.6.	f.2. teste fizico-chimice; (%)	26.63	12.77	3.97	3.97
1.6.	g) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametrii şi/sau indicatorii apei uzate preluate nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, raportat la nr. total teste / trim-sem-an. ; (%)	2.24	1.14	10.29	9.73
1.6.	h) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametri şi/sau indicatorii apei epurate şi deversate în emisar nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, rap.la nr. total de teste / trim-sem-an. ; (%)	4.36	3.01	0.94	0.90
1.7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				
1.7.	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	7.61	28.90	80.39	58.33
1.7.	b) procentul din totalul de la litera a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	85.88	92.92	66.67

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.6.2. Indicatorii privind calitatea serviciilor – sucursala 01 – sediu

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE				
1.6.	a) numărul de reclamaţii privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori; (%)		0.01		0.02
1.6.	b) procentul din reclamaţiile de litera a), care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)		20.00		30.00
1.6.	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condiţiilor şi parametrilor de calitate stabiliţi de contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori şi tipuri de servicii:				
1.6.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)				
1.6.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)				
1.6.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)				
1.6.	c.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)				
1.6.	c.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)				
1.6.	c.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)				
1.6.	d) numărul de reclamaţii privind gradul de asigurare în funcţionare (presiune, debit - cf. contr.), raportat la numărul total de utilizatori; (%)				
1.6.	e) procentul din total ape uzate colectate supus nivelelor de tratare primar, secundar, terţiar;				
1.6.	- primar (%)				
1.6.	- secundar (%)				
1.6.	- terţiar (%)				
1.6.	f) numărul trim-sem-an. de teste pentru care parametrii şi/sau indicatorii apei potabile furnizate nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, raportat la nr. total de teste / trim-sem-an. :			0.04	
1.6.	f.1. teste microbiologice; (%)	0.32	0.46		
1.6.	f.2. teste fizico-chimice; (%)	26.71	9.21	4.30	4.34
1.6.	g) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametrii şi/sau indicatorii apei uzate preluate nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, raportat la nr. total teste / trim-sem-an. ; (%)	2.24	1.14	1.66	1.67
1.6.	h) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametri şi/sau indicatorii apei epurate şi deversate în emisar nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, rap.la nr. total de teste / trim-sem-an. ; (%)	4.04	2.45		
1.7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				
1.7.	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	24.47	61.64		

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.7.	b) procentul din totalul de la litera a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	94.41	96.77	50.00

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.6.3. Indicatorii privind calitatea – sucursala 02 Dorohoi-Darabani

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE				
1.6.	a) numărul de reclamaţii privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.01	0.05		0.10
1.6.	b) procentul din reclamaţiile de litera a), care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)	100.00	60.00		20.00
1.6.	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condiţiilor şi parametrilor de calitate stabiliţi de contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori şi tipuri de servicii:				
1.6.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)				
1.6.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)				
1.6.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)		0.02		
1.6.	c.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)				
1.6.	c.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)				
1.6.	c.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)				
1.6.	d) numărul de reclamaţii privind gradul de asigurare în funcţionare (presiune, debit - cf. contr.), raportat la numărul total de utilizatori; (%)				
1.6.	e) procentul din total ape uzate colectate supus nivelelor de tratare primar, secundar, terţiar;		1.00	1.00	
1.6.	- primar (%)		100.01	100.00	
1.6.	- secundar (%)		100.01	100.00	
1.6.	- terţiar (%)				
1.6.	f) numărul trim-sem-an. de teste pentru care parametrii şi/sau indicatorii apei potabile furnizate nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, raportat la nr. total de teste / trim-sem-an. :		0.07	0.05	
1.6.	f.1. teste microbiologice; (%)	10,000.00	48.40		
1.6.	f.2. teste fizico-chimice; (%)	10,000.00	19.94	6.92	6.80
1.6.	g) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametrii şi/sau indicatorii apei uzate preluate nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, raportat la nr. total teste / trim-sem-an. ; (%)			43.59	44.29

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.6.	h) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametri şi/sau indicatorii apei epurate şi deversate în emisar nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, rap.la nr. total de teste / trim-sem-an. ; (%)		10.07	9.60	9.00
1.7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				
1.7.	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	2.41	22.66	100.00	50.00
1.7.	b) procentul din totalul de la litera a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	85.00	90.91	70.00

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.6.4. Indicatorii privind calitatea serviciilor - sucursala 03 Săveni-Ştefăneşti

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE				
1.6.	a) numărul de reclamaţii privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.04		0.08	0.01
1.6.	b) procentul din reclamaţiile de litera a), care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)	100.00		20.00	100.00
1.6.	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condiţiilor şi parametrilor de calitate stabiliţi de contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori şi tipuri de servicii:				
1.6.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)				
1.6.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)				
1.6.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)				
1.6.	c.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)				
1.6.	c.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)				
1.6.	c.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)				
1.6.	d) numărul de reclamaţii privind gradul de asigurare în funcţionare (presiune, debit - cf. contr.), raportat la numărul total de utilizatori; (%)				
1.6.	e) procentul din total ape uzate colectate supus nivelelor de tratare primar, secundar, terţiar;				
1.6.	- primar (%)				
1.6.	- secundar (%)				
1.6.	- terţiar (%)				

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
1.6.	f) numărul trim-sem-an. de teste pentru care parametrii şi/sau indicatorii apei potabile furnizate nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, raportat la nr. total de teste / trim-sem-an. :			0.02	
1.6.	f.1. teste microbiologice; (%)	6.96	11.06	1.61	
1.6.	f.2. teste fizico-chimice; (%)	25.34	30.57	1.76	1.56
1.6.	g) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametrii şi/sau indicatorii apei uzate preluate nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, raportat la nr. total teste / trim-sem-an. ; (%)				
1.6.	h) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametri şi/sau indicatorii apei epurate şi deversate în emisar nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, rap.la nr. total de teste / trim-sem-an. ; (%)	9.44	2.79		
1.7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				
1.7.	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	41.18	58.33	20.00	
1.7.	b) procentul din totalul de la litera a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	58.33	100.00	

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

In urma analizei datelor din tabelele de mai sus, se constată următoarele:

- Pentru acest capitol nu există date suficiente pentru a stabili trendul acestui indicator.

Valorile estimate şi propuse pentru anii 2010-2013, pentru indicatorii de performanţă privind calitatea serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare, se găsesc în **tabelul nr. 3.9.1.** din **Capitolul 3.9. *Propuneri de indicatori de performanţă.*** Aceste propuneri iau în considerare proiectele de investiţii aflate în derulare, precum şi cele propuse spre finanţare prin diferite fonduri structurale (POS MEDIU, Axa prioritară 1, F.E.A.D.R., Măsura 3.2.2., ş.a.), investiţii care vor duce la creşterea gradului de asigurare a calităţii apei, din punct de vedere a parametrilor micro-biologici şi fizico-chimici.

3.6.1. Indicatori statistici

Indicatorii de performanţă statistici sunt folosiţi pentru a furniza o perspectivă de ansamblu asupra performantei şi dezvoltării generale a serviciului de utilitate publică:

- activitatea economică principală a operatorului;
- folosirea resurselor esenţiale;
- realizarea ţintelor de performanţă definite si îmbunătăţirea obiectivelor.

Indicatorii de performanţă statistici furnizează o metodă simplă şi eficientă de monitorizare a eficienţei globale a departamentelor cheie şi a sectoarelor de lucru din cadrul organizaţiei şi pot fi folosiţi pentru a demonstra îmbunătăţirile continue ce au fost obţinute în ceea ce priveşte dezvoltarea generală a eficienţei operatorului de apă.

Indicatorii de performanţă statistici sunt prezentaţi în tabelele nr. 3.6.5., 3.6.6, 3.6.7, 3.6.8.

Tabelul nr. 3.6.5. Indicatori statistici– consolidat pe judeţ

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
3	INDICATORI STATISTICI				
3.1.	BRANŞAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
3.1.	a) raportul dintre numărul de branşamente, şi lungimea reţelei de distribuţie a apei; (buc / km)	119.97		121.18	122.05
3.1.	b) lungimea reţelei de distribuţie, raportată la numărul de locuitori asiguraţi cu apă; (m / loc) (nr. total loc. Rezidenţi)	3.20		3.18	3.16
3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a reţelei, şi numărul de locuitori; (m / loc)	2.28		2.28	2.28
3.1.	f) raportul dintre populaţia branşată la alimentare cu apă, şi populaţia totală a localităţii; (%)	70.71		71.73	72.22
3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, şi lungimea reţelei de canalizare; (buc / km)	129.93		130.58	130.32
3.1.	d) raportul dintre populaţia racordată la canalizare, şi populaţia totală a localităţii; (%)	55.77		56.20	56.06
3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
3.1.	g.1.1. populaţie branşată (nr.)				
3.1.	g.1.2. agenţi economici branşaţi (nr.)				
3.1.	g.1.3. instituţii publice branşate (nr.)				
3.1.	g.2.1. populaţie racordată (nr.)				
3.1.	g.2.2. agenţi economici racordaţi (nr.)				
3.1.	g.2.3. instituţii publice racordate (nr.)				
3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capacit. de proiect a reţelei; (%)	37.46		31.05	29.23
3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducţiune (bruta), şi capacitatea proiectată; (%)				

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIŢIILE DE CONTRACT				
3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condiţiilor de descărcare a apelor uzate şi meteorice în reţelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:	0.00		0.00	
3.3.	a.1.1. populaţie; (%)				
3.3.	a.1.2. agenţi economici; (%)	0.29		0.51	
3.3.	a.1.3. instituţii publice. (%)				
3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorita nerespectării de către utilizator a condiţiilor de evacuare/deversare, raportat la nr. total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)				
3.3.	b.1.1. populaţie; (%)				
3.3.	b.1.2. agenţi economici; (%)				
3.3.	b.1.3. instituţii publice. (%)				
3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condiţiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii şi categorii de utilizatori:	0.00		0.00	
3.3.	c.1.1. populaţie; (%)				
3.3.	c.1.2. agenţi economici; (%)	0.38		0.70	
3.3.	c.1.3. instituţii publice. (%)				

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.6.6. Indicatori statistici – sucursala 01 – sediu

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
3	INDICATORI STATISTICI				
3.1.	BRANŞAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
3.1.	a) raportul dintre numărul de branşamente, şi lungimea reţelei de distribuţie a apei; (buc / km)	135.39	135.92	136.33	136.74
3.1.	b) lungimea reţelei de distribuţie, raportată la numărul de locuitori asiguraţi cu apă; (m / loc)	2.84	2.83	2.83	2.82
3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a reţelei, şi numărul de locuitori; (m / loc)	2.13	2.13	2.13	2.13
3.1.	f) raportul dintre populaţia branşată la alimentare cu apă, şi populaţia totală a localităţii; (%)	74.81	75.23	75.44	75.65
3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, şi lungimea reţelei de canalizare; (buc / km)	127.83	128.14	128.27	128.35
3.1.	d) raportul dintre populaţia racordată la canalizare, şi populaţia totală a localităţii; (%)	63.36	63.75	63.81	63.85
3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
3.1.	g.1.1. populaţie branşată (nr.)				
3.1.	g.1.2. agenţi economici branşaţi (nr.)				
3.1.	g.1.3. instituţii publice branşate (nr.)				
3.1.	g.2.1. populaţie racordată (nr.)				
3.1.	g.2.2. agenţi economici racordaţi (nr.)				
3.1.	g.2.3. instituţii publice racordate (nr.)				

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capacit. de proiect a reţelei; (%)	38.82	37.52	32.42	28.09
3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducţiune (bruta), şi capacitatea proiectată; (%)				
3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIŢIILE DE CONTRACT				
3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condiţiilor de descărcare a apelor uzate şi meteorice în reţelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:	0.00			
3.3.	a.1.1. populaţie; (%)				
3.3.	a.1.2. agenţi economici; (%)	0.40	0.10	0.10	
3.3.	a.1.3. instituţii publice. (%)				
3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorita nerespectării de către utilizator a condiţiilor de evacuare/deversare, raportat la nr. total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)				
3.3.	b.1.1. populaţie; (%)				
3.3.	b.1.2. agenţi economici; (%)				
3.3.	b.1.3. instituţii publice. (%)				
3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condiţiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii şi categorii de utilizatori:	0.00	0.00	0.00	
3.3.	c.1.1. populaţie; (%)				
3.3.	c.1.2. agenţi economici; (%)	0.46	0.12	0.45	
3.3.	c.1.3. instituţii publice. (%)				

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.6.7. Indicatori statistici – sucursala 02 Dorohoi-Darabani

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
3	INDICATORI STATISTICI				
3.1.	BRANŞAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
3.1.	a) raportul dintre numărul de branşamente, şi lungimea reţelei de distribuţie a apei; (buc / km)	169.11	172.30	171.92	174.55
3.1.	b) lungimea reţelei de distribuţie, raportată la numărul de locuitori asiguraţi cu apă; (m / loc)	2.28	2.27	2.26	2.23
3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a reţelei, şi numărul de locuitori; (m / loc)	1.37	1.37	1.37	1.37
3.1.	f) raportul dintre populaţia branşată la alimentare cu apă, şi populaţia totală a localităţii; (%)	58.98	60.26	60.38	61.21
3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, şi lungimea reţelei de canalizare; (buc / km)	142.45	143.20	143.33	143.58
3.1.	d) raportul dintre populaţia racordată la canalizare, şi populaţia totală a localităţii; (%)	48.34	48.88	48.75	48.78
3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
3.1.	g.1.1. populaţie branşată (nr.)				

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
3.1.	g.1.2. agenţi economici branşaţi (nr.)				
3.1.	g.1.3. instituţii publice branşate (nr.)				
3.1.	g.2.1. populaţie racordată (nr.)				
3.1.	g.2.2. agenţi economici racordaţi (nr.)				
3.1.	g.2.3. instituţii publice racordate (nr.)				
3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capacit. de proiect a reţelei; (%)	29.73	34.84	26.52	32.96
3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducţiune (bruta), şi capacitatea proiectată; (%)				
3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIŢIILE DE CONTRACT				
3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condiţiilor de descărcare a apelor uzate şi meteorice în reţelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:			0.00	
3.3.	a.1.1. populaţie; (%)				
3.3.	a.1.2. agenţi economici; (%)			2.26	
3.3.	a.1.3. instituţii publice. (%)				
3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorita nerespectării de către utilizator a condiţiilor de evacuare/deversare, raportat la nr. total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)		0.01		
3.3.	b.1.1. populaţie; (%)				
3.3.	b.1.2. agenţi economici; (%)		0.38		
3.3.	b.1.3. instituţii publice. (%)				
3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condiţiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii şi categorii de utilizatori:			0.01	
3.3.	c.1.1. populaţie; (%)				
3.3.	c.1.2. agenţi economici; (%)			2.26	
3.3.	c.1.3. instituţii publice. (%)				

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

Tabelul nr. 3.6.8. Indicatori statistici - sucursala 03 Săveni-Ştefăneşti

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
3	INDICATORI STATISTICI				
3.1.	BRANŞAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
3.1.	a) raportul dintre numărul de branşamente, şi lungimea reţelei de distribuţie a apei; (buc / km)	52.30	52.77	53.58	54.93
3.1.	b) lungimea reţelei de distribuţie, raportată la numărul de locuitori asiguraţi cu apă; (m / loc)	7.21	7.20	7.11	6.94
3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a reţelei, şi numărul de locuitori; (m / loc)	4.72	4.72	4.72	4.72
3.1.	f) raportul dintre populaţia branşată la alimentare cu apă, şi populaţia totală a localităţii; (%)	63.44	65.50	66.30	67.99

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, şi lungimea reţelei de canalizare; (buc / km)	127.47	130.67	131.80	122.40
3.1.	d) raportul dintre populaţia racordată la canalizare, şi populaţia totală a localităţii; (%)	19.17	19.40	19.52	17.97
3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
3.1.	g.1.1. populaţie branşată (nr.)				
3.1.	g.1.2. agenţi economici branşaţi (nr.)				
3.1.	g.1.3. instituţii publice branşate (nr.)				
3.1.	g.2.1. populaţie racordată (nr.)				
3.1.	g.2.2. agenţi economici racordaţi (nr.)				
3.1.	g.2.3. instituţii publice racordate (nr.)				
3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capacit. de proiect a reţelei; (%)	42.13	62.82	25.32	37.50
3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducţiune (bruta), şi capacitatea proiectată; (%)				
3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIŢIILE DE CONTRACT				
3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condiţiilor de descărcare a apelor uzate şi meteorice în reţelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:				
3.3.	a.1.1. populaţie; (%)				
3.3.	a.1.2. agenţi economici; (%)				
3.3.	a.1.3. instituţii publice. (%)				
3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorita nerespectării de către utilizator a condiţiilor de evacuare/deversare, raportat la nr. total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)				
3.3.	b.1.1. populaţie; (%)				
3.3.	b.1.2. agenţi economici; (%)				
3.3.	b.1.3. instituţii publice. (%)				
3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condiţiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii şi categorii de utilizatori:				
3.3.	c.1.1. populaţie; (%)				
3.3.	c.1.2. agenţi economici; (%)				
3.3.	c.1.3. instituţii publice. (%)				

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoşani

In urma analizei datelor din tabelele de mai sus, se constată următoarele:

- indicatorii statistici privind gradul de branşare la reţeaua de alimentare cu apă cât și cei privind gradul de racordare la reţeaua de canalizare au înregistrat o creștere foarte mică;
- indicatorii statistici privind volumul de apă furnizat au înregistrat o scădere, și datorită pierderilor mari existente în această perioadă.

Valorile estimate şi propuse pentru anii 2010-2013, pentru indicatorii statistici, se găsesc în **tabelul nr. 3.9.1.** din **Capitolul 3.9.** ***Propuneri de indicatori de performanţă.*** Aceste propuneri iau în considerare proiectele de investiţii aflate în derulare, precum şi cele propuse spre finanţare prin diferite fonduri structurale (POS MEDIU, Axa prioritară 1, F.E.A.D.R., Măsura 3.2.2., ş.a.).

3.7. Indicatori de performanţă garantaţi

În conformitate cu prevederile *Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare*, aprobat prin Ordinul preşedintelui A.N.R.S.C. nr. 88/2007, **indicatorii de performanţă garantaţi reprezintă parametrii serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate şi pentru care sunt prevăzute penalităţi în contractele de furnizare/prestare, respectiv în Contractul unic de delegare a gestiunii serviciilor, în cazul nerealizării lor.**

Aceşti indicatori de performanţă sunt analizaţi la nivelul serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor şi a acţiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, operator cu activitate pe raza judeţului Botoşani până la data de 01.10.2010.

Pe baza datelor analizate, precum şi în baza programelor de investiţii în derulare şi propuse a se realiza prin fonduri structurale, se vor estima valori ale acestor indicatori pentru anii 2011-2013, care vor reprezenta indicatori-ţintă pentru operatorul regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani.

În conformitate cu prevederile legale, se vor analiza, în **Capitolul 3.7.1** ***Apa nefacturată – pierderi de apă*** **şi Capitolul 3.7.2.** ***Indicatori garantaţi, alţii decât pierderile de apă***, nivelurile înregistrate de următorii indicatori garantaţi:

- **pentru sistemul de alimentare cu apă:**
- **pierderea de apă în reţea** exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, şi cea intrată în sistem;
- **gradul de extindere a reţelei**, exprimat ca raport între lungimea reţelei dată în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul, şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul;
- **consumul specific de energie pentru apa furnizată**, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial/anual pentru funcţionarea sistemului şi cantitatea de apă facturată;

- **durata zilnică de alimentare cu apă**, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator şi 24 ore, pe categorii de utilizatori;
- **gradul de acoperire**, exprimat ca raport între lungimea reţelei de distribuţie şi lungimea totală a străzilor;
- **gradul de contorizare**, exprimat ca raport între numărul de branşamente contorizate, şi numărul total de utilizatori (cu branşamente);

- **pentru sistemul de canalizare:**

- **gradul de deservire**, exprimat ca raport între lungimea reţelei de canalizare, şi lungimea totală a străzilor;
- **gradul de extindere a reţelei de canalizare**, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dat în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul;
- **consumul specific de energie electrică pentru evacuarea şi epurarea apelor uzate**, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrial/anual pentru asigurarea serviciului şi cantitatea de apă evacuată.

Valorile estimate şi propuse pentru anii 2010-2013, pentru indicatorii de performanţă garantaţi, se găsesc în **tabelul nr. 3.9.1.** din **Capitolul 3.9.** ***Propuneri de indicatori de performanţă.***

3.7.1. Apa nefacturată - apa care nu aduce venituri - pierderea de apă

Acest indicator este analizat la nivelul serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor şi a acţiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, operator cu activitate pe raza judeţului Botoşani până la data de 01.10.2010.

Pe baza datelor analizate, precum şi în baza programelor de investiţii în derulare şi propuse a se realiza prin fonduri structurale, se vor estima valori ale acestui indicator pentru anii 2011-2013, care vor reprezenta indicatori ţintă pentru operatorul regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani.

În literatura de specialitate şi în studiile existente la nivel naţional se foloseşte frecvent termenul de „APĂ CARE NU ADUCE VENITURI” (NRW – Non Revenue Water), care înseamnă apa nefacturată aferentă reţelei de distribuţie.

Indicatorul minim garantat „PIERDEREA DE APĂ ÎN REŢEA calculată ca raport între volumul de apă furnizat şi cel intrat în sistem", aşa după cum este el definit în Ordinul nr. 88/2007, nu are prezentat explicit modul de calcul şi nu ilustrează în modul cel mai adecvat cantitatea de apă ne-facturată.

A.N.R.S.C., ca autoritate de reglementare, a impus ca acest indicator să reprezinte, de fapt, apa ne-facturată din **tot sistemul**, începând de la captare, tratare, transport şi până la distribuţie, deşi practica în domeniu la nivel naţional demonstrează că **pierderile cele mai importante apar doar pe reţeaua de distribuţie.**

Indicatorul A.N.R.S.C. are şi dezavantajul de a nu oferi o imagine reală asupra pierderilor aparente, descrise uneori drept pierderi "non-fizice" sau pierderi "comerciale".

Principala diferenţă dintre "pierderile reale" şi "pierderile aparente" constă în faptul că "pierderea reală" reprezintă apa produsă de operator care se pierde în mod real, pe când "pierderea aparentă reprezintă apa utilizată de către consumatori (clienţi sau nu), dar care nu este facturată.

Pierderile aparente sunt descrise uneori drept pierderi "non-fizice" sau pierderi "comerciale". Principala diferenţă dintre "pierderile reale" si "pierderile aparente" constă în faptul că "pierderea reală" reprezintă apa produsă de operator care se pierde în mod real, pe când "pierderea aparentă" reprezintă apa utilizată de către consumatori (clienţi sau nu), dar care nu este facturată.

Ca urmare, în cele ce urmează se vor analiza pierderile din două puncte de vedere:

- pierderile de apă în tot sistemul, în conformitate cu modul de calcul generalist şi cu grad redus de obiectivitate indicat de Ordinul nr. 88/2007;

- pierderile de apă pe reţeaua de distribuţie, privite ca şi "VOLUM DE APĂ NE-FACTURATĂ" sau „APĂ CARE NU ADUCE VENITURI", care este o sumă a apei ne-facturate din motive obiective şi a apei ne-facturate rezultate ca urmare a scurgerilor din reţeaua de distribuţie.

Oricare ar fi modul de analiză a pierderilor de apă/apei care nu aduce venituri, operatorul regional ar trebui să elaboreze, adopte şi implementeze o strategie eficientă pentru reducerea şi controlul pierderilor de apă. Operatorul trebuie sa demonstreze că, după înfiinţarea ca operator regional, îşi respectă obligaţiile de a organiza şi coordona într-o manieră eficientă reducerea şi controlul pierderilor de apă în cadrul tuturor sucursalelor şi că a elaborat în acest sens o strategie efectivă pentru realizarea acestor obiective într-o perioadă rezonabilă. Scopul acestei strategii este de ajuta operatorul să-şi planifice, justifice şi programeze acţiunile necesare pentru reducerea cantităţii de apă nefacturată, inclusiv identificarea problemelor care generează aceste pierderi din sistem.

Pe de altă parte, este important ca metodele alese pentru reducerea pierderilor de apă să fie bazate pe date la zi si/sau estimări precise şi ca pentru activităţile stabilite să existe disponibilitatea de resurse umane, echipamente şi materiale. Se impune ca operatorul regional să fie realist în stabilirea ţintelor, având în vedere că, de obicei, planurile supra-optimiste eşuează datorită resurselor inadecvate.

3.7.2. Factori care influenţează scurgerile din sistemele de distribuţie

- **Presiunea:**

- creşteri de presiune de doar câţiva metri coloană de apă (<0.5 bar) pot duce la creşteri semnificative ale pierderilor în sistem şi la creşterea frecvenţei avariilor;
- presiuni mai mari, în general duc la apariţia timpurie a pierderilor ascunse. Invers, o scădere a presiunii sistemului va duce la reducerea pierderilor;
- şocurile de presiune cauzate de pornirea sau oprirea unei pompe sau manevrarea prea rapidă a unei vane pot duce la depăşirea presiunilor proiectate ale sistemului, generând astfel avarii;

- **Mişcările solului:**

- printre cauzele mişcărilor solului sunt modificările de umiditate mai ales in solurile argiloase, schimbările de temperatură, ridicările din cauza îngheţului şi scufundările;
- aceste mişcări pot duce la spargerea conductelor, la deplasarea îmbinărilor sau la apariţia unor concentraţii locale de tensiune în conducte sau în armături, care duc în final la ruperea acestora;

- **Deteriorarea conductelor:**

- cea mai gravă problemă este coroziunea internă sau externă a conductelor si armaturilor din metal;
- coroziunea interna este in general mai severă in zonele cu apa cu duritate scăzută. In timp, apar noduli pe pereţii conductelor. Aceşti noduli, care duc in timp la încrustaţii, cauzează ciupirea suprafeţei interne, care se poate transforma in cele din urma in găuri sau chiar in apariţia unor fisuri longitudinale sau transversale în conductă;
- coroziunea exterioară apare din diverse cauze, printre care diferenţele de aerare în sol, coroziunea bimetalică, variaţii ale concentraţiei de săruri dizolvate în sol, activitatea microbiologică si pământul contaminat din solurile poluate. Consecinţele coroziunii externe sunt similare celei interne;

- corodarea conductelor din beton sau azbociment poate fi cauzată de soluri sau ape cu conţinut ridicat de sulfaţi;

- **Slaba calitate a materialelor şi a execuţiei:**

- este important sa se stabilească standarde corespunzătoare pentru materialul conductelor şi să se supravegheze corect instalarea acestora, inclusiv pregătirea şanţurilor. Orice conductă trebuie testată înainte de a fi dată în funcţiune, pentru a se descoperi eventualele defecte. De asemenea, materialele trebuie manevrate cu grijă şi depozitate corespunzător;

- **Caracteristicile solului:**

- un factor important care afectează durata pierderilor ascunse (scurgeri) este permeabilitatea solului în care sunt pozate conductele;
- în unele soluri, apa din scurgerile subterane poate apărea la suprafaţă destul de repede, in timp ce in alte soluri cum ar fi cele calcaroase, aceste scurgeri pot dura un timp nedefinit, fără să apară vreodată la suprafaţă;

- **Încărcările din trafic:**

- efectele vibraţiilor şi a traficului greu în unele zone pot avea un impact semnificativ asupra nivelului pierderilor;
- la instalarea de conducte in zone intens circulate, trebuie acordată o atenţie specială selectării celui mai potrivit material pentru conducte şi refacerii şanţurilor;

- **Curenţii electrici vagabonzi:**

- aceşti curenţi pot duce la corodarea conductelor de metal neprotejate şi accentuează importanţa unei protecţii a conductelor în aceste cazuri.

3.7.3. Metode de control al pierderilor

Există, la nivelul practicii naţionale, câteva **metode de control al pierderilor**, dintre care unele implica localizarea pierderilor, iar una dintre metode, controlul presiunii, poate fi considerată ca suplimentară fiecăreia din celelalte metode. Fiecare metodă necesită un nivel specific de implicare a personalului şi a echipamentelor, prin urmare, fiecare va avea costuri de capital şi operaţionale diferite. De asemenea, fiecare din aceste metode de control va menţine pierderile la niveluri diferite:

- ✓ **Controlul presiunii**

Reducerea pierderilor prin controlul presiunii este probabil cel mai rapid si simplu mod de reducere a pierderilor vizibile si invizibile intr-un sistem si nu implica localizarea pierderilor. Exista diverse metode de reducere a presiunii, printre care:

- **Montarea de vane sau zonarea: e**ste probabil cel mai simplu si ieftin mod de reducere a presiunii, dar are limitări in utilizare. Practic implică închiderea sau strangularea vanelor in sistem având ca efect reducerea capacităţii de transport in reţea, sau mutarea unei zone pe alimentare la o presiune mai scăzuta. Aceasta metodă este opusă modului normal de operare al sistemelor din România, unde sistemele sunt operate deschise, pentru a asigura o flexibilitate maxima in operare. Trebuie acordata o atenţie deosebită la stabilirea mărimii zonelor, pentru fi siguri ca necesarul pentru stingerea incendiilor şi pentru reumplerea sistemului după o avarie majoră pe o magistrală, sunt acoperite;

- **Reducerea înălţimii de pompare: a**ceastă tehnică are aplicabilitate limitată, dar merită să fie folosită acolo unde cererea de apă într-o zonă s-a redus, din cauza închiderii industriei grele şi a consumului redus pe cap de locuitor, aşa cum s-a întâmplat în România. Beneficiile vor consta in reducerea costurilor cu energia consumata la staţiile de pompare datorita presiunilor si debitelor mai scăzute, precum si in volumul de pierderi (scurgeri) mai reduse in reţea.;

- **Vane de reducere a presiunii: f**olosirea vanelor de reducere a presiunii este cea mai uzuală metodă de scădere a presiunii în reţelele de distribuţie, reducând astfel si nivelul de pierderi. Sunt disponibile diverse

tipuri: vane care produc o presiune diferenţială constantă intre intrare şi ieşire, vane care furnizează o presiune constantă în aval şi cele care produc o presiune variabilă în aval permiţând scăderea presiunii pe timpul nopţii. Deşi aceste vane sunt adaptabile, ele sunt şi sensibile in operare si se defectează uşor din cauza blocării aerului in interior. Din acest motiv trebuie verificate regulat si prevăzute cu bypass (conductă de ocolire);

- ✓ **Controlul pasiv**

Necesită cel mai mic efort din partea operatorului, dar in general dintre toate metodele are ca rezultat cel mai ridicat nivel de pierderi. Nu sunt făcute eforturi pentru a detecta sau măsura pierderile, iar remedierea acestora se face ca urmare a:

- apariţiei apei la suprafaţă şi sesizată de către persoane publice;
- presiunii slabe in anumite zone ale reţelei;
- lipsei apei in anumite zone;
- zgomotelor in sistemele de conducte interioare.

Pentru execuţia reparaţiei, ar putea fi necesara totuşi localizarea cu precizie a pierderii, folosind tehnicile de sondare.

Controlul pasiv al pierderilor poate fi rentabil ca preţ doar atunci când sursa de apă este abundentă, ieftină din punct de vedere al costurilor de producţie şi dacă pierderile apar rapid la suprafaţă. Nu se conformează,însă, cerinţelor de mediu de a proteja a resursele naturale şi poate genera adversitate in rândul opiniei publice împotriva operatorului.

- ✓ **Deplasarea de-a lungul traseelor conductelor**

In perioadele cu vreme uscată, apa provenită din scurgeri devine adesea vizibilă la suprafaţa solului. Astfel de scurgeri sunt uneori sesizate de către persoane publice operatorului. Oricum, inspecţiile derulate de către personalul de specialitate al operatorului poate ajuta la identificarea majorităţii scurgerilor vizibile. De aceea, se recomandă adoptarea la nivelului operatorului a unei proceduri de rutină prin care sa fie derulate inspecţii în teren pentru identificarea scurgerilor la anumite intervale, pe traseele conductelor de transport şi distribuţie. Principalele avantaje ale deplasărilor de-a lungul traseelor conductelor pentru identificarea semnelor unor eventuale scurgeri sunt:

- costul redus (nu se impun echipamente de specialitate);
- poate creste rata de identificare şi eliminare a scurgerilor;

- pot fi adresate întrebări locuitorilor, în direcţia identificării rapide a eventualelor scurgeri vizibile;
- frecvenţa inspecţiilor poate fi uşor reglată, în sensul concentrării pe zone cu istoric in privinţa reparaţiilor cauzate de pierderi;
- uneori pot fi identificate branşamente necunoscute / neautorizate;
- pe parcursul acestor inspecţii pot fi identificate si alte potenţiale probleme legate de exploatarea sistemelor de apa si de canalizare, cum ar fi: capace lipsă, deteriorări ale căminelor de vane, deteriorări ale căminelor de vizitare a canalizării, surpări ce indica infiltraţii in sistemul de canalizare, etc.

✓ **Sondarea de rutină sau regulată**

Această metodă de control al pierderilor implică monitorizarea sistematică a reţelelor de apa folosind tehnici de sondare. Se folosesc echipamente acustice de ascultare a armăturilor precum vane, hidranţi si robinete de închidere pentru a detecta sunetul apei care curge. O îmbunătăţire a acestei metode constă in împărţirea reţelei in sub-zone si înregistrarea reparaţiilor ca urmare a pierderilor ascunse în fiecare sub-zonă. Sondarea este folosită cu prioritate şi direcţionată pe baza indicatorilor de număr de reparaţii pe lungime de reţea, pentru a permite o folosire mai eficienta a echipamentelor si a forţei de munca disponibile. Aceasta metoda de controlare a pierderilor costă mai puţin decât cea care implica contorizarea, dar nu furnizează aceleaşi beneficii în ceea ce priveşte nivelul reducerii pierderilor. Sondarea regulata va da probabil rezultate mult mai bune in zone in care costul apei economisite este destul de mic, iar condiţiile din sol favorizează apariţia la suprafaţă a apei provenite din pierderi ascunse mai semnificative, relativ repede. In acest fel, doar pierderile ascunse mai mici trebuie detectate prin tehnicile de sondare;

✓ **Măsurarea de district**

Aşa cum se înţelege din denumire, debitmetre sau o combinaţii de debitmetre sunt folosite pentru a măsura consumul de apă dintr-o zonă specifică a unei reţele. Zona de Măsurare de District ar trebui sa cuprindă in mod ideal intre 2000 si 5000 proprietăţi (un apartament poate fi considerat o proprietate). Debitul de intrare si ieşire dintr-un ZMD trebuie sa poată fi măsurat. Numărul de debitmetre trebuie redus din considerente care ţin de costuri si in acest sens trebuie stabilite limite de zona, prin folosirea vanelor de închidere. Orice vană folosită în acest scop trebuie marcată clar. Poate fi necesară dacă se generează astfel capete de reţea, instalarea unor hidranţi pentru spălare pe fiecare parte a vanei de închidere. Fiecare ZMD trebuie sa aibă un identificator unic si trebuie colectate următoarele date:

- numărul total al proprietăţilor;

- numărul de proprietăţi contorizate si necontorizate;
- utilizatorii necasnici şi profilele de consum;
- consum mediu zilnic;
- debite minime pe timp de noapte;
- lungimea totală a conductelor principale.

După stabilirea ZMD, se vor stabili proceduri pentru demararea activităţii legate de controlul pierderilor. Metoda des întâlnită este verificarea în amănunţime a întregii zone (ZMD) pe baza tehnicilor de sondare si remedierea tuturor pierderilor ascunse. Astfel se vor stabili nivelul debitelor medii şi al debitelor de noapte. Acestea este posibil să trebuiască sa fie ajustate în funcţie de sezon, dar vor constitui declanşatorii de bază pentru activarea de detectare / localizare a pierderilor. Odată un ZMD creat în acest mod, datele de la debitmetrele ZMD trebuie la început accesate săptămânal. In zonele care se dovedesc stabile din punct de vedere al nivelului debitelor, frecvenţa de accesare se va reduce treptat.

3.7.4. Metode şi mijloace de control al pierderilor aparente

Principalele elemente componente ale pierderilor aparente sunt:

- **Consumul neautorizat**

Consumul neautorizat este, în general, dificil de cuantificat, dar poate reprezenta o componentă substanţială a apei nefacturate. Pentru identificarea cauzelor potenţiale ale consumului neautorizat pot fi utilizate diferite tehnici în vederea depistării branşamentelor neînregistrate, a branşamentelor ilegale, a apometrelor falsificate, etc.

Personalul operatorului ar trebui să deruleze verificări în teren în zonele cu clădiri ce nu au branşamente, aflate de-a lungul traseelor conductelor de distribuţie. Obiectivul constă în identificarea unor potenţiale proprietăţi utilizatoare de apă şi, eventual, în identificarea sursei apei utilizate.

Bazele de date de hărţi actualizate (de ex. imagini din satelit, Google Earth), pot fi utilizate pentru identificarea locaţiilor construcţiilor individuale din aria de operare a operatorului, din fiecare localitate componentă a unei sucursale. Dacă planul reţelei de distribuţie este suprapus pe hărţile din baza de date, pot fi identificate apoi clădirile fără branşamente. Astfel de verificări, derulate de către personalul operatorului, pot ajuta la identificarea potenţialelor branşamente neînregistrate sau ilegale. Ulterior,

operatorul poate iniţia acţiuni de instalare a apometrelor, înregistrarea unor astfel de branşamente şi drept rezultat să obţină venituri suplimentare.

- **Imprecizia apometrelor**

Imprecizia apometrelor poate fi evaluată verificând apometrele din punct de vedere al corectitudinii diametrului, duratei de funcţionare şi modelului. Aceasta va conduce la programarea politicii de contorizare.

Elaborarea, implementarea şi monitorizarea corespunzătoare a politicii de contorizare a clienţilor sunt componentele de bază ale programului de control activ al pierderilor aparente (şi a programului de creştere a veniturilor) la nivelul operatorului.

Procedura tehnică pentru contorizarea clienţilor ar trebui elaborată urmând să acopere aspectele relevante ale întregului ciclu tehnico-operaţional de activităţi referitoare la contorizarea consumatorilor, ca de exemplu:

- identificarea principalelor funcţii tehnice şi operaţionale legate de contorizarea consumatorilor;
- planificarea şi stabilirea de proceduri pentru verificarea tehnică şi a modului de montaj a apometrelor consumatorilor, acolo unde informaţiile despre contorizare sunt insuficiente, cu precizarea intervalelor de verificare a modificărilor şi/sau altor interferenţe;
- cerinţe pentru analiza datelor referitoare la apometre şi raportarea rezultatelor verificărilor;
- orientări principale pentru alegerea tipurilor de apometre, specificaţiilor tehnice şi dimensionare;
- frecvenţa înlocuirii apometrelor consumatorilor în funcţie de mărime, tip şi clasa de precizie;
- organizarea reetalonării de rutină a apometrelor, cu un accent special pe apometrele consumatorilor unor volume mari de apa;
- programarea reparaţiilor apometrelor şi instalării de noi apometre;
- metode de monitorizare şi analiză a performanţelor apometrelor.

- **Erori de gestionare a datelor**

Gestionarea datelor nu este o funcţie tehnică, dar este menţionată deoarece erorile asociate acestei activităţi se constituie într-o parte importanta a pierderilor de apă/apei nefacturate.

Gradul de eroare al gestionării datelor poate fi cuantificat prin procese de audit, în urma cărora deficienţele semnalate ar trebui remediate prin revizuirea procedurilor şi instruirea personalului acolo unde este necesar.

Erorile de gestionare a datelor pot apărea în diferitele etape de procesare a facturilor şi înregistrarea consumului de apă general, contorizat. Aceste erori pot proveni din:

- citirea apometrelor;
- transferul citirilor in sistemul de facturare;
- regularizarea citirilor apometrelor atunci când acestea sunt înlocuite.

3.7.5. Beneficiile controlul activ al pierderilor aparente

- ponderea apei "vândute" din totalul producţiei poate fi majorată;
- pierderile din venitul operatorului pot fi reduse;
- este posibilă o mai mare acurateţe în estimarea volumului pierderilor aparente;
- creşterea acurateţei măsurătorilor apei nefacturate;
- îmbunătăţirea percepţiei operatorului în rândul utilizatorilor.

3.7.6. Metode şi mijloace de control al pierderilor existente la nivelul operatorului

Pe baza datelor puse la dispoziţie, la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoşani s-au identificat următoarele metode şi mijloace de identificare, măsurare şi reducere a pierderilor de apă din sistem:

- existenţa procedurii PTI – 09.01 *„Detecţia pierderilor de apă prin sectorizarea reţelei cu SEBA LOG N, pre-localizare cu CORRELUX şi confirmarea pierderilor de apă cu HZDROLUX, a sistemului de distribuţie Botoşani*” (copia procedurii se găseşte în **Vol. II. Anexe**);
- existenţa proprietarului de proces – **Serviciul Dispecerat - Monitorizare**;
- realizarea monitorizării parţiale a consumurilor la nivelul scărilor de bloc (copia se găseşte în **Vol. II. Anexe**);

- realizarea verificării metrologice parţiale a contoarelor de branşament (copia se găseşte în **Vol. II. Anexe**);
- existenţa echipamentelor pentru detecţia şi inspecţia pierderilor (copia se găseşte în **Vol. II. Anexe**).

Observaţii privind metodele şi mijloacele de identificare, măsurare şi reducere a pierderilor de apă din sistem identificate la nivelul operatorului:

- **procedura PTI – 09.01 este elaborată şi intrată în vigoare cu data de 11.03.2010, până la această dată ne-existând o altă procedură de identificare a pierderilor de apă;**
- **deşi există procedura PTI – 09.01, nu sunt efectuate înregistrări şi nu sunt completate rapoartele de constatare a pierderilor de apă;**
- **urmare a rezultatelor monitorizării parţiale a consumurilor la nivelul scărilor de bloc, se constată că „pierderile de apă" sau „apă ne-facturată" de la nivelul unei scări de bloc este, în medie de 20 mc/lună/scară, adică o medie de 1 mc/apartament/lună, ceea ce înseamnă o cantitate foarte mică raportat la total volum de apă ne-facturată înregistrat;**
- **monitorizarea scărilor de bloc prezintă nu prezintă un ridicat grad de obiectivitate, deoarece clasele de precizie ale contorilor de branşament şi ale repartitoarelor de costuri individuale sunt diferite;**
- **verificarea metrologică a contorilor de branşament nu este finalizată decât în proporţie de 70%;**
- **deşi există echipamente de detecţie şi inspecţie a pierderilor de apă achiziţionate prin programe în derulare, aceste echipamente nu sunt folosite, având în vedere inexistenţa de date şi valori înregistrate şi raportate.**

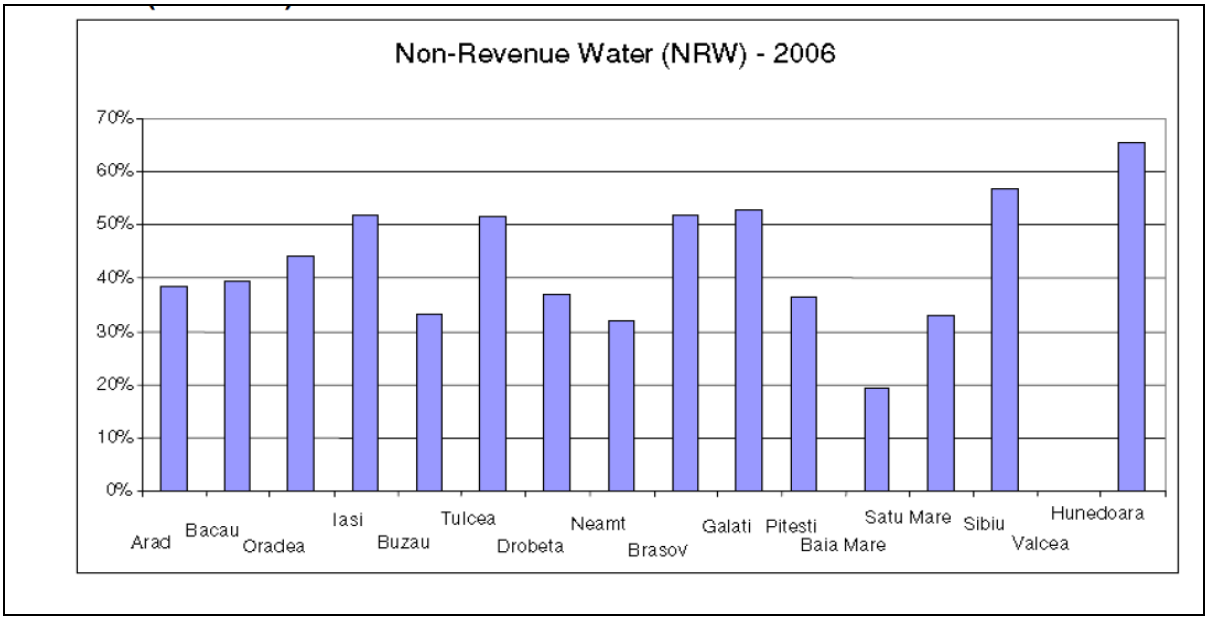
3.7.7. Valoarea pierderilor de apă (apa nefacturată) înregistrate la nivelul operatorului

Pe baza datelor puse la dispoziţie, la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoşani se înregistrează următoarele date privind apa nefacturată, precum şi următoarele date comparative la nivel naţional:

A) în conformitate cu modul de calcul indicat de Ordinul nr. 88/2007, adică *„pierderea de apă în reţea calculată ca raport între volumul de apă furnizat şi cel intrat în **sistem***”:
   - pierderile de apă în sistem în anul 2008 au fost de 65,83%;
   - pierderile de apă în sistem în anul 2009 au fost de 66,96%;
   - pierderile de apă în sistem în trim.1 anul 2010 au fost de 72,68%;
   - pierderile de apă în sistem la nivel naţional: **nu există raportări de această natură la A.N.R.S.C., nici date înregistrate în Strategia de Benchmarking FOPII II**;
   - **standardul SR 1343-1** *privind determinarea cantităţilor de apă potabilă pentru localităţile urbane şi rurale* (copia se găseşte în **Vol. II. Anexe**) permite următoarele pierderi:
     - pierderile tehnologice admisibile în staţia de tratare nu trebuie să depăşească **6%** din cantitatea de apă produsă;
     - necesarul de apă tehnologică pentru curăţarea reţelei de distribuţie nu trebuie să depăşească **1-2%** din volumul de apă distribuit;
     - necesarul de apă tehnologică pentru spălarea rezervoarelor sistemului nu trebuie să depăşească **0,4-0,5%** din volumul de apă consumat anual;
     - pentru reţelele de distribuţie mai vechi de 5 ani (cum este şi cazul operatorului existent), pierderile de apă în reţeaua de distribuţie nu trebuie să depăşească **35%**.

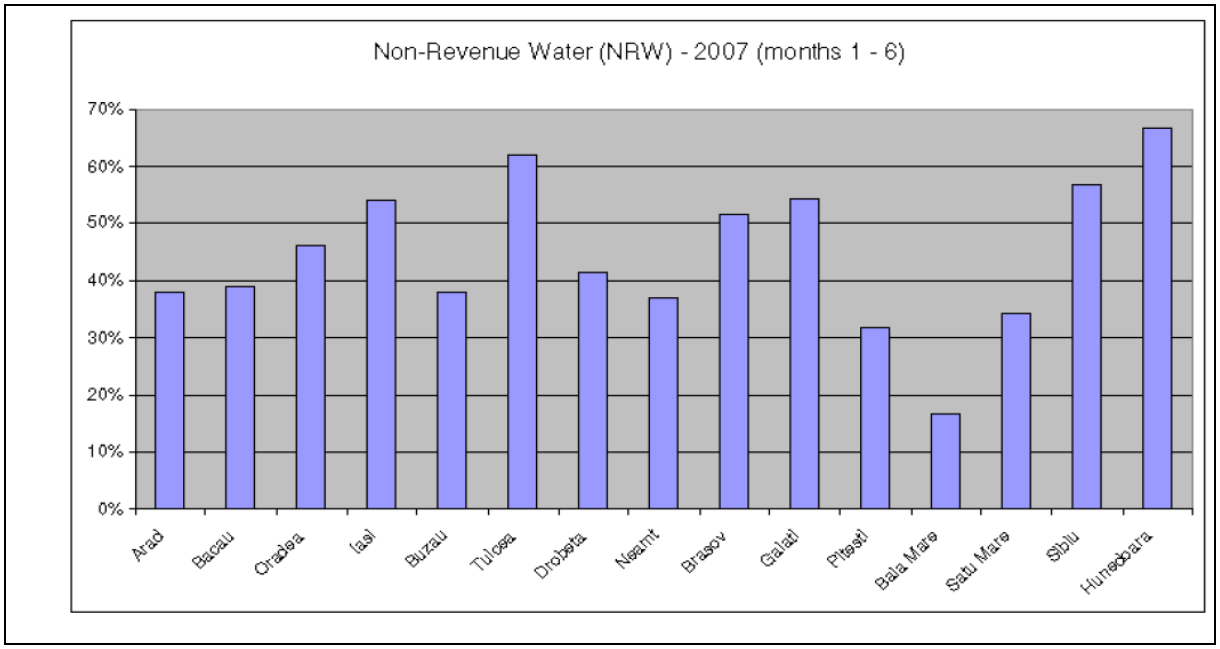
B) în conformitate cu modul de calcul existent la nivel naţional şi propus prin Strategia de Benchmarking FOPIP II, aprobată în luna iulie 2009 de către Ministerul Mediului, adică *„pierderea de apă calculată ca diferenţa dintre apa furnizată în **reţeaua de distribuţie** şi cantitatea de apă vândută,împărţită la cantitatea de apă furnizată în reţeaua de distribuţie”*:

- **nu există raportări de această natură la nivelul operatorului**, motivat, conform acestuia, de inexistenţa contorilor de la intrarea în reţeaua de distribuţie sau de existenţa unor contori de precizie depăşită;
- standardul SR 1343-1 *privind determinarea cantităţilor de apă potabilă pentru localităţile urbane şi rurale* permite, pentru reţelele de distribuţie mai vechi de 5 ani (cum este şi cazul operatorului existent), ca pierderile de apă în reţeaua de distribuţie să nu depăşească **35%;**
- **pierderile de apă în reţeaua de distribuţie la nivel naţional**: media pe judeţe este de **37%**, iar ţinta propusă de FOPIP II este de 35%:



Sursa: Strategia de Benchmarking FOPII II, aprobată în luna iulie 2009 de către Ministerul Mediului

3.7.8. Analiza valorilor pierderilor de apă (apa nefacturată) înregistrate la nivelul operatorului



Deoarece există două modalităţi de analiză şi raportare a pierderilor de apă (apă nefacturată), analiza valorilor înregistrate şi puse la dispoziţie de operator se va face pentru cele două modalităţi în parte:

A) în conformitate cu modul de calcul indicat de Ordinul nr. 88/2007, adică „*pierderea de apă în reţea calculată ca raport între volumul de apă furnizat şi cel intrat în **sistem***”:

- deoarece nu există date înregistrate la nivel naţional conform acestui sistem de raportare, nu se poate face o comparaţie între operatorul existent la nivelul judeţului Botoşani şi alţi operatori din ţară;
- după cum se constată, „pierderea de apă”, mai precis „apa nefacturată” a crescut uşor în anul 2009 faţă de anul 2008 şi brusc în primul trimestru al anului 2010 faţă de anii anteriori;
- **motivaţia creşterii bruşte din anul 2010 constă în:**
    - facturarea suplimentară, începând cu ianuarie 2010, a apei brute livrate de către Apele Române (copia contractului şi a actelor adiţionale se găseşte în **Vol. II. Anexe**);
    - creşterea volumului de apă brută (intrată în sistem) facturată a fost de 100% pentru apa cumpărată din Bazinul Hidrografic Prut şi de 30% pentru apa cumpărată din Bazinul Hidrografic Siret;

- **facturarea suplimentară impusă unilateral de Apele Române nu a avut la bază înregistrări ale contorilor de intrare în sistem**, pentru că aceştia nu există, ci a fost un rezultat al unei estimări;
- deoarece formula de calcul prevăzută de Ordinul 88/2007 prevede la numitor „apa intrată în sistem", numitorul a crescut, deci şi indicatorul „pierdere de apă în sistem" a înregistrat o creştere „aparentă" de la 67% la 73% doar prin această facturare suplimentară de la Apele Române, care nu se poate dovedi a exista şi în realitate;

- **motivaţia creşterii pierderii de apă în 2009 faţă de 2008 nu se justifică (**motivaţia operatorului pe baza vechimii activelor – copia se găseşte în **Vol. II. Anexe** – are doar relevanţă parţială), în conformitate cu documentele prezentate de S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, mai ales din prisma următoarelor acţiuni/măsuri care ar fi trebuit realizate şi care nu s-au realizat:
  - conform **art. 116 alin. (2)** din *Regulamentul consolidat*: *„**Lucrările de reabilitate sau modernizare**, după caz, se fac obligatoriu, în cazul în care pierderea generală de apă (de la captare la utilizator) este mai mare de 20%.";*
  - conform **art. 36 alin. (1) şi (2)** din *Regulamentul consolidat*: *"(1**) Fişele de incidente şi de echipament deteriorat** reprezintă documente primare pentru evidenţa statistică şi aprecierea realizării indicatorilor de performanţă. (2) Păstrarea evidenţei se face la Operatorul regional pe toată perioada cât acesta prestează/furnizează Serviciul."*
  - Conform **art. 132** din *Regulamentul consolidat: „**Strategia controlului pierderilor de apă** se structurează în următoarele etape:*
    - *realizarea unui **audit pentru stabilirea stadiului pierderilor**;*
    - *organizarea **controlului şi analiza sistematică al pierderilor**;*
    - *dotarea cu echipamente pentru detectarea pierderilor;*
    - *organizarea sistemului de remediere a defecţiunilor constatate;*
    - ***evaluarea continuă şi controlarea efortului pentru estimarea pierderilor**;*
    - *stabilirea limitei din punct de vedere tehnic şi economic, până la care remedierea defecţiunilor trebuie făcută.".*

B) în conformitate cu modul de calcul existent la nivel naţional şi propus prin Strategia de Benchmarking FOPII II, aprobată în luna iulie 2009 de către Ministerul Mediului, adică *„pierderea de apă calculată ca diferenţa dintre apa furnizată în **reţeaua de distribuţie** şi cantitatea de apă vândută,împărţită la cantitatea de apă furnizată în reţeaua de distribuţie"*:

- standardul SR 1343-1 *privind determinarea cantităţilor de apă potabilă pentru localităţile urbane şi rurale* permite, pentru reţelele de distribuţie mai vechi de 5 ani (cum este şi cazul operatorului existent), ca pierderile de apă în reţeaua de distribuţie să fie de **35%;**
- condiţionalităţile stabilite prin programul ISPA „*Reabilitarea sistemelor de alimentare cu apă, canalizare şi epurare a apelor uzate, Botoşani*" prevăd ca la sfârşitul implementării acestui program pierderile de apă din reţeaua de transport şi cea de distribuţie sa ajungă la **40%;**
- media la nivel naţional este de **37%;**
- deşi există aceste pierderi acceptate în diferite documente naţionale**, deoarece la nivelul actualului operator nu există înregistrări concrete ale volumului de apă intrat în reţeaua de distribuţie, nu se poate determina care este procentul de pierdere de apă înregistrat efectiv doar pe reţeaua de distribuţie,** pentru a se vedea dacă se încadrează sau nu în valorile existente la nivel naţional.

3.7.9. Concluzii – Pierderi de apă

1) **operatorul nu a depus toate eforturile şi nu a luat toate măsurile prevăzute de legislaţia şi reglementările în vigoare (Ordinul nr. 88/2007, SR 1343-1, Regulamentul consolidat al serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare, proceduri interne de management al calităţii) pentru a înregistra, depista, controla, reduce şi monitoriza pierderile de apă din sistem sau din reţeaua de distribuţie, astfel încât acestea să înregistreze o scădere în timp;**

2) **deşi se cunoaşte practica la nivel naţional de a monitoriza pierderile strict pe reţeaua de distribuţie, operatorul nu a reuşit să facă dovada înregistrărilor volumelor de apă intrate în reţeaua de distribuţie şi, ca urmare, nu a reuşit să identifice cu exactitate procentajul de pierderi în această reţea;**

3) **eforturile depuse de operator pentru identificarea pierderilor (cum ar fi monitorizările parţiale ale scărilor de bloc) sunt insuficiente şi ne-relevante pentru analiza şi stabilirea strategiei globale de control al pierderilor de apă;**

4) **cu toate că operatorul a înregistrat un trend crescător pentru indicatorul privind pierderea de apă în sistem, estimarea propusă prin acest Studiu de specialitate, în baza argumentelor de mai sus,**

pentru anul 2010 este de 50% pierdere totală în sistem, respectiv 40% pierdere în reţeaua de distribuţie, urmând ca aceste valori să scadă în anii următori.

Estimările propuse se găsesc în **tabelul nr. 3.9.1.** din **Capitolul 3.9.** ***Propuneri de indicatori de performanţă.***

3.7.10. INDICATORI DE PERFORMANŢĂ garantaţi, alţii decât pierderea de apă

În conformitate cu prevederile *Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare*, aprobat prin Ordinul preşedintelui A.N.R.S.C. nr. 88/2007, **indicatorii de performanţă garantaţi reprezintă parametrii serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate şi pentru care sunt prevăzute penalităţi în contractele de furnizare/prestare, respectiv în Contractul unic de delegare a gestiunii serviciilor, în cazul nerealizării lor.**

Aceşti indicatori de performanţă sunt analizaţi la nivelul serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor şi a acţiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, operator cu activitate pe raza judeţului Botoşani până la data de 01.10.2010.

Pe baza datelor analizate, precum şi în baza programelor de investiţii în derulare şi propuse a se realiza prin fonduri structurale, se vor estima valori ale acestor indicatori pentru anii 2011-2013, care vor reprezenta indicatori-ţintă pentru operatorul regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani.

În **Capitolul 3.7.1** ***Apa nefacturată – pierderi de apă*** s-a analizat indicatorul garantat „pierderea de apă în reţea exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, şi cea intrată în sistem", iar în cuprinsul acestui capitol, în conformitate cu prevederile legale, se vor analiza nivelurile înregistrate de următorii indicatori garantaţi:

- **pentru sistemul de alimentare cu apă:**
    - **gradul de extindere a reţelei**, exprimat ca raport între lungimea reţelei dată în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul, şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul;

- **consumul specific de energie pentru apa furnizată**, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial/anual pentru funcţionarea sistemului şi cantitatea de apă facturată;
- **durata zilnică de alimentare cu apă**, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator şi 24 ore, pe categorii de utilizatori;
- **gradul de acoperire**, exprimat ca raport între lungimea reţelei de distribuţie şi lungimea totală a străzilor;
- **gradul de contorizare**, exprimat ca raport între numărul de branşamente contorizate, şi numărul total de utilizatori (cu branşamente);

- **pentru sistemul de canalizare:**
  - **gradul de deservire**, exprimat ca raport între lungimea reţelei de canalizare, şi lungimea totală a străzilor;
  - **gradul de extindere a reţelei de canalizare**, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dat în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul;
  - **consumul specific de energie electrică pentru evacuarea şi epurarea apelor uzate**, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrial/anual pentru asigurarea serviciului şi cantitatea de apă evacuată.

Valorile acestor indicatori garantaţi, înregistrate în perioada 2008-2010, se găsesc în tabelul nr. 3.7.2.1.

Tabelul nr. 3.7.2.1. Indicatori de performanţă garantaţi, alţii decât pierderea de apă – consolidat S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, 2008-2009 şi trim. 1 anul 2010

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
2	INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI				
2.1.	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ				
2.1.	a) pierderea de apă în reţea exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, şi cea intrată în sistem (furnizată) / trim-sem-an. (scăzută din 1); (%)	65.83	66.96	72.68	74.28
2.1.	b) gradul de extindere a reţelei, exprimat ca raport între lungimea reţelei dată în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul, şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	0.16	0.63	0.32	

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
2.1.	c) consumul specific de energie pentru apa furnizată, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trim-sem-an. pentru funcţionarea sistemului, şi cantitatea de apă facturata+pierd.in.retea; (kW/mc)	0.12	0.23	0.27	0.25
2.1.	d) durata zilnică de alimentare cu apă, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator, şi 24 ore, pe categorii de utilizatori:(%)	100.00	93.42	94.44	94.44
2.1.	d.1.1. populaţie; (%)	88.89	93.42	94.44	94.44
2.1.	d.1.2. agenţi economici; (%)	88.89	93.42	94.44	94.44
2.1.	d.1.3. instituţii publice; (%)	88.89	93.42	94.44	94.44
2.1.	e) gradul de acoperire, exprimat ca raport între lungimea reţelei de distribuţie, şi lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	0.67	0.67	0.67	0.67
2.1.	f) gradul de contorizare, exprimat ca raport între numărul de branşamente contorizate, şi numărul total de branşamente. (%)	90.02	90.08	91.46	91.90
2.2.	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE				
2.2.	a) gradul de deservire, exprimat ca raport între lungimea reţelei de canalizare, şi lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	0.36	0.36	0.36	0.36
2.2.	b) gradul de extindere a reţelei de canalizare, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dat în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul, şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)				
2.2.	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea şi epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trim-sem-an. pentru asigurarea serviciului, şi cantitatea de apă evacuată; (kW/mc)	0.20	0.20	0.24	0.21

Sursa: S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

1) gradul de extindere a reţelei de alimentare cu apă(%):

- s-a calculat, pentru corectitudine matematică şi pentru o apreciere reală a evoluţiei, ca raport între lungimea reţelei dată în funcţiune la sfârşitul perioadei luate în calcul şi cea de la începutul perioadei luate în calcul, scăzut 1 şi înmulţit cu 100;
- se constată o uşoară creștere acestui indicator, cu excepția trimestrului 2-2010 unde nu există o extindere a rețelei,
- de fapt în perioada analizată s-au încheiat contracte de delegare a gestiunii cu mai multe unităţi administrativ-teritoriale din judeţ, ceea ce teoretic reprezintă tot o modalitate de extindere a rețelei de alimentare cu apă;
- pentru perioada 2011-2013, operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani va implementa proiectul integrat judeţean prin fonduri POS Mediu (rezumatul Master Planului se găseşte în **Vol. II. Anexe**); de asemenea, la nivelul judeţului există unităţi care au accesat fonduri structurale prin programul

F.E.A.D.R., măsura 3.2.2 (ex. comuna Drăguşeni, comuna Prăjeni); toate acestea, precum şi programele în curs, creează premisele unei estimări a cestui indicator la o valoare de 3% pe an;

2) consumul specific de energie pentru apa furnizată (kwh/mc):

- s-a calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial/anual pentru funcţionarea sistemului şi volumul de apă facturată;
- se constată un salt al valorii acestui indicator în 2009 faţă de 2008 şi apoi o staţionare în 2010, motivat, în principal, de consumul foarte mare de energie electrică necesar pentru funcţionarea pompelor actuale, mai ales în condiţiile în care aceste pompe trebuie să asigure presiunea apei furnizate şi noilor aglomerări cărora li se asigură furnizarea serviciului prin contracte de delegare de gestiune, aglomerări formate din sate dispuse la distanţe mari între ele;
- având în vedere existenţa procedurii de management al calităţii **PO-CM-32** *„Procesul de monitorizare a consumului de energie electrică”* (copia se găseşte în **Vol. II. Anexe)**, dar care este insuficient implementată până la data de astăzi, pentru perioada 2011-2013, operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani va trebui să elaboreze şi să implementeze o strategie de reducere a consumului de energie;
- ca urmare, se estimează o reducere a acestui indicator până la valoarea de 0,2% pentru anul 2011, cu o uşoară scădere în următorii ani, 2012-2013;

3) durata zilnică de alimentare cu apă (%):

- s-a calculat ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator şi 24 ore;
- acest indicator diferă funcţie de sucursală, deoarece el este direct influenţat de starea reţelei de aducţiune, de starea şi vechimea pompelor, de starea terenului (ex. alunecări de teren), de preluarea de noi aglomerări cu infrastructură existentă învechită;
- preluarea de noi aglomerări ca şi utilizatori ai serviciului, cu problemele menţionate anterior, a condus la scăderea acestui indicator în 2009 faţă de anul 2008, raportat la aria consolidată a operatorului;
- deoarece, în prezent, pentru sucursalele 01 Botoşani, 02 Dorohoi-Darabani se asigură furnizarea serviciului de alimentare cu apă 24 ore din 24 ore, se estimează aceeaşi valoare şi pentru anii următori; pentru sucursala 03 Săveni-Ştefăneşti, durata de asigurare a furnizării serviciului este de 20 ore din 24 ore, adică 83%; din aceste motive, consolidat pe operator, valorile estimate pentru următorii ani la acest indicator vor fi de 95%;

4) gradul de acoperire a reţelei de alimentare cu apă(%):

- s-a exprimat ca raport între lungimea reţelei de distribuţie şi lungimea totală a străzilor;
- acest indicator are un grad redus de relevanţă, prin prisma faptului că reţeaua de distribuţie nu urmăreşte fidel şi întotdeauna traseele străzilor, putând face legătura şi traversa, de exemplu, un deal, precum şi a faptului că evidenţa lungimii „străzilor" nu s-a făcut întotdeauna prin consultarea aceloraşi surse primare de date (de ex., un drum comunal pietruit nu a fost considerat ca fiind în categoria „străzi");
- având în vedere cele de mai sus, nu se poate analiza relevant o evoluţie a indicatorului în timp; cu toate acestea, operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani va trebui să-şi elaboreze o metodologie unică şi constantă de înregistrare a valorilor reale privind lungimea străzilor din judeţul Botoşani şi, în ipoteza acestor înregistrări viitoare, se estimează o creştere a indicatorului, de la 1,08% în 2010 la 1,30% în 2013, bazată pe rezultatele implementării proiectului integrat judeţean prin fonduri POS Mediu şi, de asemenea, pe implementarea proiectelor accesate prin programul F.E.A.D.R., măsura 3.2.2., precum şi pe rezultatele investiţiilor prin proiectele în derulare;

5) gradul de contorizare a serviciului de alimentare cu apă (%):

- s-a exprimat ca raport între numărul de branşamente contorizate şi numărul total de branşamente (utilizatori cu branşament);
- în conformitate cu prevederile legale în vigoare, precum şi cu prevederile *Regulamentului consolidat*, contorizarea se face la branşament, care, în cazul imobilelor condominiale, este amplasat la scara blocului; acest mod de calcul al indicatorului a intrat în aplicare în anul 2010, odată cu aprobarea *Regulamentului consolidat*, până atunci considerându-se repartitoarele de costuri din apartamente ca şi contoare de branşament;
- având în vedere cele de mai sus, s-au recalculat în acest mod valorile indicatorului aferente perioadelor trecute şi s-a constatat o creştere a acestora, dar neajungând la ţinta de 100%, din motivul că au lipsit alocările financiare pentru achiziţionarea de contori de branşament;
- pentru perioada 2011-2013, operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani va trebui să găsească mijloacele financiare pentru a asigura contorizarea branşamentelor în proporţie de 100%, aşa după cum sunt prevederile legale;

6) gradul de deservire pentru serviciul de canalizare(%);

- s-a calculat ca raport între lungimea reţelei de canalizare şi lungimea totală a străzilor;
- acest indicator, ca şi cel analog privind gradul de acoperire a reţelei de alimentare cu apă, are un grad redus de relevanţă, prin prisma faptului că reţeaua de canalizare nu urmăreşte fidel şi întotdeauna traseele străzilor, precum şi a faptului că evidenţa lungimii „străzilor" nu s-a făcut întotdeauna prin consultarea aceloraşi surse primare de date (de ex., un drum comunal pietruit nu a fost considerat ca fiind în categoria „străzi");
- având în vedere cele de mai sus, nu se poate analiza relevant o evoluţie a indicatorului în timp; cu toate acestea, operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani va trebui să-şi elaboreze o metodologie unică şi constantă de înregistrare a valorilor reale privind lungimea străzilor din judeţul Botoşani şi, în ipoteza acestor înregistrări viitoare, se estimează o creştere a indicatorului, de la 0,79% în 2011 la 0,81% în 2013, bazată pe rezultatele implementării proiectului integrat judeţean prin fonduri POS Mediu şi, de asemenea, pe implementarea proiectelor accesate prin programul F.E.A.D.R., măsura 3.2.2., precum şi pe rezultatele investiţiilor prin proiectele în derulare;

7) gradul de extindere a reţelei de canalizare(%):

- s-a calculat, pentru corectitudine matematică şi pentru o apreciere reală a evoluţiei, ca raport între lungimea reţelei dată în funcţiune la sfârşitul perioadei luate în calcul şi cea de la începutul perioadei luate în calcul, scăzut 1 şi înmulţit cu 100;
- se constată o uşoară evoluţie, aproximativ constantă, a acestui indicator, deoarece în perioada analizată s-au încheiat contracte de delegare a gestiunii cu mai multe unităţi administrativ-teritoriale din judeţ;
- pentru perioada 2011-2013, operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani va implementa proiectul integrat judeţean prin fonduri POS Mediu (rezumatul Master Planului se găseşte în **Vol. II. Anexe**); de asemenea, la nivelul judeţului există unităţi care au accesat fonduri structurale prin programul F.E.A.D.R., măsura 3.2.2 (ex. Mihai Eminescu, Drăguşeni, Copălău, Truşeşti, Stăuceni, Albeşti, Todireni, Răchiţi, Prăjeni); toate acestea, precum şi programele în curs, creează premisele unei estimări a cestui indicator la o valoare de 3% pe an;

8) consumul specific de energie pentru evacuarea şi epurarea apei uzate (kwh/mc):

- s-a calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial/anual pentru funcţionarea sistemului de canalizare şi volumul de apă evacuată;
- se constată o evoluţie uşor crescătoare a valorii acestui indicator în 2009 faţă de 2008 şi apoi în 2010, motivat, în principal, de consumul foarte mare de energie electrică necesar pentru funcţionarea

infrastructurii, mai ales în condiţiile în care noile aglomerări cărora li se asigură prestarea serviciului prin contracte de delegare de gestiune sunt formate din sate dispuse la distanţe mari între ele;

- având în vedere existenţa procedurii de management al calităţii **PO-CM-32** *„Procesul de monitorizare a consumului de energie electrică”* (copia se găseşte în **Vol. II. Anexe)**, dar care este insuficient implementată până la data de astăzi, pentru perioada 2011-2013, operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani va trebui să elaboreze şi să implementeze o strategie de reducere a consumului de energie;
- dar, datorită faptului că operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani va implementa proiectul integrat judeţean prin fonduri POS Mediu (rezumatul Master Planului se găseşte în **Vol. II. Anexe**), care prevede mari investiţii pe partea de canalizare şi epurare, investiţii consumatoare de energie electrică (de ex., adăugarea unei noi trepte suplimentare de epurare a apelor uzate, treapta terţiară – în acord cu cerinţele de mediu ale U.E.), se estimează o creştere a acestui indicator de la valoarea de 0,24 kwh/mc în 2010 până la valoarea de 0,29 kwh/mc în 2013.

Valorile estimate şi propuse pentru anii 2010-2013, pentru indicatorii de performanţă garantaţi, se găsesc în **tabelul nr. 3.9.1.** din **Capitolul 3.9. *Propuneri de indicatori de performanţă.***

3.8. Indicatori economico-financiari

Aceşti indicatori de performanţă sunt analizaţi la nivelul serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor şi a acţiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, operator cu activitate pe raza judeţului Botoşani până la data de 01.10.2010.

Pe baza datelor analizate, precum şi în baza programelor de investiţii în derulare şi propuse a se realiza prin fonduri structurale, se vor estima valori ale acestor indicatori pentru anii 2011-2013, care vor reprezenta indicatori-ţintă pentru operatorul regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani.

Regulamentul-cadru al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, aprobat prin *Ordinul preşedintelui A.N.R.S.C. nr. 88/2007*, conţine un set de indicatori minimali (generali, garantaţi şi statistici), care nu prevăd şi indicatori de natură economico-financiară.

Cu toate acestea, s-a considerat necesar şi în interesul utilizatorilor, privind buna evoluţie a operatorului în prestarea/furnizarea serviciilor, de a introduce în anexa la *Regulamentul consolidat* şi anumiţi indicatori de natură economico-financiară, ca şi indicatori generali, ale căror niveluri, conform definiţiei legale, vor fi urmărite la nivelul operatorului.

În sprijinul acestor consideraţii, *Strategia de Benchmarking FOPIP II* (aprobată în luna iulie 2009 de către Ministerul Mediului) prevede, de asemenea, un set de indicatori de performanţă financiari, ce au la bază indicatori de diagnostic derivaţi din declaraţiile financiare şi care reprezintă indicatorii de bază a ceea ce înseamnă sănătate financiară a operatorului. Aceştia analizează 3 categorii de condiţii financiare: profitabilitatea, lichiditatea şi solvabilitatea.

Indicatorii de natură economico-financiară trebuie separaţi de alţi indicatori financiari folosiţi în analiza proiectelor, decizii de investiţii sau în analize de costuri operaţionale.

Indicatorii aleşi produc o imagine generală asupra sănătăţii financiare a operatorului şi indică abilitatea acestuia de a-şi asuma şi finanţa un proiect.

La nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, procedura aplicabilă pentru activitatea economico-financiară este **PC-CM -24 „Procesul financiar –contabil" (**copia se găseşte în **Vol. II. Anexe)**, elaborată cu respectarea documentelor de referinţă din domeniul fiscal-contabil şi cele specifice sistemului asigurării calităţii.

Conform procedurii, indicatorii economico-financiari se determină în baza documentelor specifice următoarelor etape :

- elaborarea balanţei de verificare – conform normelor metodologice MFP;
- elaborarea bilanţului contabil - conform normelor metodologice MFP ;
- elaborarea BVC-ului , care cuprinde :
  - previzionări anuale şi trimestriale a indicatorilor economici generali: venituri totale, cheltuieli de exploatare, financiare, excepţionale, rezultatul brut , surse de finanţare a investiţiilor şi cheltuielile de investiţie;
  - previzionări ale veniturilor totale şi a costurilor aferente volumului de activitate, numărul prognozat de cheltuieli aferente salariaţilor, calculul productivităţii muncii şi a cheltuielilor la 1000 lei venituri;
- evidenţa mijloacelor fixe (calculul amortizării se realizează cu programul Q-cont.);
- evidenţa bunurilor materiale(evidenţele sunt realizate cu aplicaţiile EVIPAR şi GEMA)

- evidenţa datoriilor :
  - evidenţa împrumuturilor şi datoriilor asimilate;
  - evidenţa datoriilor comerciale (evidenţele sunt realizate cu aplicaţiile EVIPAR şi GEMA);
  - evidenţa datoriilor fiscale şi alte datorii pentru asigurări sociale;
  - evidenţa creanţelor (evidenţa se realizează în baza programului de facturare – încasare).

Pentru înregistrarea datelor se folosesc în principal formularele şi dosarele/registrele prezentate la art. 6 din procedură.

În baza consideraţiilor de mai sus, precum şi în urma analizării situaţiei economico-financiare a operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoşani (prezentată în **Capitolul 2.5. *Indicatori economico-financiari*** al acestui Studiu), s-au analizat indicatorii din tabelul 3.8.1, care corespund liniilor 135-141 din Tabelul General 3.1.1 (pentru aria consolidată).

Tabelul nr. 3.8.1. Indicatori de performanţă generali – indicatori economico-financiari – S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, 2008-2009 şi trim. 1 anul 2010

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
2.3.	INDICATORI ECONOMICI - FINANCIARI				
2.3.	a) productivitatea muncii, ca raport între cifra de afaceri trim-sem-an., şi numărul total de angajaţi; (mii lei / angajat)	35.09	9.22	8.93	10.00
2.3.	b) gradul de încasare, ca raport între total sume încasate trim-sem-an., şi total sume facturate /trim-sem-an. ; (%)	91.10	82.35	86.14	107.00
2.3.	c) rata de acoperire a costurilor totale, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, şi total cheltuieli trim-sem-an. ; (%)	67.57	61.90	65.06	61.00
2.3.	d) rata de acoperire a costurilor de operare, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, şi total cheltuieli trim-sem-an. din operare; (%)	68.52	62.00	65.45	72.00
2.3.	e) venit mediu, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare (apă şi canal), şi total cantit. apă şi canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.29	1.45	1.49	1.61
2.3.	f) cost mediu, ca raport între total costuri trim-sem-an. din operare (apă şi canal), şi total cantit. apă şi canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.89	2.27	2.80	2.06

Sursa: S.C. APA GRUP S.A. Botoşani

3.8.1. Concluzii şi consideraţii asupra nivelurilor propuse ale indicatorilor economico-financiari

- **productivitatea muncii** a crescut constant;

  - având în vedere că operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani va funcţiona cu un număr redus de personal faţă de S.C. APA GRUP S.A., estimarea propusă este de creştere a nivelului acestui indicator până la 60% în anul 2011;

- **gradul de încasare** a scăzut în anul 2009 faţă de anul 2008, dar a înregistrat o creştere în primul trimestru al anului 2010;

  - având în vedere că operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani va emite facturi în baza *Regulamentului consolidat* – cu citire contor la branşament, estimarea propusă este de creştere a nivelului acestui indicator până la valoarea din anul 2008, apoi se estimează o creştere progresivă;

- **rata de acoperire a costurilor totale şi rata de acoperire a costurilor de operare** au scăzut în anul 2009 faţă de anul 2008, dar au înregistrat o creştere în primul trimestru al anului 2010, ele fiind în toate cazurile sub-unitare, demonstrând că operatorul „merge în pierdere";

  - având în vedere că operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani are ca obiectiv creşterea veniturilor în raport cu costurile, se estimează ca aceşti indicatori să înregistreze valori supraunitare începând cu anul 2011, în uşoară creştere progresivă pentru 2012-2013;

- **venitul mediu** (veniturile din operare raportate la volumul total de apă/canal facturat) a crescut constant din 2008 până în trim.1 din 2010;

  - pentru anul 2011 se estimează o creştere a acestui indicator, iar, pentru perioada 2012-2013, se estimează rămânerea la o valoare constantă, având în vedere că, prin programele POS Mediu, operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani va trebui să-şi extindă aria de operare prin furnizarea/prestarea serviciului către noi unităţi administrativ-teritoriale din judeţ, iar, prin aceasta, deşi va creşte volumul de apă/canal facturat, trebuie avut în vedere şi faptul că este posibilă o creştere într-un ritm mai redus a veniturilor din operare, mai ales în localităţile nou aderate;

- **costul mediu** (costurile din operare raportate la volumul total de apă/canal facturat) a crescut din 2008 până în trim.1 din 2010, deoarece a scăzut volumul de apă/canal facturat (procent de cca 8,5%), iar costurile au crescut cu 5%;

  - pentru anul 2011 se estimează o scădere a acestui indicator datorat creşterii volumului de apă/canal facturat preconizate, iar, pentru perioada 2012-2013, se estimează o uşoară creştere

datorată investiţiilor noi prin programe POS Mediu mai ales în modernizarea epurării apei uzate, care ridică foarte mult costurile.

Valorile estimate şi propuse pentru anii 2010-2013, pentru indicatorii de performanţă economico-financiari, se găsesc în **tabelul nr. 3.9.1.** din **Capitolul 3.9.** ***Propuneri de indicatori de performanţă.***

3.9. Propuneri de indicatori de performanţă

Având în vedere ipotezele, analizele, consideraţiile şi concluziile prezentate în capitolele precedente ale prezentului Studiu, în tabelul nr. 3.9.1. se prezintă propunerile de indicatori de performanţă specifici serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare la nivelul Judeţului Botoşani.

În conformitate cu prevederile *Regulamentului consolidat*, precum şi cu legislaţia în vigoare, indicatorii de performanţă ai serviciului furnizat/prestat utilizatorilor se stabilesc pe baza unui studiu de specialitate întocmit de Asociaţia de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA" Botoşani, în funcţie de necesităţile utilizatorilor, de starea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă şi de canalizare şi de eficienţă a acestora, cu respectarea indicatorilor de performanţă minimali prevăzuţi în regulamentul-cadru, respectiv în caietul de sarcini-cadru al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare.

Studiul de specialitate se avizează de către autorităţile deliberative ale unităţilor administrativ-teritoriale membre şi se aprobă de adunarea generală a Asociaţiei de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA" Botoşani.

Propunerile de indicatori de performanţă ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare furnizat/prestat utilizatorilor, rezultate din studiul efectuat în acest scop, vor fi supuse dezbaterii publice înaintea aprobării lor, în conformitate cu prevederile legale.

În conformitate cu prevederile *Contractului unic de delegare a gestiunii,* obiectivele indicatorilor de performanţă, începând din Perioada de Tranziţie, şi apoi la finalul fiecărei perioade de cinci ani, sunt obligatorii; acestea sunt specifice fiecărei grupe de zone urbane/sucursale şi nu pot fi compensate între aceste grupe; ele pot fi ajustate, prin acordul părţilor contractante.

De asemenea, în decursul primelor 12 luni ale Perioadei de Tranziţie, o anchetă de tipul celor pe cinci ani va fi desfăşurată prin acordul Părţilor. Scopul acesteia este, pe de o parte să confirme sau să

revizuiască Obiectivele Indicatorilor de Performanţă ai Serviciilor pentru sfârşitul Perioadei de Tranziţie şi, pe de altă parte să specifice metodologia pentru următoarele anchete de cinci ani.

Analiza şi previzionarea valorilor indicatorilor de performanţă s-a realizat în funcţie de noua grupare a aglomerărilor umane realizată la nivelul judeţului Botoşani prin *Master Planul pentru serviciile de apă şi canal*.

În conformitate cu prevederile art. 20 alin. (1) litera m) din Legea serviciilor comunitare de utilităţi publice nr. 51/2006, *„A.N.R.S.C. elaborează şi adoptă criterii şi indicatori de performanţă care să permită monitorizarea, compararea şi evaluarea modului de furnizare/prestare a serviciilor”* şi, în baza acestor criterii, trebuie stabilită metoda de comparare şi estimată tendinţa de evoluţie.

Deoarece, până în prezent, A.N.R.S.C., ca instituţie de reglementare, nu a elaborat aceste criterii, monitorizarea, compararea şi evaluarea furnizării/prestării serviciului rămân ca sarcină în atribuţia fiecărei autorităţi competente locale, în speţă fiecărei asociaţii de dezvoltare intercomunitară, ne-existând un sistem unitar la nivel naţional.

Indicatorii de performanţă vor fi raportaţi de către operator pe fiecare sucursală în parte şi consolidat pe întreaga arie de operare, trimestrial şi anual. Raportarea se va face atât către A.D.I. „AQUA” Botoşani/autorităţi administrativ-teritoriale membre, cât şi către Autoritatea Naţională de Reglementare a Serviciilor Comunitare de Utilităţi Publice.

3.9.1. Propuneri de indicatori de performanţă ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare

Tabelul nr. 3.9.1. Propuneri de indicatori de performanţă ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, Judeţul Botoşani

1. Indicatori de performanţă generali.
2. Indicatori de performanţă garantaţi.
3. Indicatori de performanţă statistici.

Componentele acestei anexe sunt structurate în 4 categorii în conformitate cu analiza efectuată în studiu și anume:

a. Consolidat – județ Botoșani (aria de operare)
b. Sucursala 01 – Sediul Central
c. Sucursala 02 – Dorohoi – Darabani
d. Sucursala 03 – Săveni Ștefănești

Structura **indicatori de performanţă este prezentată în cele ce urmează:**

Tabelul 3.9.1.a. Propuneri de indicatori de performanţă ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare - Consolidat – judeţ Botoşani (aria de operare)

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
1	0	1	INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI				
2	0	1.1.	BRANŞAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR				
3	0	1.1.	a) Numărul de solicitări de branşare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare, diferenţiat pe utilităţi şi pe categorii de utilizatori:	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
4	0	1.1.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)	950.00	1,050.00	1,150.00	1,250.00
5	0	1.1.	a.1.2. serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
6	0	1.1.	a.1.3 servciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
7	0	1.1.	a.2.1 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
8	0	1.1.	a.2.2 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (nr.)	40.00	40.00	40.00	40.00
9	0	1.1.	a.2.3 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
10	0	1.1.	b) numărul solicitărilor la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branşare/racordare până la emiterea avizului este mai mic de 15 de zile	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
11	0	1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI / PRELUĂRII APELOR UZATE ŞI METEORICE				
12	0	1.2.	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	1.00	1.00	1.00	1.00
13	0	1.2.	- persoane fizice; (%)				
14	0	1.2.	- agenti economici; (%)				
15	0	1.2.	- institutii publice; (%)				
16	0	1.2.	b) procentul din contractele de la litera a), încheiate în mai puţin de 30 zile calendaristice; (%)				
17	0	1.2.	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări, rezolvate în 30 zile; (%)				
18	0	1.3.	MĂSURAREA ŞI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ				
19	0	1.3.	a) numărul trim-sem-an. de contoare montate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată; (%)				
20	0	1.3.	b) numărul trim-sem-an. de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
21	0	1.3.	c) numărul trim-sem-an. de reclamaţii privind precizia contoarelor, raportat la nr.total de contoare, pe categorii de utilizatori: (%) pune procent	10.00	10.00	10.00	10.00
22	0	1.3.	c.1.1. populaţie; (%)	20.00	20.00	20.00	20.00
23	0	1.3.	c.1.2. agenţi economici; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
24	0	1.3.	c.1.3. instituţii publice; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
25	0	1.3.	d) ponderea din nr.de reclamaţii de la litera c), care sunt justificate; (%)	1.00	1.00	1.00	1.00
26	0	1.3.	e) procentul de solicitări de la litera c), care au fost rezolvate în mai puţin de 8 zile; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
27	0	1.3.	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate (presiune, debit), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
28	0	1.3.	g) cantitatea de apă facturată, raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviţi; (litri/ zi/ om)	80.00	80.00	80.00	80.00
29	0	1.3.	h) cantitatea de apă facturată pentru alţi consumatori (ag.ec.+i.p.), raportată la numărul de branşamente: (mc/ luna/ bransam)	52.00	53.00	54.00	55.00
30	0	1.4.	CITIREA, FACTURAREA ŞI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ŞI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE				
31	0	1.4.	a) nr.de reclamaţii privind facturarea, raportat la nr.total de utiliz.; (%)	5.00	4.50	4.30	4.20
32	0	1.4.	b) procentul de reclamaţii de la litera a), rezolvate în term.de 10 zile; (%)	33.00	32.00	31.00	30.00
33	0	1.4.	c) procentul de reclamaţii de la litera a), care s-au dovedit justificate; (%)	40.00	30.00	25.00	20.00
34	0	1.4.	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise într-un trim-sem-an.; (%)	66.00	91.00	92.00	93.00
35	0	1.5.	ÎNTRERUPERI ŞI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ŞI ÎN PRELUAREA APEI UZATE. ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
36	0	1.5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
37	0	1.5.1.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunţate de utilizator/ trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	1,500.00	1,400.00	1,300.00	1,200.00
38	0	1.5.1.	a.1.1. populaţie; (nr.)	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
39	0	1.5.1.	a.1.2. agenţi economici; (nr.)	400.00	300.00	250.00	150.00
40	0	1.5.1.	a.1.3. instituţii publice; (nr.)	100.00	100.00	50.00	50.00
41	0	1.5.1.	b) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de întreruperile neprogramate anunţate, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori: .... De facut procent	25.00	25.00	25.00	25.00
42	0	1.5.1.	b.1.1. populaţie; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
43	0	1.5.1.	b.1.2. agenţi economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
44	0	1.5.1.	b.1.3. instituţii publice; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
45	0	1.5.1.	c) durata medie a întreruperilor, raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori: (de facut procent)	50.00	40.00	30.00	25.00
46	0	1.5.1.	c.1.1. populaţie; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
47	0	1.5.1.	c.1.2. agenţi economici; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
48	0	1.5.1.	c.1.3. instituţii publice. (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
49	0	1.5.1.	d) numărul de întreruperi accidentale / trim-sem-an., pe categorii de utiliz.: de copiat identic de la 1.5.1. a... pana ....b				
50	0	1.5.1.	d.1.1. populaţie; (nr.)				
51	0	1.5.1.	d.1.2. agenţi economici; (nr.)				
52	0	1.5.1.	d.1.3. instituţii publice; (nr.)				
53	0	1.5.1.	e) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de întreruperile accidentale, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
54	0	1.5.1.	e.1.1. populaţie; (%)				
55	0	1.5.1.	e.1.2. agenţi economici; (%)				
56	0	1.5.1.	e.1.3. instituţii publice. (%)				
57	0	1.5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
58	0	1.5.2.	a) numărul de întreruperi programate / trim-sem-an.; (nr.)	300.00	250.00	200.00	180.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
59	0	1.5.2.	b) durata medie a întreruperilor programate, raportată la 24 ore; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
60	0	1.5.2.	c) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de aceste întreruperi, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
61	0	1.5.2.	c.1.1. populaţie; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
62	0	1.5.2.	c.1.2. agenţi economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
63	0	1.5.2.	c.1.3. instituţii publice. (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
64	0	1.5.2.	d) numărul de întreruperi cu durata programată depăşită, raportat la total întreruperi programate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:				
65	0	1.5.2.	d.1.1. populaţie; (%)				
66	0	1.5.2.	d.1.2. agenţi economici; (%)				
67	0	1.5.2.	d.1.3. instituţii publice. (%)				
68	0	1.5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				
69	0	1.5.3.	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori şi pe tipuri de servicii:	0.50	0.50	0.50	0.50
70	0	1.5.3.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
71	0	1.5.3.	a.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
72	0	1.5.3.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
73	0	1.5.3.	a.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
74	0	1.5.3.	a.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
75	0	1.5.3.	a.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
76	0	1.5.3.	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, raportat la nr.total de utilizatori, pe categ.de utiliz.şi pe tipuri servicii:	0.10	0.10	0.10	0.10
77	0	1.5.3.	b.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
78	0	1.5.3.	b.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
79	0	1.5.3.	b.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
80	0	1.5.3.	b.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
81	0	1.5.3.	b.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
82	0	1.5.3.	b.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
83	0	1.5.3.	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, pe tipuri de servicii şi clauze contractuale nerespectate:				
84	0	1.5.3.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)				
85	0	1.5.3.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)				
86	0	1.5.3.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)				
87	0	1.5.3.	c.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
88	0	1.5.3.	c.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (nr.)				
89	0	1.5.3.	c.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (nr.)				
90	0	1.5.3.	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realim.în mai puţin de 3 zile, pe categ.de utiliz.şi pe tipuri de servicii:				
91	0	1.5.3.	d.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)				
92	0	1.5.3.	d.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)				
93	0	1.5.3.	d.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)				
94	0	1.5.3.	d.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)				
95	0	1.5.3.	d.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici				
96	0	1.5.3.	d.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice				
97	0	1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE				
98	0	1.6.	a) numărul de reclamaţii privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	0.80	0.70	0.60
99	0	1.6.	b) procentul din reclamaţiile de litera a), care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)	30.00	25.00	20.00	10.00
100	0	1.6.	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condiţiilor şi parametrilor de calitate stabiliţi de contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori şi tipuri de servicii:				
101	0	1.6.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)				
102	0	1.6.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)				
103	0	1.6.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)				
104	0	1.6.	c.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)				
105	0	1.6.	c.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)				
106	0	1.6.	c.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)				
107	0	1.6.	d) numărul de reclamaţii privind gradul de asigurare în funcţionare (presiune, debit - cf.contr.) de taiat, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	8.00	0.70	0.60
108	0	1.6.	e) procentul din total ape uzate colectate supus nivelelor de tratare primar, secundar, terţiar;	100.00	100.00	100.00	100.00
109	0	1.6.	- primar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
110	0	1.6.	- secundar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
111	0	1.6.	- tertiar (%)				
112	0	1.6.	f) numărul trim-sem-an. de teste pentru care parametrii şi/sau indicatorii apei potabile furnizate nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, raportat la nr.total de teste / trim-sem-an. :				
113	0	1.6.	f.1. teste microbiologice; (%)	3.00	2.00	1.50	1.00
114	0	1.6.	f.2. teste fizico-chimice; (%)	10.00	9.00	8.00	7.00
115	0	1.6.	g) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametrii şi/sau indicatorii apei uzate preluate nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, raportat la nr.total teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
116	0	1.6.	h) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametri şi/sauindicatorii apei epurate şi deversate în emisar nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, rap.la nr.total de teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
117	0	1.7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				
118	0	1.7.	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
119	0	1.7.	b) procentul din totalul de la litera a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
120	0	2	INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI				
121	0	2.1.	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ				
122	0	2.1.	a) pierderea de apă în reţea exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, şi cea intrată în sistem (furnizată) / trim-sem-an. (scăzută din 1); (%)	50.00	50.00	48.00	46.00
123	0	2.1.	b) gradul de extindere a reţelei, exprimat ca raport între lungimea reţelei dată în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul, şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
124	0	2.1.	c) consumul specific de energie pentru apa furnizată, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trim-sem-an. pentru funcţionarea sistemului, şi cantitatea de apă facturata+pierd.in.retea; (kW/mc)	0.20	0.20	0.19	0.18
125	0	2.1.	d) durata zilnică de alimentare cu apă, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator, şi 24 ore, pe categorii de utilizatori:(%)	95.00	96.00	96.50	97.00
126	0	2.1.	d.1.1. populaţie; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
127	0	2.1.	d.1.2. agenţi economici; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
128	0	2.1.	d.1.3. instituţii publice; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
129	0	2.1.	e) gradul de acoperire, exprimat ca raport între lungimea reţelei de distribuţie, şi lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	1.08	1.10	1.20	1.30
130	0	2.1.	f) gradul de contorizare, exprimat ca raport între numărul de branşamente contorizate, şi numărul total de bransamente. (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
131	0	2.2.	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE				
132	0	2.2.	a) gradul de deservire, exprimat ca raport între lungimea reţelei de canalizare, şi lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	0.79	0.79	0.80	0.81
133	0	2.2.	b) gradul de extindere a reţelei de canalizare, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dat în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul, şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
134	0	2.2.	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea şi epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trim-sem-an. pentru asigurarea serviciului, şi catitatea de apă evacuată; (kW/mc)	0.24	0.24	0.26	0.29
135	0	2.3.	INDICATORI ECONOMICI - FINANCIARI				
136	0	2.3.	a) productivitatea muncii, ca raport între cifra de afaceri trim-sem-an., şi numărul total de angajaţi; (mii lei / angajat)	17.37	59.83	60.94	61.55

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
137	0	2.3.	b) gradul de încasare, ca raport între total sume încasate trim-sem-an., şi total sume facturate /trim-sem-an. ; (%)	66.67	91.00	92.00	93.00
138	0	2.3.	c) rata de acoperire a costurilor totale, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, şi total cheltuieli trim-sem-an. ; (%)	100.48	100.73	100.40	101.63
139	0	2.3.	d) rata de acoperire a costurilor de operare, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, şi total cheltuieli trim-sem-an. din operare; (%)	101.92	101.16	101.63	191.63
140	0	2.3.	e) venit mediu, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare (apă şi canal), şi total cantit.apă şi canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.66	1.66	1.66	1.66
141	0	2.3.	f) cost mediu, ca raport între total costuri trim-sem-an. din operare (apă şi canal), şi total cantit.apă şi canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.33	1.55	1.64	1.65
142	0	3	INDICATORI STATISTICI				
143	0	3.1.	BRANŞAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
144	0	3.1.	a) raportul dintre numărul de branşamente, şi lungimea reţelei de distribuţie a apei; (buc / km)	120.00	125.00	130.00	140.00
145	0	3.1.	b) lungimea reţelei de distribuţie, raportată la numărul de locuitori asiguraţi cu apă; (m / loc) (nr.total loc. Rezidenti)	3.19	3.18	3.16	3.15
146	0	3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a reţelei, şi numărul de locuitori; (m / loc)	2.28	2.27	2.26	2.25
147	0	3.1.	f) raportul dintre populaţia branşată la alimentare cu apă, şi populaţia totală a localităţii; (%)	75.00	80.00	85.00	90.00
148	0	3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, şi lungimea reţelei de canalizare; (buc / km)	130.00	135.00	140.00	145.00
149	0	3.1.	d) raportul dintre populaţia racordată la canalizare, şi populaţia totală a localităţii; (%)	56.00	60.00	65.00	70.00
150	0	3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
151	0	3.1.	g.1.1. populaţie branşată (nr.)	61,000.00	62,000.00	63,000.00	64,000.00
152	0	3.1.	g.1.2. agenţi economici branşaţi (nr.)	1,850.00	1,860.00	1,870.00	1,880.00
153	0	3.1.	g.1.3. instituţii publice branşate (nr.)	176.00	177.00	178.00	179.00
154	0	3.1.	g.2.1. populaţie racordată (nr.)	47,000.00	47,500.00	48,000.00	48,500.00
155	0	3.1.	g.2.2. agenţi economici racordaţi (nr.)	1,387.00	1,390.00	1,393.00	1,396.00
156	0	3.1.	g.2.3. instituţii publice racordate (nr.)	113.00	114.00	115.00	116.00
157	0	3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
158	0	3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capacit.de proiect a reţelei; (%)	35.00	36.00	37.00	38.00
159	0	3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducţiune (bruta), şi capacitatea proiectată; (%)				
160	0	3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIŢIILE DE CONTRACT				
161	0	3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condiţiilor de descărcare a apelor uzate şi meteorice în reţelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:				
162	0	3.3.	a.1.1. populaţie; (%)				
163	0	3.3.	a.1.2. agenţi economici; (%)				
164	0	3.3.	a.1.3. instituţii publice. (%)				
165	0	3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorita nerespectării de către utilizator a condiţiilor de evacuare/deversare, raportat la nr.total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
166	0	3.3.	b.1.1. populaţie; (%)				
167	0	3.3.	b.1.2. agenţi economici; (%)				
168	0	3.3.	b.1.3. instituţii publice. (%)				
169	0	3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatotri pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condiţiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii şi categorii de utilizatori:				
170	0	3.3.	c.1.1. populaţie; (%)				
171	0	3.3.	c.1.2. agenţi economici; (%)				
172	0	3.3.	c.1.3. instituţii publice. (%)				

Notă:

Deoarece analiza şi previzionarea valorilor indicatorilor de performanţă s-a realizat în funcţie de noua grupare a aglomerărilor umane realizată la nivelul judeţului Botoşani prin *Master Planul pentru serviciile de apă şi canal,* iar valorile colectate au fost înregistrate în conformitate cu vechiul sistem de colectare a datelor, nu s-a putut estima o tendința pentru anumite poziții din tabel, care au rămas necompletate cu valori previzionate.

Aceste poziții urmează a se completa în decursul primelor 12 luni ale Perioadei de Tranziţie, prin desfășurarea unei anchete, conform cu prevederile Contractului unic de delegare, care va stabili și metodologia de cuantificare a obiectivelor indicatorilor. În situația în care A.N.R.S.C. va *elabora şi adopta criteriile şi indicatorii de performanţă care să permită monitorizarea, compararea şi evaluarea modului de furnizare/prestare a serviciilor,* ancheta desfășurata în decursul primelor 12 luni va trebui sa tina cont de aceste prevederi legislative.

Tabelul 3.9.1.b. Propuneri de indicatori de performanţă ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare Sucursala 01 – Sediul Central

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
1	1	1	INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI				
2	1	1.1.	BRANŞAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR				
3	1	1.1.	a) Numărul de solicitări de branşare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare, diferenţiat pe utilităţi şi pe categorii de utilizatori:	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
4	1	1.1.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)	950.00	1,050.00	1,150.00	1,250.00
5	1	1.1.	a.1.2. serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
6	1	1.1.	a.1.3 servciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
7	1	1.1.	a.2.1 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
8	1	1.1.	a.2.2 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (nr.)	40.00	40.00	40.00	40.00
9	1	1.1.	a.2.3 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
10	1	1.1.	b) numărul solicitărilor la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branşare/racordare pană la oferta de branş./racord. este mai mic de 15 zile calendaristice.	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
11	1	1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI / PRELUĂRII APELOR UZATE ŞI METEORICE				
12	1	1.2.	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	1.00	1.00	1.00	1.00
13	1	1.2.	- persoane fizice; (%)				
14	1	1.2.	- agenti economici; (%)				
15	1	1.2.	- institutii publice; (%)				
16	1	1.2.	b) procentul din contractele de la litera a), încheiate în mai puţin de 30 zile calendaristice; (%)				
17	1	1.2.	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări, rezolvate în 30 zile; (%)				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
18	1	1.3.	MĂSURAREA ŞI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ				
19	1	1.3.	a) numărul trim-sem-an. de contoare montate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată; (%)				
20	1	1.3.	b) numărul trim-sem-an. de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
21	1	1.3.	c) numărul trim-sem-an. de reclamaţii privind precizia contoarelor, raportat la nr.total de contoare, pe categorii de utilizatori:	10.00	10.00	10.00	10.00
22	1	1.3.	c.1.1. populaţie; (%)	20.00	20.00	20.00	20.00
23	1	1.3.	c.1.2. agenţi economici; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
24	1	1.3.	c.1.3. instituţii publice; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
25	1	1.3.	d) ponderea din nr.de reclamaţii de la litera c), care sunt justificate; (%)	1.00	1.00	1.00	1.00
26	1	1.3.	e) procentul de solicitări de la litera c), care au fost rezolvate în mai puţin de 8 zile; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
27	1	1.3.	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate (presiune, debit), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
28	1	1.3.	g) cantitatea de apă facturată, raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviţi; (litri/ zi/ om)	80.00	80.00	80.00	80.00
29	1	1.3.	h) cantitatea de apă facturată pentru alţi consumatori (ag.ec.+i.p.), raportată la numărul de branşamente: (mc/ luna/ bransam)	52.00	53.00	54.00	55.00
30	1	1.4.	CITIREA, FACTURAREA ŞI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ŞI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE				
31	1	1.4.	a) nr.de reclamaţii privind facturarea, raportat la nr.total de utiliz.; (%)	5.00	4.50	4.30	4.20
32	1	1.4.	b) procentul de reclamaţii de la litera a), rezolvate în term.de 10 zile; (%)	33.00	32.00	31.00	30.00
33	1	1.4.	c) procentul de reclamaţii de la litera a), care s-au dovedit justificate; (%)	40.00	30.00	25.00	20.00
34	1	1.4.	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise într-un trim-sem-an.; (%)	66.00	91.00	92.00	93.00
35	1	1.5.	ÎNTRERUPERI ŞI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ŞI ÎN PRELUAREA APEI UZATE. ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
36	1	1.5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
37	1	1.5.1.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunţate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	1,500.00	1,400.00	1,300.00	1,200.00
38	1	1.5.1.	a.1.1. populaţie; (nr.)	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
39	1	1.5.1.	a.1.2. agenţi economici; (nr.)	400.00	300.00	250.00	150.00
40	1	1.5.1.	a.1.3. instituţii publice; (nr.)	100.00	100.00	50.00	50.00
41	1	1.5.1.	b) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de întreruperile neprogramate anunţate, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
42	1	1.5.1.	b.1.1. populaţie; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
43	1	1.5.1.	b.1.2. agenţi economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
44	1	1.5.1.	b.1.3. instituţii publice; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
45	1	1.5.1.	c) durata medie a întreruperilor, raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori:	50.00	40.00	30.00	25.00
46	1	1.5.1.	c.1.1. populaţie; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
47	1	1.5.1.	c.1.2. agenţi economici; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
48	1	1.5.1.	c.1.3. instituţii publice. (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
49	1	1.5.1.	d) numărul de întreruperi accidentale / trim-sem-an., pe categorii de utiliz.:				
50	1	1.5.1.	d.1.1. populaţie; (nr.)				
51	1	1.5.1.	d.1.2. agenţi economici; (nr.)				
52	1	1.5.1.	d.1.3. instituţii publice; (nr.)				
53	1	1.5.1.	e) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de întreruperile accidentale, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
54	1	1.5.1.	e.1.1. populaţie; (%)				
55	1	1.5.1.	e.1.2. agenţi economici; (%)				
56	1	1.5.1.	e.1.3. instituţii publice. (%)				
57	1	1.5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
58	1	1.5.2.	a) numărul de întreruperi programate / trim-sem-an.; (nr.)	300.00	250.00	200.00	180.00
59	1	1.5.2.	b) durata medie a întreruperilor programate, raportată la 24 ore; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
60	1	1.5.2.	c) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de aceste întreruperi, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
61	1	1.5.2.	c.1.1. populaţie; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
62	1	1.5.2.	c.1.2. agenţi economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
63	1	1.5.2.	c.1.3. instituţii publice. (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
64	1	1.5.2.	d) numărul de întreruperi cu durata programată depăşită, raportat la total întreruperi programate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:				
65	1	1.5.2.	d.1.1. populaţie; (%)				
66	1	1.5.2.	d.1.2. agenţi economici; (%)				
67	1	1.5.2.	d.1.3. instituţii publice. (%)				
68	1	1.5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				
69	1	1.5.3.	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori şi pe tipuri de servicii:	0.50	0.50	0.50	0.50
70	1	1.5.3.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
71	1	1.5.3.	a.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
72	1	1.5.3.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
73	1	1.5.3.	a.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
74	1	1.5.3.	a.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
75	1	1.5.3.	a.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
76	1	1.5.3.	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, raportat la nr.total de utilizatori, pe categ.de utiliz.şi pe tipuri servicii:	0.10	0.10	0.10	0.10
77	1	1.5.3.	b.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
78	1	1.5.3.	b.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
79	1	1.5.3.	b.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
80	1	1.5.3.	b.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
81	1	1.5.3.	b.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
82	1	1.5.3.	b.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
83	1	1.5.3.	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, pe tipuri de servicii şi clauze contractuale nerespectate:				
84	1	1.5.3.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)				
85	1	1.5.3.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)				
86	1	1.5.3.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)				
87	1	1.5.3.	c.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)				
88	1	1.5.3.	c.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (nr.)				
89	1	1.5.3.	c.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (nr.)				
90	1	1.5.3.	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realim.în mai puţin de 3 zile, pe categ.de utiliz.şi pe tipuri de servicii:				
91	1	1.5.3.	d.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)				
92	1	1.5.3.	d.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)				
93	1	1.5.3.	d.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)				
94	1	1.5.3.	d.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)				
95	1	1.5.3.	d.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici				
96	1	1.5.3.	d.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice				
97	1	1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE				
98	1	1.6.	a) numărul de reclamaţii privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	0.80	0.70	0.60
99	1	1.6.	b) procentul din reclamaţiile de litera a), care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)	30.00	25.00	20.00	10.00
100	1	1.6.	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condiţiilor şi parametrilor de calitate stabiliţi de contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori şi tipuri de servicii:				
101	1	1.6.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)				
102	1	1.6.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)				
103	1	1.6.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)				
104	1	1.6.	c.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)				
105	1	1.6.	c.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)				
106	1	1.6.	c.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)				
107	1	1.6.	d) numărul de reclamaţii privind gradul de asigurare în funcţionare (presiune, debit - cf.contr.), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	8.00	0.70	0.60

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
108	1	1.6.	e) procentul din total ape uzate colectate supus nivelelor de tratare primar, secundar, terţiar;	100.00	100.00	100.00	100.00
109	1	1.6.	- primar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
110	1	1.6.	- secundar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
111	1	1.6.	- tertiar (%)				
112	1	1.6.	f) numărul trim-sem-an. de teste pentru care parametrii şi/sau indicatorii apei potabile furnizate nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, raportat la nr.total de teste / trim-sem-an. :				
113	1	1.6.	f.1. teste microbiologice; (%)	3.00	2.00	1.50	1.00
114	1	1.6.	f.2. teste fizico-chimice; (%)	10.00	9.00	8.00	7.00
115	1	1.6.	g) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametrii şi/sau indicatorii apei uzate preluate nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, raportat la nr.total teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
116	1	1.6.	h) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametri şi/sauindicatorii apei epurate şi deversate în emisar nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, rap.la nr.total de teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
117	1	1.7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				
118	1	1.7.	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
119	1	1.7.	b) procentul din totalul de la litera a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
120	1	2	INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI				
121	1	2.1.	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ				
122	1	2.1.	a) pierderea de apă în reţea exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, şi cea intrată în sistem (furnizată) / trim-sem-an. (scăzută din 1); (%)	50.00	50.00	48.00	46.00
123	1	2.1.	b) gradul de extindere a reţelei, exprimat ca raport între lungimea reţelei dată în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul, şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
124	1	2.1.	c) consumul specific de energie pentru apa furnizată, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trim-sem-an. pentru funcţionarea sistemului, şi cantitatea de apă facturata+pierd.in.retea; (kW/mc)	0.20	0.20	0.19	0.18
125	1	2.1.	d) durata zilnică de alimentare cu apă, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator, şi 24 ore, pe categorii de utilizatori:(%)	95.00	96.00	96.50	97.00
126	1	2.1.	d.1.1. populaţie; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
127	1	2.1.	d.1.2. agenţi economici; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
128	1	2.1.	d.1.3. instituţii publice; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
129	1	2.1.	e) gradul de acoperire, exprimat ca raport între lungimea reţelei de distribuţie, şi lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	1.08	1.10	1.20	1.30
130	1	2.1.	f) gradul de contorizare, exprimat ca raport între numărul de branşamente contorizate, şi numărul total de bransamente. (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
131	1	2.2.	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
132	1	2.2.	a) gradul de deservire, exprimat ca raport între lungimea reţelei de canalizare, şi lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	0.79	0.79	0.80	0.81
133	1	2.2.	b) gradul de extindere a reţelei de canalizare, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dat în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul, şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
134	1	2.2.	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea şi epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trim-sem-an. pentru asigurarea serviciului, şi catitatea de apă evacuată; (kW/mc)	0.24	0.24	0.26	0.29
135	1	2.3.	INDICATORI ECONOMICI - FINANCIARI				
136	1	2.3.	a) productivitatea muncii, ca raport între cifra de afaceri trim-sem-an., şi numărul total de angajaţi; (mii lei / angajat)	21.29	73.30	74.65	75.40
137	1	2.3.	b) gradul de încasare, ca raport între total sume încasate trim-sem-an., şi total sume facturate /trim-sem-an. ; (%)	66.67	91.00	92.00	93.00
138	1	2.3.	c) rata de acoperire a costurilor totale, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, şi total cheltuieli trim-sem-an. ; (%)	111.10	111.32	110.96	112.29
139	1	2.3.	d) rata de acoperire a costurilor de operare, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, şi total cheltuieli trim-sem-an. din operare; (%)	113.11	113.96	114.49	114.49
140	1	2.3.	e) venit mediu, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare (apă şi canal), şi total cantit.apă şi canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.64	1.64	1.64	1.64
141	1	2.3.	f) cost mediu, ca raport între total costuri trim-sem-an. din operare (apă şi canal), şi total cantit.apă şi canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.44	1.37	1.45	1.46
142	1	3	INDICATORI STATISTICI				
143	1	3.1.	BRANŞAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
144	1	3.1.	a) raportul dintre numărul de branşamente, şi lungimea reţelei de distribuţie a apei; (buc / km)	120.00	125.00	130.00	140.00
145	1	3.1.	b) lungimea reţelei de distribuţie, raportată la numărul de locuitori asiguraţi cu apă; (m / loc)	3.19	3.18	3.16	3.15
146	1	3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a reţelei, şi numărul de locuitori; (m / loc)	2.28	2.27	2.26	2.25
147	1	3.1.	f) raportul dintre populaţia branşată la alimentare cu apă, şi populaţia totală a localităţii; (%)	75.00	80.00	85.00	90.00
148	1	3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, şi lungimea reţelei de canalizare; (buc / km)	130.00	135.00	140.00	145.00
149	1	3.1.	d) raportul dintre populaţia racordată la canalizare, şi populaţia totală a localităţii; (%)	56.00	60.00	65.00	70.00
150	1	3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
151	1	3.1.	g.1.1. populaţie branşată (nr.)	61,000.00	62,000.00	63,000.00	64,000.00
152	1	3.1.	g.1.2. agenţi economici branşaţi (nr.)	1,850.00	1,860.00	1,870.00	1,880.00
153	1	3.1.	g.1.3. instituţii publice branşate (nr.)	176.00	177.00	178.00	179.00
154	1	3.1.	g.2.1. populaţie racordată (nr.)	47,000.00	47,500.00	48,000.00	48,500.00
155	1	3.1.	g.2.2. agenţi economici racordaţi (nr.)	1,387.00	1,390.00	1,393.00	1,396.00
156	1	3.1.	g.2.3. instituţii publice racordate (nr.)	113.00	114.00	115.00	116.00
157	1	3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
158	1	3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capacit.de proiect a reţelei; (%)	35.00	36.00	37.00	38.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
159	1	3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducţiune (bruta), şi capacitatea proiectată; (%)				
160	1	3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIŢIILE DE CONTRACT				
161	1	3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condiţiilor de descărcare a apelor uzate şi meteorice în reţelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:				
162	1	3.3.	a.1.1. populaţie; (%)				
163	1	3.3.	a.1.2. agenţi economici; (%)				
164	1	3.3.	a.1.3. instituţii publice. (%)				
165	1	3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorita nerespectării de către utilizator a condiţiilor de evacuare/deversare, raportat la nr.total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)				
166	1	3.3.	b.1.1. populaţie; (%)				
167	1	3.3.	b.1.2. agenţi economici; (%)				
168	1	3.3.	b.1.3. instituţii publice. (%)				
169	1	3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatotri pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condiţiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii şi categorii de utilizatori:				
170	1	3.3.	c.1.1. populaţie; (%)				
171	1	3.3.	c.1.2. agenţi economici; (%)				
172	1	3.3.	c.1.3. instituţii publice. (%)				

Notă:
Deoarece analiza şi previzionarea valorilor indicatorilor de performanţă s-a realizat în funcţie de noua grupare a aglomerărilor umane realizată la nivelul judeţului Botoşani prin *Master Planul pentru serviciile de apă şi canal,* iar valorile colectate au fost înregistrate în conformitate cu vechiul sistem de colectare a datelor, nu s-a putut estima o tendința pentru anumite poziții din tabel, care au rămas necompletate cu valori previzionate.
Aceste poziţii urmează a se completa în decursul primelor 12 luni ale Perioadei de Tranziţie, prin desfăşurarea unei anchete, conform cu prevederile Contractului unic de delegare, care va stabili şi metodologia de cuantificare a obiectivelor indicatorilor. În situația în care A.N.R.S.C. va *elabora şi adopta criteriile şi indicatorii de performanţă care să permită monitorizarea, compararea şi evaluarea modului de furnizare/prestare a serviciilor,* ancheta desfăşurata în decursul primelor 12 luni va trebui sa tina cont de aceste prevederi legislative.

Tabelul 3.9.1.c. Propuneri de indicatori de performanţă ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare Sucursala 02 – Dorohoi – Darabani

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
1	2	1	INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI				
2	2	1.1.	BRANŞAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR				
3	2	1.1.	a) Numărul de solicitări de branşare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare, diferenţiat pe utilităţi şi pe categorii de utilizatori:	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
4	2	1.1.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)	950.00	1,050.00	1,150.00	1,250.00
5	2	1.1.	a.1.2. serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
6	2	1.1.	a.1.3 servciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
7	2	1.1.	a.2.1 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
8	2	1.1.	a.2.2 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (nr.)	40.00	40.00	40.00	40.00
9	2	1.1.	a.2.3 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
10	2	1.1.	b) numărul solicitărilor la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branşare/racordare pană la oferta de branş./racord. este mai mic de 15 zile calendaristice.	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
11	2	1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI / PRELUĂRII APELOR UZATE ŞI METEORICE				
12	2	1.2.	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	1.00	1.00	1.00	1.00
13	2	1.2.	- persoane fizice; (%)				
14	2	1.2.	- agenti economici; (%)				
15	2	1.2.	- institutii publice; (%)				
16	2	1.2.	b) procentul din contractele de la litera a), încheiate în mai puţin de 30 zile calendaristice; (%)				
17	2	1.2.	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări, rezolvate în 30 zile; (%)				
18	2	1.3.	MĂSURAREA ŞI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ				
19	2	1.3.	a) numărul trim-sem-an. de contoare montate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată; (%)				
20	2	1.3.	b) numărul trim-sem-an. de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
21	2	1.3.	c) numărul trim-sem-an. de reclamaţii privind precizia contoarelor, raportat la nr.total de contoare, pe categorii de utilizatori:	10.00	10.00	10.00	10.00
22	2	1.3.	c.1.1. populaţie; (%)	20.00	20.00	20.00	20.00
23	2	1.3.	c.1.2. agenţi economici; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
24	2	1.3.	c.1.3. instituţii publice; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
25	2	1.3.	d) ponderea din nr.de reclamaţii de la litera c), care sunt justificate; (%)	1.00	1.00	1.00	1.00
26	2	1.3.	e) procentul de solicitări de la litera c), care au fost rezolvate în mai puţin de 8 zile; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
27	2	1.3.	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate (presiune, debit), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
28	2	1.3.	g) cantitatea de apă facturată, raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviţi; (litri/ zi/ om)	80.00	80.00	80.00	80.00
29	2	1.3.	h) cantitatea de apă facturată pentru alţi consumatori (ag.ec.+i.p.), raportată la numărul de branşamente: (mc/ luna/ bransam)	52.00	53.00	54.00	55.00
30	2	1.4.	CITIREA, FACTURAREA ŞI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ŞI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE				
31	2	1.4.	a) nr.de reclamaţii privind facturarea, raportat la nr.total de utiliz.; (%)	5.00	4.50	4.30	4.20
32	2	1.4.	b) procentul de reclamaţii de la litera a), rezolvate în term.de 10 zile; (%)	33.00	32.00	31.00	30.00
33	2	1.4.	c) procentul de reclamaţii de la litera a), care s-au dovedit justificate; (%)	40.00	30.00	25.00	20.00
34	2	1.4.	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise într-un trim-sem-an.; (%)	66.00	91.00	92.00	93.00
35	2	1.5.	ÎNTRERUPERI ŞI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ŞI ÎN PRELUAREA APEI UZATE. ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
36	2	1.5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
37	2	1.5.1.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunţate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	1,500.00	1,400.00	1,300.00	1,200.00
38	2	1.5.1.	a.1.1. populaţie; (nr.)	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
39	2	1.5.1.	a.1.2. agenţi economici; (nr.)	400.00	300.00	250.00	150.00
40	2	1.5.1.	a.1.3. instituţii publice; (nr.)	100.00	100.00	50.00	50.00
41	2	1.5.1.	b) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de întreruperile neprogramate anunţate, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
42	2	1.5.1.	b.1.1. populaţie; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
43	2	1.5.1.	b.1.2. agenţi economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
44	2	1.5.1.	b.1.3. instituţii publice; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
45	2	1.5.1.	c) durata medie a întreruperilor, raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori:	50.00	40.00	30.00	25.00
46	2	1.5.1.	c.1.1. populaţie; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
47	2	1.5.1.	c.1.2. agenţi economici; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
48	2	1.5.1.	c.1.3. instituţii publice. (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
49	2	1.5.1.	d) numărul de întreruperi accidentale / trim-sem-an., pe categorii de utiliz.:				
50	2	1.5.1.	d.1.1. populaţie; (nr.)				
51	2	1.5.1.	d.1.2. agenţi economici; (nr.)				
52	2	1.5.1.	d.1.3. instituţii publice; (nr.)				
53	2	1.5.1.	e) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de întreruperile accidentale, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
54	2	1.5.1.	e.1.1. populaţie; (%)				
55	2	1.5.1.	e.1.2. agenţi economici; (%)				
56	2	1.5.1.	e.1.3. instituţii publice. (%)				
57	2	1.5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
58	2	1.5.2.	a) numărul de întreruperi programate / trim-sem-an.; (nr.)	300.00	250.00	200.00	180.00
59	2	1.5.2.	b) durata medie a întreruperilor programate, raportată la 24 ore; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
60	2	1.5.2.	c) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de aceste întreruperi, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
61	2	1.5.2.	c.1.1. populaţie; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
62	2	1.5.2.	c.1.2. agenţi economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
63	2	1.5.2.	c.1.3. instituţii publice. (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
64	2	1.5.2.	d) numărul de întreruperi cu durata programată depăşită, raportat la total întreruperi programate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:				
65	2	1.5.2.	d.1.1. populaţie; (%)				
66	2	1.5.2.	d.1.2. agenţi economici; (%)				
67	2	1.5.2.	d.1.3. instituţii publice. (%)				
68	2	1.5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				
69	2	1.5.3.	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori şi pe tipuri de servicii:	0.50	0.50	0.50	0.50
70	2	1.5.3.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
71	2	1.5.3.	a.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
72	2	1.5.3.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
73	2	1.5.3.	a.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
74	2	1.5.3.	a.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
75	2	1.5.3.	a.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
76	2	1.5.3.	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, raportat la nr.total de utilizatori, pe categ.de utiliz.şi pe tipuri servicii:	0.10	0.10	0.10	0.10
77	2	1.5.3.	b.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
78	2	1.5.3.	b.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
79	2	1.5.3.	b.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
80	2	1.5.3.	b.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
81	2	1.5.3.	b.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
82	2	1.5.3.	b.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
83	2	1.5.3.	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, pe tipuri de servicii şi clauze contractuale nerespectate:				
84	2	1.5.3.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)				
85	2	1.5.3.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)				
86	2	1.5.3.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)				
87	2	1.5.3.	c.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)				
88	2	1.5.3.	c.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (nr.)				
89	2	1.5.3.	c.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (nr.)				
90	2	1.5.3.	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realim.în mai puţin de 3 zile, pe categ.de utiliz.şi pe tipuri de servicii:				
91	2	1.5.3.	d.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)				
92	2	1.5.3.	d.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)				
93	2	1.5.3.	d.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)				
94	2	1.5.3.	d.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)				
95	2	1.5.3.	d.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici				
96	2	1.5.3.	d.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice				
97	2	1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE				
98	2	1.6.	a) numărul de reclamaţii privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	0.80	0.70	0.60
99	2	1.6.	b) procentul din reclamaţiile de litera a), care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)	30.00	25.00	20.00	10.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
100	2	1.6.	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condiţiilor şi parametrilor de calitate stabiliţi de contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori şi tipuri de servicii:				
101	2	1.6.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)				
102	2	1.6.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)				
103	2	1.6.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)				
104	2	1.6.	c.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)				
105	2	1.6.	c.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)				
106	2	1.6.	c.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)				
107	2	1.6.	d) numărul de reclamaţii privind gradul de asigurare în funcţionare (presiune, debit - cf.contr.), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	8.00	0.70	0.60
108	2	1.6.	e) procentul din total ape uzate colectate supus nivelelor de tratare primar, secundar, terţiar;	100.00	100.00	100.00	100.00
109	2	1.6.	- primar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
110	2	1.6.	- secundar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
111	2	1.6.	- tertiar (%)				
112	2	1.6.	f) numărul trim-sem-an. de teste pentru care parametrii şi/sau indicatorii apei potabile furnizate nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, raportat la nr.total de teste / trim-sem-an. :				
113	2	1.6.	f.1. teste microbiologice; (%)	3.00	2.00	1.50	1.00
114	2	1.6.	f.2. teste fizico-chimice; (%)	10.00	9.00	8.00	7.00
115	2	1.6.	g) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametrii şi/sau indicatorii apei uzate preluate nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, raportat la nr.total teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
116	2	1.6.	h) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametri şi/sauindicatorii apei epurate şi deversate în emisar nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, rap.la nr.total de teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
117	2	1.7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				
118	2	1.7.	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
119	2	1.7.	b) procentul din totalul de la litera a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
120	2	2	INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI				
121	2	2.1.	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ				
122	2	2.1.	a) pierderea de apă în reţea exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, şi cea intrată în sistem (furnizată) / trim-sem-an. (scăzută din 1); (%)	50.00	50.00	48.00	46.00
123	2	2.1.	b) gradul de extindere a reţelei, exprimat ca raport între lungimea reţelei dată în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul, şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
124	2	2.1.	c) consumul specific de energie pentru apa furnizată, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trim-sem-an. pentru funcţionarea sistemului, şi cantitatea de apă facturata+pierd.in.retea; (kW/mc)	0.20	0.20	0.19	0.18
125	2	2.1.	d) durata zilnică de alimentare cu apă, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator, şi 24 ore, pe categorii de utilizatori:(%)	95.00	96.00	96.50	97.00
126	2	2.1.	d.1.1. populaţie; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
127	2	2.1.	d.1.2. agenţi economici; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
128	2	2.1.	d.1.3. instituţii publice; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
129	2	2.1.	e) gradul de acoperire, exprimat ca raport între lungimea reţelei de distribuţie, şi lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	1.08	1.10	1.20	1.30
130	2	2.1.	f) gradul de contorizare, exprimat ca raport între numărul de branşamente contorizate, şi numărul total de bransamente. (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
131	2	2.2.	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE				
132	2	2.2.	a) gradul de deservire, exprimat ca raport între lungimea reţelei de canalizare, şi lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	0.79	0.79	0.80	0.81
133	2	2.2.	b) gradul de extindere a reţelei de canalizare, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dat în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul, şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
134	2	2.2.	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea şi epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trim-sem-an. pentru asigurarea serviciului, şi catitatea de apă evacuată; (kW/mc)	0.24	0.24	0.26	0.29
135	2	2.3.	INDICATORI ECONOMICI - FINANCIARI				
136	2	2.3.	a) productivitatea muncii, ca raport între cifra de afaceri trim-sem-an., şi numărul total de angajaţi; (mii lei / angajat)	8.43	29.02	29.56	29.85
137	2	2.3.	b) gradul de încasare, ca raport între total sume încasate trim-sem-an., şi total sume facturate /trim-sem-an. ; (%)	66.67	91.00	92.00	93.00
138	2	2.3.	c) rata de acoperire a costurilor totale, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, şi total cheltuieli trim-sem-an. ; (%)	60.90	61.02	60.82	61.55
139	2	2.3.	d) rata de acoperire a costurilor de operare, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, şi total cheltuieli trim-sem-an. din operare; (%)	60.90	61.36	61.64	61.64
140	2	2.3.	e) venit mediu, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare (apă şi canal), şi total cantit.apă şi canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.66	1.66	1.66	1.66
141	2	2.3.	f) cost mediu, ca raport între total costuri trim-sem-an. din operare (apă şi canal), şi total cantit.apă şi canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	2.85	2.71	2.87	2.89
142	2	3	INDICATORI STATISTICI				
143	2	3.1.	BRANŞAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
144	2	3.1.	a) raportul dintre numărul de branşamente, şi lungimea reţelei de distribuţie a apei; (buc / km)	120.00	125.00	130.00	140.00
145	2	3.1.	b) lungimea reţelei de distribuţie, raportată la numărul de locuitori asiguraţi cu apă; (m / loc)	3.19	3.18	3.16	3.15

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
146	2	3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a reţelei, şi numărul de locuitori; (m / loc)	2.28	2.27	2.26	2.25
147	2	3.1.	f) raportul dintre populaţia branşată la alimentare cu apă, şi populaţia totală a localităţii; (%)	75.00	80.00	85.00	90.00
148	2	3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, şi lungimea reţelei de canalizare; (buc / km)	130.00	135.00	140.00	145.00
149	2	3.1.	d) raportul dintre populaţia racordată la canalizare, şi populaţia totală a localităţii; (%)	56.00	60.00	65.00	70.00
150	2	3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
151	2	3.1.	g.1.1. populaţie branşată (nr.)	61,000.00	62,000.00	63,000.00	64,000.00
152	2	3.1.	g.1.2. agenţi economici branşaţi (nr.)	1,850.00	1,860.00	1,870.00	1,880.00
153	2	3.1.	g.1.3. instituţii publice branşate (nr.)	176.00	177.00	178.00	179.00
154	2	3.1.	g.2.1. populaţie racordată (nr.)	47,000.00	47,500.00	48,000.00	48,500.00
155	2	3.1.	g.2.2. agenţi economici racordaţi (nr.)	1,387.00	1,390.00	1,393.00	1,396.00
156	2	3.1.	g.2.3. instituţii publice racordate (nr.)	113.00	114.00	115.00	116.00
157	2	3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
158	2	3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capacit.de proiect a reţelei; (%)	35.00	36.00	37.00	38.00
159	2	3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducţiune (bruta), şi capacitatea proiectată; (%)				
160	2	3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIŢIILE DE CONTRACT				
161	2	3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condiţiilor de descărcare a apelor uzate şi meteorice în reţelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:				
162	2	3.3.	a.1.1. populaţie; (%)				
163	2	3.3.	a.1.2. agenţi economici; (%)				
164	2	3.3.	a.1.3. instituţii publice. (%)				
165	2	3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorita nerespectării de către utilizator a condiţiilor de evacuare/deversare, raportat la nr.total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)				
166	2	3.3.	b.1.1. populaţie; (%)				
167	2	3.3.	b.1.2. agenţi economici; (%)				
168	2	3.3.	b.1.3. instituţii publice. (%)				
169	2	3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatotri pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condiţiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii şi categorii de utilizatori:				
170	2	3.3.	c.1.1. populaţie; (%)				
171	2	3.3.	c.1.2. agenţi economici; (%)				
172	2	3.3.	c.1.3. instituţii publice. (%)				

Notă:

Deoarece analiza şi previzionarea valorilor indicatorilor de performanţă s-a realizat în funcţie de noua grupare a aglomerărilor umane realizată la nivelul judeţului Botoşani prin *Master Planul pentru serviciile de apă şi canal,* iar valorile colectate au fost înregistrate în conformitate cu vechiul sistem de colectare a datelor, nu s-a putut estima o tendința pentru anumite poziții din tabel, care au rămas necompletate cu valori previzionate.

Aceste poziții urmează a se completa în decursul primelor 12 luni ale Perioadei de Tranziție, prin desfășurarea unei anchete, conform cu prevederile Contractului unic de delegare, care va stabili și metodologia de cuantificare a obiectivelor indicatorilor. În situația în care A.N.R.S.C. va *elabora şi adopta criteriile şi indicatorii de performanţă care să permită monitorizarea, compararea şi evaluarea modului de furnizare/prestare a serviciilor,* ancheta desfășurata în decursul primelor 12 luni va trebui sa tina cont de aceste prevederi legislative.

Tabelul 3.9.1.d. Propuneri de indicatori de performanţă ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare Sucursala 03 – Săveni Ştefăneşti

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
1	3	1	INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GENERALI				
2	3	1.1.	BRANŞAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR				
3	3	1.1.	a) Numărul de solicitări de branşare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare, diferenţiat pe utilităţi şi pe categorii de utilizatori:	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
4	3	1.1.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)	950.00	1,050.00	1,150.00	1,250.00
5	3	1.1.	a.1.2. serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
6	3	1.1.	a.1.3 servciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
7	3	1.1.	a.2.1 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
8	3	1.1.	a.2.2 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (nr.)	40.00	40.00	40.00	40.00
9	3	1.1.	a.2.3 serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
10	3	1.1.	b) numărul solicitărilor la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branşare/racordare pană la oferta de branş./racord. este mai mic de 15 zile calendaristice.	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
11	3	1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI / PRELUĂRII APELOR UZATE ŞI METEORICE				
12	3	1.2.	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	1.00	1.00	1.00	1.00
13	3	1.2.	- persoane fizice; (%)				
14	3	1.2.	- agenti economici; (%)				
15	3	1.2.	- institutii publice; (%)				
16	3	1.2.	b) procentul din contractele de la litera a), încheiate în mai puţin de 30 zile calendaristice; (%)				
17	3	1.2.	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări, rezolvate în 30 zile; (%)				
18	3	1.3.	MĂSURAREA ŞI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ				
19	3	1.3.	a) numărul trim-sem-an. de contoare montate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată; (%)				
20	3	1.3.	b) numărul trim-sem-an. de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
21	3	1.3.	c) numărul trim-sem-an. de reclamaţii privind precizia contoarelor, raportat la nr.total de contoare, pe categorii de utilizatori:	10.00	10.00	10.00	10.00
22	3	1.3.	c.1.1. populaţie; (%)	20.00	20.00	20.00	20.00
23	3	1.3.	c.1.2. agenţi economici; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
24	3	1.3.	c.1.3. instituţii publice; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
25	3	1.3.	d) ponderea din nr.de reclamaţii de la litera c), care sunt justificate; (%)	1.00	1.00	1.00	1.00
26	3	1.3.	e) procentul de solicitări de la litera c), care au fost rezolvate în mai puţin de 8 zile; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
27	3	1.3.	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate (presiune, debit), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
28	3	1.3.	g) cantitatea de apă facturată, raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviţi; (litri/ zi/ om)	80.00	80.00	80.00	80.00
29	3	1.3.	h) cantitatea de apă facturată pentru alţi consumatori (ag.ec.+i.p.), raportată la numărul de branşamente: (mc/ luna/ bransam)	52.00	53.00	54.00	55.00
30	3	1.4.	CITIREA, FACTURAREA ŞI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ŞI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE				
31	3	1.4.	a) nr.de reclamaţii privind facturarea, raportat la nr.total de utiliz.; (%)	5.00	4.50	4.30	4.20
32	3	1.4.	b) procentul de reclamaţii de la litera a), rezolvate în term.de 10 zile; (%)	33.00	32.00	31.00	30.00
33	3	1.4.	c) procentul de reclamaţii de la litera a), care s-au dovedit justificate; (%)	40.00	30.00	25.00	20.00
34	3	1.4.	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise într-un trim-sem-an.; (%)	66.00	91.00	92.00	93.00
35	3	1.5.	ÎNTRERUPERI ŞI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ŞI ÎN PRELUAREA APEI UZATE. ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
36	3	1.5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
37	3	1.5.1.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunţate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	1,500.00	1,400.00	1,300.00	1,200.00
38	3	1.5.1.	a.1.1. populaţie; (nr.)	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
39	3	1.5.1.	a.1.2. agenţi economici; (nr.)	400.00	300.00	250.00	150.00
40	3	1.5.1.	a.1.3. instituţii publice; (nr.)	100.00	100.00	50.00	50.00
41	3	1.5.1.	b) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de întreruperile neprogramate anunţate, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
42	3	1.5.1.	b.1.1. populaţie; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
43	3	1.5.1.	b.1.2. agenţi economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
44	3	1.5.1.	b.1.3. instituţii publice; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
45	3	1.5.1.	c) durata medie a întreruperilor, raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori:	50.00	40.00	30.00	25.00
46	3	1.5.1.	c.1.1. populaţie; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
47	3	1.5.1.	c.1.2. agenţi economici; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
48	3	1.5.1.	c.1.3. instituţii publice. (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
49	3	1.5.1.	d) numărul de întreruperi accidentale / trim-sem-an., pe categorii de utiliz.:				
50	3	1.5.1.	d.1.1. populaţie; (nr.)				
51	3	1.5.1.	d.1.2. agenţi economici; (nr.)				
52	3	1.5.1.	d.1.3. instituţii publice; (nr.)				
53	3	1.5.1.	e) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de întreruperile accidentale, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
54	3	1.5.1.	e.1.1. populaţie; (%)				
55	3	1.5.1.	e.1.2. agenţi economici; (%)				
56	3	1.5.1.	e.1.3. instituţii publice. (%)				
57	3	1.5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
58	3	1.5.2.	a) numărul de întreruperi programate / trim-sem-an.; (nr.)	300.00	250.00	200.00	180.00
59	3	1.5.2.	b) durata medie a întreruperilor programate, raportată la 24 ore; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
60	3	1.5.2.	c) numărul de utilizatori afectaţi / trim-sem-an. de aceste întreruperi, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
61	3	1.5.2.	c.1.1. populaţie; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
62	3	1.5.2.	c.1.2. agenţi economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
63	3	1.5.2.	c.1.3. instituţii publice. (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
64	3	1.5.2.	d) numărul de întreruperi cu durata programată depăşită, raportat la total întreruperi programate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:				
65	3	1.5.2.	d.1.1. populaţie; (%)				
66	3	1.5.2.	d.1.2. agenţi economici; (%)				
67	3	1.5.2.	d.1.3. instituţii publice. (%)				
68	3	1.5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				
69	3	1.5.3.	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori şi pe tipuri de servicii:	0.50	0.50	0.50	0.50
70	3	1.5.3.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
71	3	1.5.3.	a.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
72	3	1.5.3.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
73	3	1.5.3.	a.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
74	3	1.5.3.	a.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
75	3	1.5.3.	a.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
76	3	1.5.3.	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, raportat la nr.total de utilizatori, pe categ.de utiliz.şi pe tipuri servicii:	0.10	0.10	0.10	0.10
77	3	1.5.3.	b.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
78	3	1.5.3.	b.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
79	3	1.5.3.	b.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
80	3	1.5.3.	b.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
81	3	1.5.3.	b.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
82	3	1.5.3.	b.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
83	3	1.5.3.	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, pe tipuri de servicii şi clauze contractuale nerespectate:				
84	3	1.5.3.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)				
85	3	1.5.3.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)				
86	3	1.5.3.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)				
87	3	1.5.3.	c.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)				
88	3	1.5.3.	c.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (nr.)				
89	3	1.5.3.	c.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (nr.)				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
90	3	1.5.3.	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realim.în mai puţin de 3 zile, pe categ.de utiliz.şi pe tipuri de servicii:				
91	3	1.5.3.	d.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (nr.)				
92	3	1.5.3.	d.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (nr.)				
93	3	1.5.3.	d.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (nr.)				
94	3	1.5.3.	d.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (nr.)				
95	3	1.5.3.	d.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici				
96	3	1.5.3.	d.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice				
97	3	1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE				
98	3	1.6.	a) numărul de reclamaţii privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	0.80	0.70	0.60
99	3	1.6.	b) procentul din reclamaţiile de litera a), care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)	30.00	25.00	20.00	10.00
100	3	1.6.	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condiţiilor şi parametrilor de calitate stabiliţi de contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori şi tipuri de servicii:				
101	3	1.6.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populaţie; (%)				
102	3	1.6.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenţi economici; (%)				
103	3	1.6.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituţii publice; (%)				
104	3	1.6.	c.2.1. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – populaţie; (%)				
105	3	1.6.	c.2.2. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – agenţi economici; (%)				
106	3	1.6.	c.2.3. serviciu canalizare şi epurare ape uzate – instituţii publice; (%)				
107	3	1.6.	d) numărul de reclamaţii privind gradul de asigurare în funcţionare (presiune, debit - cf.contr.), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	0.80	0.70	0.60
108	3	1.6.	e) procentul din total ape uzate colectate supus nivelelor de tratare primar, secundar, terţiar;	100.00	100.00	100.00	100.00
109	3	1.6.	- primar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
110	3	1.6.	- secundar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
111	3	1.6.	- tertiar (%)				
112	3	1.6.	f) numărul trim-sem-an. de teste pentru care parametrii şi/sau indicatorii apei potabile furnizate nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, raportat la nr.total de teste / trim-sem-an. :				
113	3	1.6.	f.1. teste microbiologice; (%)	3.00	2.00	1.50	1.00
114	3	1.6.	f.2. teste fizico-chimice; (%)	10.00	9.00	8.00	7.00
115	3	1.6.	g) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametrii şi/sau indicatorii apei uzate preluate nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, raportat la nr.total teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
116	3	1.6.	h) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametri şi/sauindicatorii apei epurate şi deversate în emisar nu s-au încadrat în parametrii limită admişi, rap.la nr.total de teste / trim-sem-an. ;	10.00	5.00	4.00	2.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
			(%)				
117	3	1.7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				
118	3	1.7.	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
119	3	1.7.	b) procentul din totalul de la litera a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
120	3	2	INDICATORI DE PERFORMANŢĂ GARANTAŢI				
121	3	2.1.	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ				
122	3	2.1.	a) pierderea de apă în reţea exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, şi cea intrată în sistem (furnizată) / trim-sem-an. (scăzută din 1); (%)	50.00	50.00	48.00	46.00
123	3	2.1.	b) gradul de extindere a reţelei, exprimat ca raport între lungimea reţelei dată în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul, şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
124	3	2.1.	c) consumul specific de energie pentru apa furnizată, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trim-sem-an. pentru funcţionarea sistemului, şi cantitatea de apă facturata+pierd.in.retea; (kW/mc)	0.20	0.20	0.19	0.18
125	3	2.1.	d) durata zilnică de alimentare cu apă, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator, şi 24 ore, pe categorii de utilizatori:(%)	95.00	96.00	96.50	97.00
126	3	2.1.	d.1.1. populaţie; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
127	3	2.1.	d.1.2. agenţi economici; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
128	3	2.1.	d.1.3. instituţii publice; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
129	3	2.1.	e) gradul de acoperire, exprimat ca raport între lungimea reţelei de distribuţie, şi lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	1.08	1.10	1.20	1.30
130	3	2.1.	f) gradul de contorizare, exprimat ca raport între numărul de branşamente contorizate, şi numărul total de bransamente. (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
131	3	2.2.	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE				
132	3	2.2.	a) gradul de deservire, exprimat ca raport între lungimea reţelei de canalizare, şi lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	0.79	0.79	0.80	0.81
133	3	2.2.	b) gradul de extindere a reţelei de canalizare, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dat în funcţiune la începutul perioadei luate în calcul, şi cea de la sfârşitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
134	3	2.2.	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea şi epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trim-sem-an. pentru asigurarea serviciului, şi catitatea de apă evacuată; (kW/mc)	0.24	0.24	0.26	0.29
135	3	2.3.	INDICATORI ECONOMICI - FINANCIARI				
136	3	2.3.	a) productivitatea muncii, ca raport între cifra de afaceri trim-sem-an., şi numărul total de angajaţi; (mii lei / angajat)	6.19	21.30	21.69	21.91

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
137	3	2.3.	b) gradul de încasare, ca raport între total sume încasate trim-sem-an., şi total sume facturate /trim-sem-an. ; (%)	66.67	91.00	92.00	93.00
138	3	2.3.	c) rata de acoperire a costurilor totale, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, şi total cheltuieli trim-sem-an. ; (%)	58.15	59.27	58.07	58.77
139	3	2.3.	d) rata de acoperire a costurilor de operare, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, şi total cheltuieli trim-sem-an. din operare; (%)	58.15	58.59	58.86	58.86
140	3	2.3.	e) venit mediu, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare (apă şi canal), şi total cantit.apă şi canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	2.07	2.07	2.07	2.07
141	3	2.3.	f) cost mediu, ca raport între total costuri trim-sem-an. din operare (apă şi canal), şi total cantit.apă şi canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	3.77	3.58	3.79	3.82
142	3	3	INDICATORI STATISTICI				
143	3	3.1.	BRANŞAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
144	3	3.1.	a) raportul dintre numărul de branşamente, şi lungimea reţelei de distribuţie a apei; (buc / km)	120.00	125.00	130.00	140.00
145	3	3.1.	b) lungimea reţelei de distribuţie, raportată la numărul de locuitori asiguraţi cu apă; (m / loc)	3.19	3.18	3.16	3.15
146	3	3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a reţelei, şi numărul de locuitori; (m / loc)	2.28	2.27	2.26	2.25
147	3	3.1.	f) raportul dintre populaţia branşată la alimentare cu apă, şi populaţia totală a localităţii; (%)	75.00	80.00	85.00	90.00
148	3	3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, şi lungimea reţelei de canalizare; (buc / km)	130.00	135.00	140.00	145.00
149	3	3.1.	d) raportul dintre populaţia racordată la canalizare, şi populaţia totală a localităţii; (%)	56.00	60.00	65.00	70.00
150	3	3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
151	3	3.1.	g.1.1. populaţie branşată (nr.)	61,000.00	62,000.00	63,000.00	64,000.00
152	3	3.1.	g.1.2. agenţi economici branşaţi (nr.)	1,850.00	1,860.00	1,870.00	1,880.00
153	3	3.1.	g.1.3. instituţii publice branşate (nr.)	176.00	177.00	178.00	179.00
154	3	3.1.	g.2.1. populaţie racordată (nr.)	47,000.00	47,500.00	48,000.00	48,500.00
155	3	3.1.	g.2.2. agenţi economici racordaţi (nr.)	1,387.00	1,390.00	1,393.00	1,396.00
156	3	3.1.	g.2.3. instituţii publice racordate (nr.)	113.00	114.00	115.00	116.00
157	3	3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
158	3	3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capacit.de proiect a reţelei; (%)	35.00	36.00	37.00	38.00
159	3	3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducţiune (bruta), şi capacitatea proiectată; (%)				
160	3	3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIŢIILE DE CONTRACT				
161	3	3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condiţiilor de descărcare a apelor uzate şi meteorice în reţelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:				
162	3	3.3.	a.1.1. populaţie; (%)				
163	3	3.3.	a.1.2. agenţi economici; (%)				
164	3	3.3.	a.1.3. instituţii publice. (%)				
165	3	3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorita nerespectării de către utilizator a condiţiilor de evacuare/deversare, raportat la nr.total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)				
166	3	3.3.	b.1.1. populaţie; (%)				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
167	3	3.3.	b.1.2. agenţi economici; (%)				
168	3	3.3.	b.1.3. instituţii publice. (%)				
169	3	3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatotri pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condiţiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii şi categorii de utilizatori:				
170	3	3.3.	c.1.1. populaţie; (%)				
171	3	3.3.	c.1.2. agenţi economici; (%)				
172	3	3.3.	c.1.3. instituţii publice. (%)				

Notă:

Deoarece analiza şi previzionarea valorilor indicatorilor de performanţă s-a realizat în funcţie de noua grupare a aglomerărilor umane realizată la nivelul judeţului Botoşani prin *Master Planul pentru serviciile de apă şi canal,* iar valorile colectate au fost înregistrate în conformitate cu vechiul sistem de colectare a datelor, nu s-a putut estima o tendința pentru anumite poziții din tabel, care au rămas necompletate cu valori previzionate.

Aceste poziții urmează a se completa în decursul primelor 12 luni ale Perioadei de Tranziție, prin desfășurarea unei anchete, conform cu prevederile Contractului unic de delegare, care va stabili și metodologia de cuantificare a obiectivelor indicatorilor. În situația în care A.N.R.S.C. va *elabora şi adopta criteriile şi indicatorii de performanţă care să permită monitorizarea, compararea şi evaluarea modului de furnizare/prestare a serviciilor,* ancheta desfășurata în decursul primelor 12 luni va trebui sa tina cont de aceste prevederi legislative.

3.10. Monitorizarea indicatorilor de performanţă

AUTORITĂŢILE ADMINISTRAŢIEI PUBLICE

LOCALE

În conformitate cu prevederile Legii nr. 51/2006 *a serviciilor comunitare de utilităţi publice*, autorităţile administraţiei publice locale:

- au competenţă exclusivă, în condiţiile legii, în tot ceea ce priveşte înfiinţarea, organizarea, coordonarea, **monitorizarea şi controlul funcţionării serviciilor de utilităţi publice,** precum şi în ceea ce priveşte crearea, dezvoltarea, modernizarea, administrarea şi exploatarea bunurilor proprietate publică sau privată a unităţilor administrativ-teritoriale, aferente sistemelor de utilităţi publice;
- în exercitarea competenţelor şi atribuţiilor ce le revin în sfera serviciilor de utilităţi publice, autorităţile administraţiei publice locale **adoptă hotărâri în legătură cu urmărirea, monitorizarea şi raportarea indicatorilor de performanţă şi aplicarea metodologiei de comparare a acestor indicatori.**

ASOCIAŢIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ

„AQUA" BOTOŞANI

În conformitate cu prevederile Legii nr. 51/2006 *a serviciilor comunitare de utilităţi publice*, Asociaţia de Dezvoltare Intercomunitară **„AQUA" Botoşani** s-a constituit în scopul înfiinţării, organizării, finanţării, exploatării, **monitorizării şi controlului furnizării/prestării serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare**, inclusiv pentru crearea, modernizarea şi/sau dezvoltarea sistemelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare.

Indicatorii de performanţă generali reprezintă parametrii serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate, urmărite la nivelul operatorului.

Indicatorii de performanţă garantaţi reprezintă parametrii serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate şi pentru care sunt prevăzute penalităţi în contractele de furnizare/prestare, respectiv în Contractul unic de delegare a gestiunii serviciilor, în cazul nerealizării lor.

În conformitate cu prevederile ***Contractului unic de delegare a gestiunii serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare*****,** încheiat între **A.D.I. „AQUA" Botoşani**, în numele şi pe seama unităţilor administrativ-teritoriale asociate, în calitate de Delegatar, şi **S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani**, în calitate de Delegat:

- **monitorizarea gestiunii şi furnizării Serviciilor Delegate:**
  - controlul asupra gestiunii şi furnizării Serviciilor Delegate este asigurat de către Asociaţie;
  - pentru a permite Asociaţiei să îşi exercite controlul, Delegatul se angajează să îi pună la dispoziţie orice documente contabile, tehnice sau alte documente oficiale în conformitate cu legislaţia în vigoare şi să îi permită accesul, la faţa locului, la orice evidenţe sau registre în legătură cu furnizarea Serviciilor Delegate;
  - Delegatarul poate inspecta la faţa locului sau prin intermediul probelor, sau, prin delegarea de către Asociaţie a unor experţi independenţi având competenţa necesară, toate conturile Delegatului;

- **raportarea anuală:**
  - pentru a permite controlul economic, financiar şi tehnic al ***Contractului unic***, Delegatul se angajează să prezinte anual Delegatarului următoarele rapoarte:
    - cel mai târziu cu 30 de zile înainte de începutul fiecărui exerciţiu financiar, **programul activităţilor planificate**;
    - în termen de o lună de la aprobarea conturilor de către organul decizional al Delegatului, la încheierea anului financiar, **un raport de gestiune**, **un raport tehnic**, **un raport de performanţă şi planul financiar pe 5** ani.
  - raportul tehnic priveşte separat, pe de o parte apa potabilă şi canalizarea, iar pe de altă parte fiecare grup de Zone Urbane din Aria de Delegare. Acest raport va cuprinde următoarele elemente, cu detalii despre evoluţia lor în ultimele patru exerciţii financiare:
    - numărul de Utilizatori;
    - volumele facturate;
    - numărul de branşamente şi racorduri cu contor şi fără contor realizate în cursul exerciţiului financiar, pentru fiecare tip şi diametru, pentru apă şi canalizare precum şi investiţiile în legătură cu branşamentele şi racordurile noi;
    - lungimea reţelelor;

- rezultatul tehnic în ceea ce priveşte producţia şi diferitele modalităţi de transport şi alimentare, cu precizarea obiectivelor de îmbunătăţiri stabilite pentru următorul exerciţiu financiar şi a rezultatelor pentru anul precedent;
- statisticile privind întreruperile în furnizarea serviciului şi timpul de aşteptare;
- **rata Indicatorilor de Performanţă estimată la sfârşitul exerciţiului financiar**.

- **aplicarea de penalităţi:**
  - pentru nerespectarea Indicatorilor de performanţă garantaţi se vor aplica penalităţile prevăzute în ***Contractul unic de delegare a gestiunii serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare,***;

- **revizuirea nivelului indicatorilor de performanţă:**
  - în decursul primelor 12 luni ale Perioadei de Tranziţie, o anchetă va fi desfăşurată prin acordul Părţilor;
  - scopul acesteia este, pe de o parte să confirme sau să revizuiască Obiectivele Indicatorilor de Performanţă ai Serviciilor pentru sfârşitul Perioadei de Tranziţie şi, pe de altă parte să specifice metodologia pentru următoarele anchete de cinci ani;
  - **în situaţia în care se observă diferenţe semnificative între rezultatele acestei anchete şi nivelurile estimate ale indicatorilor de performanţă, va fi ajustată evoluţia Indicatorilor de Performanţă ai Serviciilor în timp** între sfârşitul Perioadei de Tranziţie şi cel de-al zecelea an de la Data Intrării în Vigoare a ***Contractului unic.***

AUTORITĂŢILE ADMINISTRAŢIEI PUBLICE

CENTRALE

În conformitate cu prevederile Legii nr. 51/2006 *a serviciilor comunitare de utilităţi publice*, autorităţile administraţiei publice centrale:

- monitorizează, centralizează şi evaluează realizarea indicatorilor de performanţă pentru serviciile comunitare de utilităţi publice;
- **raporturile juridice dintre A.N.R.S.C. şi operatorii serviciilor de utilităţi publice sunt raporturi de monitorizare, evaluare şi control** privind respectarea condiţiilor de acordare a licenţelor şi autorizaţiilor, a procedurilor de stabilire, ajustare şi modificare a preţurilor şi tarifelor.

AUTORITATEA NAŢIONALĂ DE REGLEMENTARE A SERVICIILOR COMUNITARE - A.N.R.S.C.

În conformitate cu prevederile Legii nr. 51/2006 *a serviciilor comunitare de utilităţi publice*, Autoritatea Naţională de Reglementare a Serviciilor Comunitare are următoarele competenţe şi atribuţii privind serviciile de utilităţi publice din sfera sa de reglementare:

- organizează sistemul de monitorizare, evaluare şi control în teritoriu privind modul de aplicare a prevederilor Legii nr. 51/2006 şi a legislaţiei sectoriale specifice fiecărui serviciu;
- monitorizează aplicarea şi respectarea de către operatori şi autorităţile administraţiei publice locale a legislaţiei primare din domeniu, a reglementărilor emise în aplicarea acesteia, a sistemului de preţuri şi tarife în vigoare şi aplică sancţiuni în cazul nerespectării acestora;
- **monitorizează respectarea şi îndeplinirea de către operatori a obligaţiilor şi măsurilor stabilite în condiţiile de emitere sau de menţinere a licenţei ori autorizaţiei;**
- elaborează regulamentele-cadru, caietele de sarcini-cadru şi contractele-cadru de furnizare/prestare pentru serviciile din sfera sa de reglementare;
- **elaborează şi adoptă criterii şi indicatori de performanţă care să permită monitorizarea, compararea şi evaluarea modului de furnizare/prestare a serviciilor**.

4. Index de tabele cuprinse în Volumul 1

Tabelul nr. 1.1.1. Resurse de apă, teoretic şi tehnic utilizabile, pentru bazinele hidrografice Siret şi Prut 1.1-6

Tabelul nr. 1.1.2. Debitele râurilor principale în bazinele hidrografice Prut şi Siret 1.1-7

Tabelul nr. 1.1.3. Preluare din bazinele hidrografice Prut şi Siret..... 1.1-7

Tabelul nr. 1.1.4. Repartiţia nivelurilor de calitate în secţiunile de control, în conformitate cu OM 161/2006 ..... 1.1-8

Tabelul nr. 1.1.5. Repartiţia nivelurilor de calitate pe lungimi de râuri 1.1-9

Tabelul nr. 1.1.6. Situaţia globală a calităţii apei din lacuri, 2008..... 1.1-10

Tabelul nr. 1.1.7. Calitatea lacurilor conform nivelului de troficitate 1.1-11

Tabelul nr. 1.1.8. Calitatea lacurilor conform nivelului chimic 1.1-11

Tabelul nr. 1.5.1. Evoluţia populaţiei stabile a judeţului, în perioada 2007-2009 ..... 1.5-30

Tabelul nr. 1.5.2. Evoluţia numărului de localităţi din judeţul Botoşani, aferentă anului 2008. ..... 1.5-30

Tabelul nr. 1.5.3. Situaţia localităţilor din judeţul Botoşani, grupate după numărul de locuitori - 2009 . 1.5-31

Tabelul nr. 1.5.4. Evoluţia Produsului Intern Brut..... 1.5-32

Tabelul nr. 1.5.5. Situaţia unităţilor locale active din judeţul Botoşani - anul 2008 ..... 1.5-33

Tabelul nr. 1.5.6. Rata şomajului, judeţul Botoşani 1.5-33

Tabelul nr. 1.5.7. Evoluţia numărului mediu de salariaţi, judeţul Botoşani..... 1.5-34

Tabelul nr. 1.5.8. Alocarea forţei de muncă pe sectoare -2008..... 1.5-34

Tabelul nr. 1.5.9. Câştigul salarial mediu net lunar 1.5-35

Tabelul nr. 1.5.10. Numărul mediu al salariaţilor pe activităţi industriale, judeţul Botoşani 1.5-36

Tabelul nr. 1.5.11. Fondul funciar după modul de folosinţă, judeţul Botoşani 1.5-37

Tabelul nr. 2.2.1. Situaţia accesibilităţii populaţiei din judeţul Botoşani la serviciile de alimentare cu apă şi de canalizare, anul 2010..... 2.2-43

Tabelul nr.2.2.2. Situaţia accesibilităţii populaţiei din judeţul Botoşani, anul 2010 , la cele două sisteme hidro-edilitare – distribuţie de apă potabilă şi de canalizare-epurare a apelor uzate..... 2.2-44

Tabelul nr.2.2.3. Date tehnice şi tehnologice privind reţeaua publică de alimentare cu apă potabilă, de canalizare şi epurare ape uzate, canalizarea apelor pluviale, judeţul Botoşani, 2010. ..... 2.2-46

Tabelul nr. 2.2.4. Staţii de tratare a apei din aria municipiului Botoşani şi oraşele Bucecea, Flămânzi, Ştefăneşti 2.2-50

Tabelul nr.2.2.5. - Caracteristicile tehnice ale aducţiunilor pe bazine hidrografice 2.2-52

Tabelul nr. 2.2.6. Caracteristici tehnice privind înmagazinarea apei 2.2-53

Tabelul nr. 2.2.7. Situaţia reţelei de distribuţie a apei potabile în aria Botoşani – anul 2010 ..... 2.2-54

Tabelul nr.2.2.8. Situaţia reţelelor de distribuţie din municipiul Botoşani 2.2-55

Tabelul nr. 2.2.9. Sistemele de canalizare şi staţiile de epurare existente în aria Botoşani 2.2-56

Tabelul nr. 2.2.10. Caracteristici ale sistemului de canalizare şi epurare ape uzate din aria Botoşani 2.2-57

Tabel nr. 2.3.2.1. Înfiinţarea A.D.I. „AQUA”Botoşani 2.3-70

Tabel nr. 2.3.2.2. Structura acţionariatului S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani 2.3-73

Tabel nr. 2.3.2.4. Aria de delegare a serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare, conform Contractului unic de delegare gestiunii 2.3-77

Tabelul nr. 2.4.1. Schema de finanţare a programului MUDP II 2.4-79

Tabelul nr. 2.4.2. Evoluţia indicatorilor de performanţă (condiţionalităţilor) impuse prin Acordul de împrumut BERD 2.4-80

Tabelul nr. 2.5.1. Bilanţul sintetic S.C. Apa Grup .S.A Botoșani 2005-2010 ..... 2.5-81

Tabelul nr. 2.5.2. Contul de profit şi pierdere S.C. APAGRUP S.A. Botoşani, 2005-2010 ..... 2.5-84

Tabelul nr. 2.5.3. Situaţia Netă a S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2.5-86

Tabelul nr. 2.5.4. Fondul de rulment al S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2.5-87

Tabelul nr. 2.5.5. Necesarul de Fond de rulment al S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2.5-88

Tabelul nr. 2.5.6. Trezoreria S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2.5-89

Tabelul nr. 2.5.7. Indicatori realizaţi conform Bugetului de venituri şi cheltuieli 2005-2009 – S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2.5-90

Tabelul nr. 2.5.8. Evoluţia principalilor indicatori economico-financiari 2005-2010, în conformitate cu Regulamentul consolidat din 01.02.2010 şi calculaţi conform datelor financiare disponibile – S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2.5-90

Tabelul nr. 2.5.9. Numărul de salariaţi – consolidat S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2.5-92

Tabelul nr. 2.5.10. Evoluţia productivităţii muncii – consolidat S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2.5-93

Tabelul nr. 2.5.11. Indicatorul lichidităţii curente S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2.5-93

Tabelul nr. 2.5.12. Indicatorul lichidităţii imediate S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2.5-94

Tabelul nr. 2.5.13. Rata de îndatorare S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2.5-95

Tabelul nr. 2.5.14. Viteza de rotaţie a debitelor S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2.5-96

Tabelul nr. 2.5.15. Viteza de rotaţie a creditelor S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2.5-97

Tabelul nr. 2.5.16. Indicatori de profitabilitate S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2.5-98

Tabelul nr. 2.5.17. Solvabilitatea S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2.5-100

Tabelul nr. 2.5.18. Lichiditatea patrimonială S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2.5-101

Tabelul nr. 3.1.1. Aria de delegare a gestiunii serviciului – împărţire pe sucursale 3.1-106

Tabelul nr. 3.2.1. Indicatorii privind activitatea de branşare/racordare a utilizatorilor - S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, 2008-2009 şi trim. 1 şi trim. 2 anul 2010– consolidat pe judeţ 3.2-109

Tabelul nr. 3.2.2. Indicatorii privind activitatea de branşare/racordare a utilizatorilor - S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, 2008-2009 şi trim. 1 şi trim. 2 anul 2010– sucursala 01 – sediu 3.2-110

Tabelul nr. 3.2.3. Indicatorii privind activitatea de branşare/racordare a utilizatorilor - S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, 2008-2009 şi trim. 1 şi trim. 2 anul 2010– sucursala 02 Dorohoi/Darabani 3.2-110

Tabelul nr. 3.3.1. Indicatorii privind activitatea de contractare a serviciilor de furnizare a apei/preluarea a apelor uzate şi meteorice – consolidat pe judeţ 3.3-114

Tabelul nr. 3.3.2. Indicatorii privind activitatea de contractare a serviciilor de furnizare a apei/preluarea a apelor uzate si meteorice – sucursala 01 – sediu 3.3-114

Tabelul nr. 3.3.3. Indicatorii privind activitatea de contractare a serviciilor de furnizare a apei/preluarea a apelor uzate si meteorice – sucursala 02 Dorohoi-Darabani 3.3-115

Tabelul nr. 3.3.4. Indicatorii privind activitatea de contractare a serviciilor de furnizare a apei/preluarea a apelor uzate si meteorice – sucursala 03 Săveni-Ştefăneşti 3.3-115

Tabelul nr. 3.4.1. Indicatorii privind activitatea de măsurare, gestiune, citire, facturare şi încasare – consolidat pe judeţ 3.4-119

Tabelul nr. 3.4.2. Indicatorii privind activitatea de măsurare, gestiune, citire, facturare şi încasare – sucursala 01 – sediu 3.4-120

Tabelul nr. 3.4.3. Indicatorii privind activitatea de măsurare, gestiune, citire, facturare şi încasare – sucursala 02 Dorohoi-Darabani 3.4-121

Tabelul nr. 3.4.4. Indicatorii privind activitatea de măsurare, gestiune, citire, facturare şi încasare - sucursala 03 Săveni-Ştefăneşti 3.4-122

Tabelul nr. 3.5.1. Indicatorii privind întreruperile şi limitările - accidentale, programate sau datorate nerespectării prevederilor contractuale – consolidat pe judeţ 3.5-126

Tabelul nr. 3.5.2. Indicatorii privind întreruperile şi limitările - accidentale, programate sau datorate nerespectării prevederilor contractuale – sucursala 01 – sediu 3.5-128

Tabelul nr. 3.5.3. Indicatorii privind întreruperile şi limitările - accidentale, programate sau datorate nerespectării prevederilor contractuale – sucursala 02 Dorohoi-Darabani..... 3.5-130

Tabelul nr. 3.5.4. Indicatorii privind întreruperile şi limitările - accidentale, programate sau datorate nerespectării prevederilor contractuale - sucursala 03 Săveni-Ştefăneşti 3.5-132

Tabelul nr. 3.6.1. Indicatorii privind calitatea serviciilor – consolidat pe judeţ 3.6-138

Tabelul nr. 3.6.2. Indicatorii privind calitatea serviciilor – sucursala 01 – sediu..... 3.6-140

Tabelul nr. 3.6.3. Indicatorii privind calitatea – sucursala 02 Dorohoi-Darabani..... 3.6-141

Tabelul nr. 3.6.4. Indicatorii privind calitatea serviciilor - sucursala 03 Săveni-Ştefăneşti 3.6-142

Tabelul nr. 3.6.5. Indicatori statistici– consolidat pe judeţ 3.6-144

Tabelul nr. 3.6.6. Indicatori statistici – sucursala 01 – sediu..... 3.6-145

Tabelul nr. 3.6.7. Indicatori statistici – sucursala 02 Dorohoi-Darabani 3.6-146

Tabelul nr. 3.6.8. Indicatori statistici - sucursala 03 Săveni-Ştefăneşti 3.6-147

Tabelul nr. 3.7.2.1. Indicatori de performanţă garantaţi, alţii decât pierderea de apă – consolidat S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, 2008-2009 şi trim. 1 anul 2010 ..... 3.7-167

Tabelul nr. 3.8.1. Indicatori de performanţă generali – indicatori economico-financiari – S.C. APA GRUP S.A. Botoşani, 2008-2009 şi trim. 1 anul 2010 ..... 3.8-174

Tabelul nr. 3.9.1. Propuneri de indicatori de performanţă ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, Judeţul Botoşani 3.9-177

Tabelul 3.9.1.a. Propuneri de indicatori de performanţă ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare - Consolidat – județ Botoșani (aria de operare) 3.9-178

Tabelul 3.9.1.b. Propuneri de indicatori de performanţă ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare Sucursala 01 – Sediul Central 3.9-184

Tabelul 3.9.1.c. Propuneri de indicatori de performanţă ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare Sucursala 02 – Dorohoi – Darabani 3.9-190

Tabelul 3.9.1.d. Propuneri de indicatori de performanţă ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare Sucursala 03 – Săveni Ștefănești 3.9-197

5. Anexe cuprinse în Volumul 2

1. Analiza financiară 2007 –Asistenţă tehnică pentru coordonarea şi supervizarea proiectelor ISPA în judeţul Botoşani – Louis Berger SAS;
2. Memorandum de finanţare proiect Reabilitarea şi modernizarea sistemelor de alimentare cu apă, canalizare şi epurare, Botoşani, Măsura ISPA nr. 2004/RO16P/PE/001;
3. Rapoarte trimestriale privind Programul de Dezvoltare al Utilităţilor Municipale II;

4. Plan de afaceri al S.C. APA GRUP S.A. Botoşani 2005-2006;
5. Bilanţurile anuale întocmite pentru anii 2005 - 2009;
6. Bilanţul semestrial la data de 30.06.2010;
7. Rapoartele privind activitatea economico – financiară pentru anii 2005 – 2009 şi semestrul I 2010;
8. Master Plan pentru serviciile de alimentare cu apă şi de canalizare în judeţul Botoşani - 2010;
9. Hotărâri ale unităţilor administrativ-teritoriale de înfiinţare a A.D.I. „AQUA" Botoşani;
10. Hotărârea A.D.I. „AQUA" Botoşani de înfiinţare a operatorului regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani;
11. Contractul unic de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare nr. 2206/28.06.2010;
12. Regulamentul consolidat al serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare – judeţul Botoşani, aprobat prin hotărâre A.G.A. a A.D.I „AQUA" Botoşani în 01.02.2010;
13. Ordinul A.N.R.S.C. nr. 459/21.0.92010 de aprobare a eliberării Licenţei clasa 2 către S.C. NOVA APASERV S.A. Botoşani;
14. Contractul de facturare, cu actele adiţionale ulterioare, între Apele Române şi operator privind cantitatea de apă brută intrată în sistem;
15. Standardul SR 1343-1 privind determinarea cantităţilor de apă potabilă pentru localităţile urbane şi rurale;
16. Proceduri Sistem de Management al Calităţii în vigoare;
17. Rezultate monitorizare pierderi la branşamente condominiale;
18. Rezultate verificări contori de branşament;
19. Lista echipamentelor pentru detecţia şi inspecţia pierderilor;
20. Duratele de funcţionare a mijloacelor fixe, conform HG. nr. 2139/2004.