

## **ANEXA X**

**LA CONTRACTUL DE DELEGARE A GESTIUNII  
SERVICIILOR PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE  
CANALIZARE**

***-REGULAMENTUL SERVICIULUI  
DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE  
CANALIZARE- JUDEȚUL BACĂU-***

# REGULAMENT

## al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare – județul Bacău

### CAPITOLUL I

#### Dispoziții generale

Art. 1.(1) Prevederile prezentului regulament se aplică serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în aria de competență a unităților administrativ-teritoriale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Bacău, denumit în continuare serviciul de alimentare cu apă și de canalizare, din județul Bacău.

(2) Prezentul regulament stabilește cadrul juridic unitar privind funcționarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, definind condițiile-cadru și modalitățile ce trebuie îndeplinite pentru asigurarea serviciului, precum și relațiile dintre operator și utilizatorii acestor servicii.

(3) Prevederile regulamentului se aplică, de asemenea, la proiectarea, executarea, recepționarea, exploatarea și întreținerea instalațiilor din sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în județul Bacău.

Art. 2. În sensul prezentului regulament, noțiunile de mai jos se definesc după cum urmează:

2.1. *acces la rețea* — dreptul utilizatorului serviciilor de alimentare cu apă și/sau de canalizare de a se brânșa/racorda și de a folosi, în condițiile legii, rețelele de distribuție/colectare;

2.2. *acord de furnizare* — documentul scris, emis de operator, care stabilește condițiile de furnizare pentru utilizator și definește parametrii cantitativi și calitativi ai serviciului la brânșamentul utilizatorului și prin care operatorul se angajează să furnizeze serviciul de alimentare cu apă;

2.3. *acord de preluare* — documentul scris, emis de operatorul serviciului de canalizare pentru utilizator, prin care acesta se angajează să presteze serviciul de canalizare și care definește condițiile și parametrii cantitativi și calitativi ai apelor uzate menajere și/sau industriale preluate la canalizarea publică;

2.4. *aglomerare umană* — zona în care populația și/sau activitățile economice sunt suficient de concentrate pentru a face posibilă colectarea apelor uzate și dirijarea lor spre o stație de epurare sau spre un punct final de evacuare, calculată în locuitori echivalenți, care poate cuprinde mai multe unități administrativ-teritoriale sau doar o parte a acestora, în corelare cu prevederile din master planul județean/zonal pentru serviciul de alimentare cu apă și de canalizare;

2.5. *ansamblu rezidențial* — imobilul format din teren pe care sunt amplasate izolat, înșiruit sau cuplat locuințe și/sau construcții cu altă destinație, în care există proprietăți comune și proprietăți individuale;

2.6. *apă potabilă* — apă care îndeplinește indicatorii de potabilitate prevăzuți de legislația în vigoare;

2.7. *apă caldă* — apă care a fost încălzită de furnizorul de energie termică, utilizată în scopuri gospodărești sau igienico-sanitare;

2.8. *ape uzate menajere* — apele de canalizare rezultate din folosirea apei în gospodăria, instituții publice și servicii, care rezultă mai ales din metabolismul uman și din activități menajere și igienico-sanitare;

2.9. *ape uzate industriale* — apele de canalizare rezultate din activități economico-industriale sau corespunzând unei alte utilizări a apei decât cea menajeră;

2.10. *ape uzate orășenești* — apele de canalizare rezultate din amestecul apelor uzate menajere cu apele uzate industriale sau agrozootehnice, preepurate sau nu, precum și apele care provin din stropirea și spălarea drumurilor publice sau private, a aleilor, a grădinilor și a curților imobilelor;

2.11. *ape pluviale (meteorice)* — apele de canalizare care provin din precipitații atmosferice;

2.12. *aria de operare* — arie geografică ce cuprinde unitățile administrativ-teritoriale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Bacău, în care operatorul S.C. C.R.A.B. S.A. primește dreptul de a furniza/presta serviciul de alimentare cu apă și de canalizare;

2.13. *aria de deservire* — arie geografică ce cuprinde teritoriul unităților administrativ-teritoriale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Bacău, privit ca unitate administrativ-teritorială precum și orice alte teritorii în cadrul cărora SC CRAB SA primește dreptul de a furniza/presta către utilizatori serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare ce formează obiectul prezentului regulament.

2.14. *asociație de proprietari* — formă de asociere autonomă și fără scop lucrativ a proprietarilor dintr-un condominiu, având ca scop administrarea, exploatarea, întreținerea, repararea, reabilitarea și modernizarea proprietății comune, menținerea în stare bună a imobilului, respectarea drepturilor și asumarea obligațiilor de către toți proprietarii;

2.15. *autoritate de reglementare competență* — Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice — denumită în continuare A.N.R.S.C.;

2.16. *aviz de bransare racordare* — documentul scris, emis de operatorul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, prin care se stabilesc condițiile tehnice cu privire la proiectarea, amplasarea și execuția bransamentelor de apă, respectiv a racordurilor de canalizare și prin care se stabilește punctul de delimitare dintre rețelele publice și instalațiile de utilizare;

2.17. *bloc de locuințe - condominiu* — proprietatea imobiliară formată din proprietăți individuale, definite apartamente sau spații cu altă destinație decât aceea de locuințe, și proprietatea comună indiviză.

Poate fi definit condominiu și un tronson cu una sau mai multe scări, din cadrul clădirii de locuit, în condițiile în care se poate delimita proprietatea comună. De asemenea se asimilează ca noțiune de **condominium** și acele proprietăți (clădiri) alimentate cu o rețea de serviciu pentru apă bransată la rețeaua publică prin intermediul unui contor general;

*Condominiu*- Imobilul format din teren cu una sau mai multe construcții, dintre care unele proprietăți sunt comune, iar restul sunt proprietăți individuale, pentru care se întocmesc o carte funciară colectivă și câte o carte funciară individuală pentru fiecare unitate individuală aflată în proprietate exclusivă, care poate fi reprezentată de locuințe și spații cu altă destinație, după caz. Constituie condominiu:

- un corp de clădire multietajat sau, în condițiile în care se poate delimita proprietatea comună, fiecare tronson cu una sau mai multe scări din cadrul acestuia;
- un ansamblu rezidențial format din locuințe și construcții cu altă destinație, individuale, amplasate izolat, înșiruit sau cuplat, în care proprietățile individuale sunt interdependente printr-o proprietate comună forțată și perpetuă.

2.18. *bransament de apă* — partea din rețeaua publică de alimentare cu apă care asigură legătura dintre rețeaua publică de distribuție și rețeaua interioară a unei incinte sau a unei clădiri. Bransamentul deservește un singur utilizator. Încăzuri bine justificate și atunci când condițiile tehnice nu permit altă soluție se poate admite alimentarea mai multor utilizatori prin același bransament. Părțile componente ale unui bransament se precizează în regulamentul-cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare. Bransamentul, până la contor, inclusiv căminul de bransament și contorul, aparțin rețelei publice de distribuție, indiferent de modul de finanțare a execuției. Finanțarea execuției bransamentului se asigură de operator, respectiv de utilizator, corespunzător punctului de delimitare a instalațiilor. Amplasamentul căminului de bransament se stabilește la punctul de delimitare al instalațiilor, de regulă la limita de proprietate a utilizatorului, cu respectarea regimului juridic al proprietății și numai în baza unei documentații avizate de operator. Lungimea maximă a bransamentului 5- 6 metri de la punctul de întepatura la rețeaua publică. În cazul condominiilor existente, separarea și 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 obligația montării contorului principal de bransament la nivelul limitei de proprietate;

2.19. *caracteristici tehnice* — totalitatea datelor și elementelor de natură tehnică, referitoare la o instalație;

2.20. *cămin de bransament* — construcție componentă a sistemului de distribuție a apei, aparținând sistemului public de alimentare cu apă, care adăpostește contorul de bransament, cu montajul aferent acestuia;

2.21. *căminul de racord*— construcție componenta a sistemului de canalizare, aparținând sistemului public de canalizare care reprezintă prima componenta a rețelei publice, în sensul de curgere a apei uzate.

2.22. *clădire*, de multe ori **imobil**, se înțelege orice structură realizată de oameni cu scopul adăpostirii și locuirii continue, respectiv a menținerii unor condiții standard de lucru neîntrerupte pentru ființele umane.

2.23. *contor de branșament* — aparatul de măsurare a volumului de apă consumat de utilizator, care se montează pe branșament între două vane-robinete la limita proprietății utilizatorului; contorul este ultima componentă a rețelei publice de distribuție în sensul de curgere a apei;

2.24. *contor individual*— contor de apă rece sau caldă, după caz, montat la nivel de apartament, în cazul sistemului de distribuție orizontală, folosit la individualizarea consumurilor de apă rece în vederea repartizării pe proprietati/apartamente individuale a costurilor;

2.25. *contor de rețea* — aparatul de măsurare a cantității de apă transportată dintr-o zonă în alta a rețelei publice. Contorul de rețea nu poate fi utilizat la determinarea și facturarea cantității de apă consumată de unul sau mai mulți utilizatori;

2.26. *contor cu telecitire*— aparatul de măsură a consumului de apă, prevăzut cu un dispozitiv electronic, care permite citirea acestuia la distanță;

2.27. *contract-cadru* — reglementare cu caracter normativ, care stabilește condițiile minimale pentru relațiile comerciale dintre operator și utilizator;

2.28. *convenție individuală de facturare*— act juridic încheiat între un furnizor de servicii de utilități publice, asociația de proprietari și un proprietar individual din condominiu, anexă la contractul de furnizare a serviciilor de utilități publice încheiat între un furnizor de servicii de utilități publice și asociația de proprietari, prin care se stabilesc condițiile de furnizare, utilizare, facturare și plată a serviciilor de utilități publice furnizate la nivel de utilizator individual din cadrul unui condominiu,

2.29. *domeniu public* — totalitatea bunurilor mobile și imobile dobândite potrivit legii, aflate în proprietatea publică a unităților administrativ-teritoriale, care, potrivit legii sau prin natura lor, sunt de folosință sau interes public local ori județean, declarate ca atare prin hotărâre a consiliilor locale sau a consiliilor județene și care nu au fost declarate prin lege bunuri de uz sau de interes public național,

2.30. *grad de asigurare în furnizare* — nivel procentual de asigurare a debitului și presiunii apei necesare utilizatorului într-un interval de timp, precizat în anexa la contractul de furnizare și utilizare a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare;

2.31. *imobil* — orice clădire sau teren, cu destinație social-culturală, administrativă, de producție industrială, comercială, de prestări servicii sau de locuință, inclusiv terenul aferent, cu regim juridic dovedit. În cazul blocurilor de locuințe, la care terenul aferent nu este delimitat, se consideră imobile toate acele blocuri care au adrese poștale distincte;

2.32. *indicatori de performanță generali* — parametri ai serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate, urmărite la nivelul operatorilor;

2.33. *indicatori de performanță garantați* — parametri ai serviciului de furnizare a căror niveluri minime de calitate se stabilesc și pentru care sunt prevăzute penalizări în contractele de furnizare/prestare, în cazul nerealizării lor;

2.34. *infrastructură tehnico-edilitară* — ansamblul sistemelor de utilități publice destinate furnizării/prestării serviciilor de utilități publice; infrastructura tehnico-edilitară aparține domeniului public sau privat al unităților administrativ-teritoriale și este supusă regimului juridic al proprietății publice sau private, potrivit legii;

2.35. *instalații interioare de apă* — totalitatea instalațiilor aflate în proprietatea sau în administrarea utilizatorului, amplasate după punctul de delimitare dintre rețeaua publică și instalația interioară de utilizare a apei, și care asigură transportul apei preluate din rețeaua publică la punctele de consum și/sau la instalațiile de utilizare;

2.36. *instalații interioare de canalizare* — totalitatea instalațiilor aflate în proprietatea sau în administrarea utilizatorului, care asigură preluarea și transportul apei uzate de la instalațiile de utilizare a apei până la căminul de racord din rețeaua publică;

2.37. *licență* — actul tehnic și juridic emis de autoritatea de reglementare competentă prin care se recunoaște calitatea de operator de servicii de utilități publice într-un domeniu reglementat, precum și capacitatea și dreptul de a furniza/presta un serviciu de utilități publice;

2.38. *lichidarea avariilor* — activitate cu caracter ocazional și urgent prin care, în cazul apariției unor incidente care conduc sau pot conduce la pagube importante, se iau măsuri imediate pentru împiedicarea sau reducerea extinderii pagubelor, se determină, se înlătură cauzele care au condus la apariția incidentului sau se asigură o funcționare alternativă, se repară sau se înlocuiește instalația, echipamentul, aparatul etc. deteriorat, se restabilește funcționarea în condiții normale sau cu parametrii reduși, până la terminarea lucrărilor necesare asigurării unei funcționări normale;

2.39. *operator operator regional al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare* — operatorul regional definit conform art.2 din legea nr.51/2006, republicata, cu completările ulterioare, care are dreptul exclusiv de a furniza/presta serviciul în aria de operare stabilită prin contractul de delegare a gestiunii serviciului; persoană juridică română sau străină care are competența și capacitatea, recunoscute prin licență, de a furniza/presta, în condițiile reglementărilor în vigoare, un serviciu comunitar de utilități publice și care asigură nemijlocit administrarea și exploatarea sistemului de utilități publice aferent acestuia. Operator este SC COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU SA, cu sediul social în Bacău Str. Henri Coanda nr. 2 , Cod unic de înregistrare RO 27429315 , titulara a licenței de furnizare-prestare , emisa de ANRSC, sub nr. 3550/17.12.2018, asigurând, în condițiile legii, serviciile de apă și canalizare din aria de competență a unităților administrativ-teritoriale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Bacău,

2.40. *presiune de serviciu* — presiunea ce trebuie asigurată de operator, în punctul de branșare, astfel încât să se asigure debitul normat de apă, la utilizatorul amplasat în poziția cea mai dezavantajoasă;

2.41. *proprietar al ansamblului rezidențial dezvoltator al ansamblului rezidențial* — persoana juridică care efectuează toate operațiunile imobiliare în vederea construirii, finalizării și predării către beneficiari a unor locuințe, precum și coordonarea surselor de finanțare necesare realizării acestor operațiuni;

2.42. *proprietate individuală*- locuința sau spațiul cu altă destinație decât aceea de locuință, parte dintr-un condominiu, destinată locuirii sau altor activități, deținută în proprietate exclusivă;

2.43. *proprietate comună*- părțile din clădire și/sau din terenul aferent acesteia care nu sunt proprietăți individuale și sunt destinate folosinței tuturor proprietarilor sau unora dintre aceștia, precum și alte bunuri care, potrivit legii sau voinței părților, sunt în folosință comună. Proprietate comună sunt și instalațiile de alimentare cu apă și canalizare pe verticală care nu pot fi definite separate din punct de vedere fizic ca proprietate individuală. Părțile comune nu pot fi folosite decât în comun și sunt obiectul unui drept de coproprietate forțată;

2.44. *proprietar al spațiului, respectiv al apartamentului*— persoana fizică sau juridică, de drept public ori de drept privat, care are în proprietate acel spațiu, respectiv apartament, într-un condominiu;

2.45. *pret* — contravaloarea apei potabile furnizată utilizatorilor raportată la unitatea de măsură;

2.46. *tarif* — contravaloarea serviciului de canalizare prestat utilizatorilor raportată la unitatea de măsură;

2.47. *pret/tarif unic*— pretul/tariful stabilit la nivelul unei arii de operare, calculat pe baza regulilor din Metodologia de analiză cost-beneficiu pentru investițiile în infrastructura de apă și de canalizare finanțate prin fonduri publice acordate de la bugetul de stat și/sau din fonduri nerambursabile, care să acopere costurile de operare ulterior finalizării investiției și o parte din costurile de amortizare a cheltuielilor de capital, ținând cont de nivelul acceptat al ratei de suportabilitate, calculată în condițiile legii;

2.48. *strategia de tarifare*— strategia aplicată pentru finanțarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare care are la bază pretul/tariful unic și care asigură acoperirea costurilor de operare și a costurilor de investiții;

2.49. *punct de delimitare* — locul în care instalațiile aflate în proprietatea sau în administrarea utilizatorului se brânșează la instalațiile aflate în administrarea operatorului furnizor /prestator de servicii, respectiv locul unde se realizează efectiv furnizarea/prestarea serviciului către utilizator. Punctul de delimitare a instalațiilor asigură identificarea amplasamentului caminului de bransament, precizează poziția de montare a dispozitivelor de măsurare-înregistrare a consumurilor, permite stabilirea apartenenței instalațiilor, precum și precizarea drepturilor, respectiv a obligațiilor ce revin părților cu privire la furnizarea/prestarea serviciului, respectiv la exploatarea, întreținerea și repararea instalațiilor. Delimitarea dintre instalațiile interioare de canalizare și rețeaua publică de canalizare se face prin căminul de racord, care este prima componentă a rețelei publice de canalizare, în sensul de curgere a apei uzate;

2.50. *racord de canalizare* — partea din rețeaua publică de canalizare care asigură legătura dintre instalațiile interioare de canalizare ale utilizatorului și rețeaua publică de canalizare, inclusiv căminul de racord; racordul de la camin spre rețea, inclusiv caminul de racord, aparține rețelei publice de canalizare;

2.51. *repartitor de costuri*— aparat utilizat în imobilele condominiale dotate cu instalații interioare de utilizare comune, în scopul individualizării consumurilor și repartizării pe proprietăți/ apartamente individuale a costurilor aferente consumului total de apă înregistrat la nivelul bransamentului imobilului;

2.52. *repartizarea costurilor*— totalitatea acțiunilor desfășurate, conform reglementărilor legale în vigoare, de către o persoană fizică sau persoană juridică în scopul repartizării pe proprietăți/apartamente individuale a costurilor aferente consumului de apă în imobilele condominiale dotate cu instalații interioare de utilizare comune;

2.53. *rețea publică de transport al apei* — parte a sistemului public de alimentare cu apă, alcătuită din rețeaua de conducte cuprinsă între captare și rețeaua de distribuție;

2.54. *rețea publică de distribuție a apei* — parte a sistemului public de alimentare cu apă, alcătuită din rețeaua de conducte, armături și construcții anexe, care asigură distribuția apei la doi sau la mai mulți utilizatori independenți;

2.55. *rețea publică de canalizare* — parte a sistemului public de canalizare, alcătuită din canale colectoare, cămine, guri de scurgere și construcții anexe care asigură preluarea, evacuarea și transportul apelor de canalizare de la doi sau de la mai mulți utilizatori independenți;

***Nu constituie rețele publice:***

- rețelele interioare de utilizare aferente unei clădiri de locuit cu mai multe apartamente, chiar dacă aceasta este în proprietatea mai multor persoane fizice sau juridice;
- rețelele aferente unei incinte proprietate privată sau unei instituții publice pe care se află mai multe imobile, indiferent de destinație, despărțite de zone verzi și alei interioare private;
- rețelele aferente unei platforme industriale, în care drumurile de acces și spațiile verzi sunt proprietate privată, chiar dacă aceasta este administrată de mai multe persoane juridice;

2.56. *rețele de serviciu*— aferente unor grupuri de imobile/proprietăți destinate alimentării cu apă a acestora, chiar dacă acestea sunt în proprietatea mai multor persoane fizice sau juridice;

2.57. *secțiune de control* — locul de unde se prelevează probe de apă în vederea analizelor de laborator, acest loc fiind:

- pentru apa potabilă și industrială: căminul de bransament;
- pentru apa uzată: căminul de racord;

2.58. *serviciu de alimentare cu apă și de canalizare* — totalitatea activităților de utilitate publică și de interes economic și social general efectuate în scopul captării, tratării, transportului, înmagazinării și distribuirii apei potabile sau industriale tuturor utilizatorilor de pe teritoriul unei localități, respectiv pentru colectarea, transportul, epurarea și evacuarea apelor uzate, a apelor meteorice și a apelor de suprafață provenite din intravilanul acesteia;

2.59. *serviciu de alimentare cu apă* — totalitatea activităților necesare pentru:

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

- tratarea apei brute;
- transportul apei potabile și/sau industriale;
- înmagazinarea apei;
- distribuția apei potabile și/sau industriale;

2.60. *serviciu de canalizare* — totalitatea activităților necesare pentru:

- colectarea, transportul și evacuarea apelor uzate de la utilizatori la stațiile de epurare;
- epurarea apelor uzate și evacuarea apei epurate în emisar;
- colectarea, evacuarea și tratarea adecvată a deșeurilor din gurile de scurgere a apelor pluviale și asigurarea funcționalității acestora;
- evacuarea, tratarea și depozitarea nămolurilor și a altor deșeuri similare derivate din activitățile prevăzute mai sus;
- evacuarea apelor pluviale și de suprafață din intravilanul localităților

2.61. *sistem public de alimentare cu apă* — ansamblul construcțiilor și terenurilor, instalațiilor tehnologice, echipamentelor funcționale și dotărilor specifice, prin care se realizează serviciul public de alimentare cu apă. Sistemele publice de alimentare cu apă cuprind, de regula, următoarele componente:

- captări;
- aducțiuni;
- stații de tratare;
- stații de pompare, cu sau fără hidrofor;
- rezervoare de înmagazinare;
- rețele de transport și distribuție;
- branșamente, până la punctul de delimitare;

2.62. *sistem public de canalizare* — ansamblul construcțiilor și terenurilor aferente instalațiilor tehnologice, echipamentelor funcționale și dotărilor specifice, prin care se realizează serviciul public de canalizare. Sistemele publice de canalizare cuprind, de regulă, următoarele componente:

- racorduri de canalizare de la punctul de delimitare și preluare;
- rețele de canalizare;
- stații de pompare;
- stații de epurare;
- colectoare de evacuare spre emisar;
- guri de vărsare în emisar;
- depozite de nămol deshidratat;

2.63. *sistemul de distribuție pe verticală a apei reci calde* — este reprezentat de acele instalații de alimentare cu apă rece/calda, a caror caracteristică o constituie faptul că obiectele sanitare din fiecare unitate locativă sunt racordate la conducte pozate vertical, numite coloane; de regula, coloanele de apă sunt pozate în spații special amenajate (ghene) sau aparent, cu respectarea prescripțiilor tehnice în vigoare;

2.64. *sistemul de distribuție pe orizontală a apei reci calde* — este reprezentat de instalațiile de alimentare cu apă rece/calda la care furnizarea apei către consumatorii din unitățile locative se realizează prin intermediul unor conducte pozate orizontal, pe fiecare nivel al imobilului, și racordate la o coloană unică. De regula, instalațiile de acest tip sunt realizate în spațiul de acces comun al imobilelor, respectiv casa scării;

2.65. *unitate de calcul* — ansamblu format dintr-un contor și repartitoarele de costuri aferente, montate în instalația de utilizare, alimentate exclusiv prin acel contor;

2.66. *unitate individuală* — unitate funcțională, componentă a unui condominiu, formată din una sau mai multe camere de locuit și/sau spații cu altă destinație situate la același nivel al clădirii sau la niveluri diferite, cu dependențele, dotările și utilitățile necesare, având acces direct și intrare separată, și care a fost construită sau transformată în scopul de a fi folosită, de regulă, de o singură gospodărie. În cazul în care

accesul la unitatea funcțională sau la condominiu nu se face direct dintr-un drum public, acesta trebuie să fie asigurat printr-o cale de acces sau servitute de trecere, menționate obligatoriu în actele juridice și înscrise în cartea funciară;

2.67. *utilaj de bază*— totalitatea aparatelor și mașinilor necesare asigurării procesului tehnologic și a căror oprire sau scoatere din funcțiune afectează sau poate afecta esențial desfășurarea activității;

2.68. *utilizatori* — persoane fizice sau juridice care beneficiază, direct sau indirect, individual sau colectiv, de serviciile de utilități publice, în condițiile legii;

2.69. *utilizator individual*— persoană fizică sau juridică ce deține, în calitate de proprietar ori cu drept de folosință dat de proprietar, un imobil având branșament propriu de apă potabilă sau racord propriu de canalizare și care beneficiază de serviciile operatorului pe bază de contract de furnizare/prestare încheiat în nume propriu. Sunt considerate utilizatori individuali ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare și persoanele fizice sau juridice din imobile tip condominiu care au executat, pe cheltuiala lor, branșamente proprii de apă potabilă, în amonte de contorul de branșament al condominiului. Noțiunea de amonte corespunde sensului de curgere a apei în instalații, dinspre operator spre utilizator;

Art. 3. La elaborarea și aprobarea regulamentului serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, s-au respectat următoarele principii:

- securitatea serviciului;
- tarifarea echitabilă;
- rentabilitatea, calitatea și eficiența serviciului;
- transparența și responsabilitatea publică, incluzând consultarea cu patronatele, sindicatele, utilizatorii și cu asociațiile reprezentative ale acestora;
- continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- adaptabilitatea la cerințele utilizatorilor;
- accesibilitatea egală a utilizatorilor la serviciul public, pe baze contractuale;
- respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor, protecției mediului și sănătății populației.

Art. 4. Serviciile prestate prin sistemele de alimentare cu apă și de canalizare au drept scop asigurarea alimentării cu apă, canalizarea și epurarea apelor uzate pentru toți utilizatorii de pe teritoriul unităților administrativ-teritoriale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Bacău și trebuie să îndeplinească la nivelul utilizatorilor, în punctele de delimitare/separare a instalațiilor, parametri tehnologici și programele de furnizare stabilite în contractele de furnizare și cerințele indicatorilor de performanță aprobate de autoritatea administrației publice locale.

Art. 5. (1) Apa potabilă distribuită prin sistemele de alimentare cu apă este destinată satisfacerii cu prioritate a nevoilor gospodărești ale populației, ale instituțiilor publice, ale operatorilor economici și, după caz, pentru combaterea și stingerea incendiilor, în lipsa apei industriale.

(2) Apa potabilă distribuită utilizatorilor trebuie să îndeplinească, la branșamentele acestora, condițiile de potabilitate și parametri de debit și presiune prevăzute în normele tehnice și reglementările legale în vigoare;

(3) Utilizarea apei potabile în alte scopuri decât cele menționate la alin. (1) este permisă numai în măsura în care există disponibilități față de necesarul de apă potabilă al localităților, stabilit potrivit prescripțiilor tehnice în vigoare;

(4) În cazul în care cerințele de apă potabilă ale operatorilor economici nu pot fi acoperite integral, aceștia pot să își asigure alimentarea cu apă potabilă prin sisteme proprii, realizate și exploatate în condițiile legii;

(5) Pentru satisfacerea altor nevoi, cum ar fi: stropitul străzilor și al spațiilor verzi, spălatul piețelor și al străzilor, spălarea periodică a sistemului de canalizare, spălarea autovehiculelor și consumul



tehnologic al unităților industriale, se va utiliza cu precădere apă industrială;

(6) Se interzice orice legătură sau interconectare între sistemele de alimentare cu apă potabilă și sistemele de alimentare cu apă din alta sursă;

Art. 6. (1) Sistemul de canalizare trebuie să asigure cu precădere colectarea, transportul, epurarea și evacuarea într-un receptor natural a apelor uzate provenite de la utilizatorii serviciului de alimentare cu apă, precum și a apelor pluviale sau de suprafață colectate de pe teritoriul localităților.

Apele uzate descarcate în rețelele de canalizare trebuie să îndeplinească condițiile impuse de HG nr. 188/2002 completat cu HG nr. 352/2005 (NTPA 002/2002). Secțiunea de control este definită, conform NTPA 011/2002, ca fiind ultimul camin al canalizării interioare al utilizatorului de apă înainte de deversarea în rețeaua de canalizare publică, aflată în administrarea SC. CRAB SA. Furnizorul de servicii poate stabili ca valori limită admise pentru poluanți, valori mai mici decât cele prevăzute în tabelul nr. 1 din Normativul NTPA 002/2002, pe baza încărcării cu poluanți deja existenți în rețelele de canalizare și a capacității stației de epurare. În cazul depășirii valorilor indicatorilor de calitate, furnizorul de servicii are dreptul de a aplica penalități în conformitate cu prevederile H.G. nr. 472/2000, O.U.G. nr. 73/2005 aprobat prin Legea nr. 400/2005 cu completările și actualizările ulterioare;

(2) Nămolurile provenite din stațiile de tratare a apei, din sistemele de canalizare și din stațiile de epurare a apelor uzate, aflate în exploatarea operatorului, se tratează și se prelucrează în vederea neutralizării, deshidratării, depozitării controlate sau valorificării, potrivit reglementărilor legale în vigoare privind protecția și conservarea mediului, respectiv igiena și sănătatea populației;

(3) Apele uzate evacuate în sistemele de canalizare trebuie să respecte condițiile precizate prin acordul de preluare în canalizarea publică, respectiv prin contractul de prestare a serviciului, precum și pe cele impuse prin reglementările tehnice în vigoare, astfel încât, prin natura, cantitatea ori calitatea lor, să nu conducă la:

- a) degradarea construcțiilor și instalațiilor componente ale sistemelor de canalizare;
- b) diminuarea capacității de transport a rețelelor și a canalelor colectoare;
- c) perturbarea funcționării normale a stației de epurare prin depășirea debitului și a încărcării sau prin inhibarea proceselor de epurare;
- d) apariția unor pericole pentru igiena și sănătatea populației sau a personalului de exploatare a sistemului;
- e) apariția pericolelor de explozie.

(4) Evacuarea în receptori naturali a apelor uzate epurate și depozitarea nămolurilor provenite din stațiile de epurare se fac numai în condițiile calitative și cantitative precizate în avizele, acordurile și autorizațiile de mediu eliberate de autoritățile competente, potrivit reglementărilor în vigoare din domeniul protecției calității apei și a mediului, astfel încât să se garanteze protecția și conservarea mediului, respectiv igiena și sănătatea populației;

(5) Preluarea în sistemele de canalizare a apelor uzate provenite de la operatori economici industriali sau de la alți utilizatori neracordați la rețelele publice de distribuție a apei se poate aproba numai în măsura în care capacitatea sistemelor nu este depășită din punct de vedere hidraulic sau al încărcării cu substanțe impurificatoare și numai dacă nu conțin poluanți toxici sau care pot deteriora rețeaua de canalizare sau inhiba ori bloca procesul de epurare.

Art. 7. (1) Măsurarea cantităților de apă preluate sau furnizate de operatori, prin intermediul sistemelor de alimentare cu apă, sub formă de apă potabilă, apă brută sau apă industrială, este obligatorie. Aceasta se realizează prin montarea la nivelul punctului de delimitare/separare a instalațiilor a echipamentelor de măsurare-inregistrare și control, cu respectarea prevederilor specifice în domeniu, emise de autoritatea de reglementare competentă;

(2) Instalațiile din amonte de punctul de delimitare aparțin sau sunt în administrarea operatorului, iar cele din aval aparțin sau sunt în administrarea utilizatorului, după caz. Noțiunile de amonte și aval

corespund sensului de curgere a apei in instalații, dinspre operator spre utilizator;

(3) Până la montarea contoarelor, consumul facturat nu va depăși consumul stabilit in regim paușal prevăzut de actele normative in vigoare;

Art. 8. (1) In vederea asigurării continuității serviciilor de apă și de canalizare, autoritățile administrației publice locale au responsabilitatea planificării și urmăririi lucrărilor de investiții necesare funcționării sistemelor in condiții de siguranță și la parametrii ceruți prin prescripțiile tehnice. In acest scop se vor institui sisteme de planificare multianuală a investițiilor, plecându-se de la un plan director de perspectivă;

(2) Hotărârile de dare in administrare sau contractele de delegare a gestiunii, după caz, vor prevedea sarcinile concrete ale autorităților administrației publice locale și ale operatorului in ceea ce privește realizarea investițiilor;

(3) Operatorul sistemului de alimentare cu apă și/sau de canalizare trebuie să asigure funcționarea sistemului de alimentare cu apă la toți utilizatorii, conform programului de furnizare stabilit la nivelul fiecărei aglomerari in parte, precum și continuitatea evacuării apelor colectate de la aceștia. Livrarea apei folosite in scopuri industriale se va face conform cerinței utilizatorului, pe baza unui program de furnizare acceptat de ambele părți (operator - utilizator);

(4) Intreruperea alimentării cu apă și a evacuării apelor uzate la canalizare este permisă numai in cazuri prevăzute de lege sau de prezentul regulament, precum și in cazurile de forță majoră;

(5) Rețeaua de alimentare cu apă, inclusiv bransamentele, intră in obligațiile de intreținere și reparație ale operatorului;

(6) In vederea indeplinirii obligațiilor prevăzute la alin. (3), (4) și (5), operatorul va asigura exploatarea, intreținerea și repararea rețelelor, in conformitate cu instrucțiunile tehnice specifice, pe baza unui program anual de revizii tehnice, reparații curente și capitale, modernizări și investiții;

(7) La solicitarea utilizatorilor operatorul va interveni pentru asigurarea continuității funcționării rețelei de canalizare. In cazul constatării existenței unor obturări ale canalizării din vina dovedită a utilizatorului, cheltuielile vor fi suportate de către acesta.

## **CAPITOLUL II**

### **Siguranța serviciului de alimentare cu apă și de canalizare**

#### **SECȚIUNEA 1**

#### **Documentație tehnică**

Art. 9. (1) Prezentul regulament stabilește documentația tehnică minimă necesară desfășurării serviciului de alimentare cu apă și a serviciului de canalizare;

(2) Regulamentul stabilește documentele necesare exploatării, obligațiile proiectantului de specialitate, ale unităților de execuție cu privire la intocmirea, reactualizarea, păstrarea și manipularea acestor documente;

(3) Detalierea prevederilor prezentului regulament privind modul de intocmire, păstrare și reactualizare a evidenței tehnice se va face prin instrucțiuni/proceduri de exploatare specifice principalelor tipuri de instalații;

(4) Personalul de conducere al operatorului răspunde de existența, corecta completare și păstrare a documentațiilor tehnice conform prevederilor prezentului regulament;

Art. 10. Proiectarea și realizarea sistemelor de alimentare cu apă și a sistemelor de canalizare sau a părților componente ale acestora se realizează in conformitate cu normativele și prescripțiile tehnice de proiectare și execuție in vigoare, avizate de autoritățile competente, iar proiectul va ține seama de reglementările in vigoare privind protecția și conservarea mediului.

Art. 11. Operatorul va deține și va actualiza următoarele documente:

- a) actele de proprietate sau contractul prin care s-a făcut delegarea de gestiune;
- b) planul cadastral al situației terenurilor;
- c) planurile generale cu amplasarea construcțiilor și instalațiilor aflate în exploatare, inclusiv cele subterane, aduse la zi, cu toate modificările sau completările;
- d) planurile clădirilor sau ale construcțiilor speciale, având notate toate modificările sau completările la zi;
- e) studiile, datele geologice, geotehnice și hidrotehnice cu privire la terenurile pe care sunt amplasate lucrările aflate în exploatare sau conservare, precum și cele privind gospodărirea apelor, cu avizele necesare;
- f) cărțile tehnice ale construcțiilor;
- g) documentația tehnică a utilajelor și instalațiilor și, după caz, autorizațiile de punere în funcțiune a acestora;
- h) procese-verbale de constatare în timpul execuției și planurile de execuție ale părților de lucrări sau ale lucrărilor ascunse;
- i) proiectele de execuție ale lucrărilor, cuprinzând memoriile tehnice, breviarele de calcul, devizele pe obiecte, devizul general, planurile și schemele instalațiilor și rețelelor etc.;
- j) documentele de recepție, preluare și terminare a lucrărilor, cu:
  - procese - verbale de măsurători cantitative de execuție;
  - procese - verbale de verificări și probe, inclusiv probele de performanță și garanție, buletinele de verificări, analiză și încercări;
  - procese - verbale de realizare a indicatorilor tehnico-economici;
  - procese - verbale de punere în funcțiune;
  - procese - verbale de dare în exploatare;
  - lista echipamentelor montate în instalații, cu caracteristicile tehnice;
  - procese - verbale de preluare ca mijloc fix, în care se consemnează rezolvarea neconformităților și a remediilor;
  - documentele de aprobare a recepțiilor și de predare în exploatare;
- k) schemele de funcționare a instalațiilor, planurile de ansamblu, desenele de detaliu actualizate conform situației de pe teren, planurile de ansamblu și de detaliu ale fiecărui utilaj și/sau ale fiecărei instalații, inclusiv planurile și cataloagele pieselor de schimb;
- l) instrucțiunile furnizorilor de echipament sau ale organizației de montaj privind manipularea, exploatarea, întreținerea și repararea echipamentelor și instalațiilor, precum și cărțile/fișele tehnice ale echipamentelor principale ale instalațiilor;
- m) normele generale și specifice de protecție a muncii, aferente fiecărui echipament, fiecărei instalații sau fiecărei activități;
- n) planurile de dotare și amplasare cu mijloace de stingere a incendiilor, planul de apărare a obiectivului în caz de incendiu, calamități sau alte situații excepționale;
- o) regulamentul de organizare și funcționare și atribuțiile de serviciu pentru întreg personalul;
- p) avizele și autorizațiile legale de funcționare pentru clădiri, laboratoare, instalații de măsură, inclusiv cele de protecție a mediului, obținute în condițiile legii;
- q) inventarul instalațiilor și liniilor electrice conform instrucțiunilor în vigoare;
- r) instrucțiuni privind accesul în incintă și instalații;
- s) documentele referitoare la instruirea, examinarea și autorizarea personalului;
- t) registre de control, de sesizări și reclamații, de dare și retragere din exploatare, de manevre, de admitere la lucru etc.;
- u) bilanțul cantităților de apă, conform proiectului, și rezultatele bilanțurilor periodice întocmite conform prevederilor legale.

Art. 12. (1) Documentele puse la dispoziție de autoritatea publică locală, după caz, se vor păstra la sediul sau la punctele de lucru ale operatorului de pe raza de operare;

(2) Documentațiile referitoare la construcții de orice fel se vor întocmi, reconstitui, completa și păstra conform normelor legale referitoare la „Cartea tehnică a construcției”.

Art. 13. (1) Documentația de bază a lucrărilor și datele generale necesare exploatarei vor fi întocmite numai de agenți economici specializați în proiectare, autorizați, cu referințe (sistem apă/canal) funcționale considerate ca bune practici, care o vor preda titularului de investiție;

(2) Agenții economici care au întocmit proiectele au obligația de a corecta toate planurile de execuție, în toate exemplarele în care s-au operat modificări pe parcursul execuției, și, în final, să înlocuiască aceste planuri cu altele noi, originale, actualizate conform situației reale de pe teren și să predea proiectul pe sistem informațional și de evidență pentru exploatarea, întreținerea și repararea instalațiilor proiectate;

(3) Organizațiile de execuție și/sau montaj au obligația ca, odată cu predarea lucrărilor, să predea și schemele, planurile de situații și de execuție modificate conform situației de pe teren. În cazul în care nu s-au făcut modificări față de planurile inițiale, se va preda câte un exemplar din aceste planuri, având pe ele confirmarea că nu s-au făcut modificări în timpul execuției;

(4) În timpul execuției lucrărilor se interzic abaterile de la documentația întocmită de proiectant fără avizul acestuia.

Art. 14. (1) Autoritatea administrației publice locale deținătoare de instalații tehnologice din infrastructura tehnico-edilitară aferente serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, precum și operatorul care a primit în gestiune delegată aceste servicii în totalitate sau numai unele activități componente ale acestuia au obligația să își organizeze o arhivă tehnică pentru păstrarea documentelor de bază prevăzute la art. 11, organizată astfel încât să poată fi găsit orice document cu ușurință;

(2) Pentru nevoile curente de exploatare se vor folosi numai copii de pe planurile, schemele și documentele aflate în arhivă;

(3) Instrăinarea sub orice formă a planurilor, schemelor sau documentelor aflate în arhivă este interzisă;

(4) La încheierea activității de operare, operatorul va preda pe bază de proces-verbal întreaga arhivă pe care și-a constituit-o, fiind interzisă păstrarea de către acesta a vreunui document original sau copie;

(5) Fiecare document va avea anexat un borderou în care se vor menționa:

- a) data întocmirii documentului;
- b) numărul de exemplare originale;
- c) calitatea celui care a întocmit documentul;
- d) numărul de copii executate;
- e) necesitatea copierii, numele, prenumele și calitatea celui care a primit copii ale documentului, numărul de copii primite și calitatea celui care a aprobat copierea;
- f) data fiecărei revizii sau actualizări;
- g) calitatea celui care a întocmit revizia/actualizarea și calitatea celui care a aprobat;
- h) data de la care documentul revizuit/actualizat a intrat în vigoare;
- i) lista persoanelor cărora li s-au distribuit copii după documentul revizuit/actualizat;
- j) lista persoanelor care au restituit la arhivă documentul primit anterior revizuirii/modificării.

Art. 15. (1) Pentru toate echipamentele se vor întocmi fișe tehnice care vor conține toate datele din proiect, din documentațiile tehnice predate de furnizori sau de executanți și din datele de exploatare luate de pe teren certificate prin acte de recepție care trebuie să confirme corespondența lor cu realitatea, în vederea stabilirii indicatorilor de performanță a sistemului;

(2) Pe durata exploatarei, în fișele tehnice se vor trece date privind:

- a) incidentele sau avariile;
- b) echipamentele care au fost afectate ca urmare a incidentului sau avariei;
- c) incidentele sau avariile altor echipamente produse de incidentul sau avaria în cauză;
- d) reparațiile efectuate pentru înlăturarea incidentului/avariei;
- e) costul reparațiilor accidentale sau planificate;
- f) lista de piese și/sau subansambluri înlocuite cu ocazia reparației accidentale sau planificate;
- g) componența și echipa care a efectuat reparația accidentală sau planificată, chiar în cazul în care reparația s-a executat de alt agent economic;
- h) perioada cât a durat reparația, planificată sau accidentală;
- i) comportarea în exploatare între două reparații planificate;
- j) data scadentă și tipul următoarei reparații planificate (lucrări de întreținere curentă, revizii tehnice, reparații curente și capitale);
- k) data scadentă a următoarei verificări periodice;
- l) buletinele de încercări periodice și după reparații.

(3) Fișele tehnice se întocmesc pentru utilajele de bază, pentru fundațiile acestora și a echipamentelor, instalațiile de legare la pământ, dispozitivele de protecție și pentru instalațiile de comandă, teletransmisie și telecomunicații;

(4) Pentru baraje, canale de aducțiune și evacuare, clădiri, coșuri de fum și altele asemenea, precum și pentru instalațiile de ridicat, cazane și recipiente sub presiune se va întocmi și folosi documentația cerută de normele legale în vigoare;

(5) Separat de fișele tehnice, pentru utilajele de bază (echipament sau aparataj) se va ține o evidență a lucrărilor de întreținere curentă, revizii tehnice, reparații curente și capitale.

Art. 16. (1) Utilajele de bază, echipamentele auxiliare (pompe, motoare etc), precum și principalele instalații mecanice (rezervoare, ascensoare, stăvilare, poduri rulante, macarale etc.) trebuie să fie prevăzute cu plăcuțe indicatoare cuprinzând datele de identificare pentru echipamentul respectiv în conformitate cu normele în vigoare;

(2) Toate echipamentele menționate la alin. (1), precum și conductele, barele electrice instalațiile independente trebuie să fie numerotate după un sistem care să permită identificarea rapidă și ușor vizibilă în timpul exploatării;

(3) La punctele de conducere a exploatării trebuie să se găsească atât schemele generale ale instalațiilor (schemele normale de funcționare electrice și mecanice), cât și, după caz, cele ale instalațiilor auxiliare (dozatoare, filtre, aer comprimat, alimentarea cu apă a instalațiilor fixe de stins incendiul, iluminatul principal și de siguranță etc), potrivit specificului activității și atribuțiilor;

(4) Schemele trebuie actualizate astfel încât să corespundă situației reale din teren iar numerotarea și notarea din scheme trebuie să corespundă notării reale a instalațiilor conform alin. (2);

(5) Schemele normale de funcționare vor fi afișate la loc vizibil.

Art. 17. (1) Instrucțiunile/procedurile tehnice interne pe baza cărora se realizează conducerea operativă a instalațiilor trebuie să fie clare, exacte, să nu permită interpretări diferite pentru o aceeași situație, să fie concise și să conțină date asupra echipamentului, metodelor pentru controlul stării acestuia, asupra regimului normal și anormal de funcționare și asupra modului de acționare pentru prevenirea incidentelor/avarilor.

(2) Instrucțiunile/procedurile tehnice interne trebuie să delimiteze exact îndatoririle personalului cu diferite specialități care concură la exploatarea, întreținerea sau repararea echipamentului și trebuie să cuprindă cel puțin:

- a) îndatoririle, responsabilitățile și competențele personalului de deservire;

- b) descrierea construcției și funcționării echipamentului, inclusiv scheme și schițe explicative;
- c) reguli referitoare la deservirea echipamentelor în condițiile unei exploatare normale (manevre de pornire/oprire, manevre în timpul exploatare, manevre de scoatere și punere sub tensiune);
- d) reguli privind controlul echipamentului în timpul funcționării în exploatare normală;
- e) parametrii normali, limita și de avarie ai echipamentului;
- f) reguli de prevenire și lichidare a avariilor;
- g) reguli de prevenire și stingere a incendiilor;
- h) reguli de anunțare și adresare;
- i) enumerarea funcțiilor/meseriilor pentru care este obligatorie însușirea instrucțiunii/procedurii și promovarea unui examen sau autorizarea;
- j) măsuri pentru asigurarea protecției muncii.

(3) Instrucțiunile/procedurile tehnice interne se semnează de coordonatorul locului de muncă și sunt aprobate de persoana din cadrul personalului de conducere al operatorului desemnată în acest sens, menționându-se data intrării în vigoare.

(4) Instrucțiunile/procedurile tehnice interne se revizuiesc anual sau ori de câte ori este nevoie certificându-se prin aplicarea sub semnătură a unei ștampile „valabil pe anul .....”.

Modificările și completările se aduc la cunoștință sub semnătură personalului obligat să le cunoască și să aplice instrucțiunea/procedura respectivă.

Art. 18. (1) „S.C. Compania Regionala de Apa Bacau S.A.”, operatorul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare trebuie să elaboreze, să revizuiască și să aplice instrucțiuni/proceduri tehnice interne.

(2) În vederea aplicării prevederilor alin. (1), se vor întocmi liste cu instrucțiunile/procedurile tehnice interne necesare, cu care vor fi dotate locurile de muncă. Lista instrucțiunilor/procedurilor tehnice interne va cuprinde, după caz, cel puțin:

- a) instrucțiuni/proceduri tehnice interne generale;
- b) instrucțiuni/proceduri tehnice interne pentru exploatarea instalațiilor principale;
- c) instrucțiuni/proceduri tehnice interne pentru principalele utilaje și instalații auxiliare;
- d) instrucțiuni/proceduri tehnice interne pentru executarea manevrelor curente;
- e) instrucțiuni/proceduri tehnice interne pentru lichidarea avariilor;
- f) instrucțiuni/proceduri tehnice interne pentru protecții și automatizări;
- g) instrucțiuni/proceduri tehnice interne pentru executarea lucrărilor de întreținere.

Art. 19. (1) În instrucțiunile/procedurile tehnice interne vor fi descrise schema normală de funcționare a fiecărui utilaj, instalație, echipament și pentru fiecare construcție, menționându-se și celelalte scheme admise de funcționare a instalației, diferite de cea normală, precum și modul de trecere de la o schemă normală la una alternativă;

(2) Pe scheme se va figura simbolic starea normală de funcționare a elementelor componente;

(3) Abaterile de la funcționarea în schema normală de funcționare se aproba de conducerea tehnică a operatorului și se consemnează în evidențele de operare ale personalului de deservire și de conducere operativă;

Art. 20. (1) Personalul de operare va întocmi zilnic situații cu datele de exploatare dacă acestea nu sunt înregistrate și memorate prin intermediul unui sistem informatic. Datele memorate în sistemul informatic sau cele întocmite de personalul de operare reprezintă forma primară a evidenței tehnice;

(2) Documentația operativă și evidențele tehnice trebuie examinate zilnic de personalul tehnic ierarhic superior, care va dispune măsurile necesare pentru eliminarea eventualelor defecte și deranjamente constatate în funcționarea instalațiilor sau pentru creșterea eficienței și siguranței în exploatare;

## **SECȚIUNEA a 2-a**

### **Indatoririle personalului de operare**

Art. 21. (1) Personalul de operare se compune din toți salariații care deservește instalațiile de alimentare cu apă și de canalizare, având ca sarcină de serviciu principală supravegherea funcționării și executarea de manevre în mod nemijlocit la un echipament, într-o instalație sau într-un ansamblu de instalații;

(2) Subordonarea pe linie de exploatare și tehnico-administrativă, precum și obligațiile, drepturile și responsabilitățile personalului de deservire se trec în fișa postului și în regulamentele/procedurile tehnice interne;

(3) Locurile de muncă în care este necesară desfășurarea activității se stabilesc de operator în procedurile proprii, în funcție de:

- a) gradul de periculozitate a instalațiilor și a procesului tehnologic;
- b) gradul de automatizare a instalațiilor;
- c) gradul de siguranță necesar în asigurarea serviciului;
- d) necesitatea supravegherii instalațiilor și procesului tehnologic;
- e) existența teletransmisiei datelor și a posibilităților de executare a manevrelor de la distanță;
- f) posibilitatea intervenției rapide pentru prevenirea și lichidarea incidentelor, avariilor și incendiilor.

(4) În funcție de condițiile specifice de realizare a serviciului, operatorul poate stabili ca personalul să își îndeplinească atribuțiile de serviciu prin supravegherea mai multor instalații amplasate în locuri diferite.

Art. 22. Principalele lucrări ce trebuie cuprinse în fișa postului personalului de deservire, privitor la exploatare și execuție operativă, constau în:

- a) supravegherea instalațiilor;
- b) controlul curent al instalațiilor;
- c) executarea de manevre;
- d) lucrări de întreținere periodică;
- e) lucrări de întreținere neprogramate;
- f) lucrări de intervenții accidentale.

Art. 23. (1) Lucrările de întreținere periodice sunt cele prevăzute în instrucțiunile furnizorilor de echipamentele, regulamentele de exploatare tehnică și în instrucțiunile/procedurile tehnice interne și se execută, de regulă, fără oprirea utilajelor de bază.

(2) Lucrările de întreținere curentă neprogramate se execută în scopul prevenirii sau eliminării deteriorărilor, avariilor sau incidentelor și vor fi definite în fișa postului și în instrucțiunile de exploatare.

Art. 24. (1) În timpul prestării serviciului, personalul trebuie să mențină regimul cel mai sigur și economic în funcționarea instalațiilor, în conformitate cu regulamentele de exploatare, instrucțiunile/ procedurile tehnice interne, graficele/diagramele de regim și dispozițiile personalului ierarhic superior pe linie de exploatare sau tehnic-administrativă;

(2) Instalațiile, echipamentele sau utilajele trebuie supravegheate conform sistemului de supraveghere stabilit, dacă este în funcțiune sau rezervă operațională;

(3) Înregistrarea datelor de exploatare se face la intervalul de timp stabilit în proceduri, în condițiile stabilite la art. 20;

(4) În cazul pornirii unor echipamente, la care conform instrucțiunilor trebuie asigurată o anumită viteză de încărcare sau paliere de funcționare, înregistrarea datelor de exploatare se face la intervalele de timp stabilite, până la stabilizarea parametrilor normali de funcționare.

### SECȚIUNEA a 3-a

#### Analiza și evidența incidentelor și avariilor

Art 25. (1) În scopul creșterii siguranței în funcționare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare și al continuității serviciului, operatorul va întocmi proceduri de analiză operativă și sistematică a evenimentelor nedorite care au loc în instalațiile aparținând sistemului de alimentare cu apă și de canalizare, stabilindu-se măsuri privind creșterea fiabilității echipamentelor și schemelor tehnologice, îmbunătățirea activității de exploatare, întreținere și reparații și creșterea nivelului de pregătire și disciplină a personalului;

(2) Procedurile prevăzute la alin. (1) se vor întocmi pe baza prevederilor prezentului regulament și vor fi aprobate de autoritatea administrației publice locale.

Art. 26. Evenimentele ce se analizează se referă, în principal, la:

- a) defecțiuni curente;
- b) deranjamente la captări, stații de tratare, rețele de transport și de distribuție a apei;
- c) deranjamente la instalațiile de colectare, de transport, la stațiile de epurare a apelor uzate și la cele de tratare și depozitare a nămolurilor;
- d) incidente și avarii;
- e) abateri sistematice ale parametrilor apei distribuite;
- f) limitări de consum impuse de anumite situații existente la un moment dat în sistem.

Art. 27. (1) Defecțiunile curente sunt caracterizate ca o abatere de la starea normală sau ca o deficiență a echipamentelor sau a instalațiilor, care nu duce la oprirea acestora;

(2) Defecțiunile se constată de către personalul de operare, în timpul supravegherii și controlului instalațiilor, și se remediază în conformitate cu procedurile aprobate;

(3) Defecțiunile pentru a căror remediere este necesară intervenția altui personal decât cel de operare sau oprirea utilajului/instalației se înscriu în registrul de defecțiuni;

(4) Deranjamentele din rețelele de transport și distribuție sunt acele defecțiuni care conduc la întreruperea serviciului către utilizatorii alimentați de la o ramură a rețelei de transport sau dintr-o rețea de distribuție;

(5) Deranjamentele din stațiile de tratare sau de pompare constau în oprirea prin protecție voită sau forțată a unui echipament sau instalație, care nu influențează în mod direct producerea de apă potabilă, fiind caracteristice echipamentelor și instalațiilor anexă. Se consideră deranjament și oprirea utilajelor auxiliare care a determinat intrarea automată în funcțiune a utilajului de rezervă.

Art. 28. (1) Se consideră *incidente* următoarele evenimente:

- a) declanșarea sau oprirea forțată a instalațiilor indiferent de durată, dar care nu îndeplinește condițiile de avarie;



- b) declanșarea sau oprirea forțată a utilajelor auxiliare, fără ca acestea să fie înlocuite prin anclanșarea automată a rezervei, care conduce la reducerea cantității de apă produsă, transportată sau furnizată;
  - c) reducerea cantității de apă potabilă și/sau industrială disponibilă sau a parametrilor de livrare a acesteia ori a apelor uzate preluate, sub limitele stabilite prin reglementări, pe o durată mai mare de 60 de minute, ca urmare a defecțiunilor din instalațiile proprii.
- (2) Prin excepție de la prevederile alin. (1) nu se consideră incidente următoarele evenimente:
- a) ieșirea din funcțiune a unei instalații ca urmare a acționării corecte a elementelor de protecție și automatizare, în cazul unor evenimente care au avut loc într-o altă instalație, ieșirea din funcțiune fiind consecința unui incident localizat și înregistrat în acea instalație;
  - b) ieșirea din funcțiune sau scoaterea din exploatare a unei instalații sau părți a acesteia, ca urmare a unor defecțiuni ce pot să apară în timpul încercărilor profilactice pe partea electrică sau de automatizări, corespunzătoare scopului acestora;
  - c) ieșirea din funcțiune a unei instalații auxiliare sau a unui element al acesteia, dacă a fost înlocuit automat cu rezerva, prin funcționarea corectă a anclanșării automate a rezervei, și nu a avut ca efect reducerea cantității de apă livrate utilizatorului sau preluării apelor uzate de la acesta;
  - d) scoaterea accidentală din funcțiune a unei instalații sau a unui element al acesteia în scopul eliminării unor defecțiuni, dacă a fost înlocuit cu rezerva și nu a afectat alimentarea cu apă sau preluarea apelor uzate la/de la utilizatori;
  - e) scoaterea din exploatare în mod voit a unei instalații, pentru prevenirea unor eventuale accidente umane sau calamități;
  - f) întreruperile sau reducerile în livrarea apei potabile convenite în scris cu utilizatorii care ar putea fi afectați.

Art. 29. (1) Se consideră *avarii* următoarele evenimente:

- a) întreruperea accidentală, totală sau parțială, a livrării apei potabile către utilizatori pentru o perioadă mai mare de 6 ore;
- b) întreruperea accidentală, totală sau parțială, a livrării apei potabile sau industriale către operatorii economici pe o perioadă mai mare decât limitele prevăzute în contracte;
- c) defectarea sau ieșirea accidentală din funcțiune a utilajelor auxiliare ori a unor instalații sau subansambluri din instalațiile de producere a apei potabile sau industriale, care conduc la reducerea cantităților utilizabile cu mai mult de 30% pe o durată mai mare de 72 de ore;
- d) defectarea sau ieșirea accidentală din funcțiune a unor instalații de producere sau transport al apei potabile sau industriale, indiferent de efectul asupra utilizatorilor, dacă fac ca acestea să rămână indisponibile pe o durată mai mare de 72 de ore;
- e) defectarea sau ieșirea accidentală din funcțiune a instalațiilor de producere și transport al apei potabile și industriale, care conduc la reducerea cantității livrate cu mai mult de 50% pe o durată mai mare de o oră.

(2) Dacă pe durata desfășurării evenimentului, ca urmare a consecințelor avute, acesta își schimbă categoria de încadrare, respectiv din incident devine avarie, evenimentul se va încadra pe toată durata desfășurării lui în categoria avariei.

Art. 30. Analiza avariei se efectuează imediat după producerea evenimentului respectiv de către factorii de răspundere ai operatorului, de regulă, împreună cu cei ai autorităților administrației publice locale.

Art. 31. Analiza fiecărui incident sau a fiecărei avarii va trebui să aibă următorul conținut:

- a) locul și momentul apariției incidentului sau avariei;
- b) situația înainte de incident sau avarie, dacă se funcționa sau nu în schemă obișnuită, cu indicarea abaterilor de la aceasta;
- c) prilejul care a favorizat apariția și dezvoltarea evenimentelor;
- d) descrierea cronologică a tuturor evenimentelor pe baza diagramelor, rapoartelor înregistrărilor computerizate și declarațiilor personalului;
- e) manevrele efectuate de personal în timpul desfășurării și lichidării evenimentului;
- f) situația funcționării semnalizărilor, protecțiilor și automatizărilor;
- g) efectele produse asupra instalațiilor, dacă a rezultat echipament deteriorat, cu descrierea deteriorării;
- h) efectele asupra utilizatorilor, utilitățile nelivrate, durata de întrerupere, valoarea pagubelor estimate sau alte efecte;
- i) stadiul verificărilor profilactice, reviziile și reparațiile pentru echipamentul sau protecțiile care nu au funcționat corespunzător;
- j) cauzele tehnice și factorii care au provocat fiecare eveniment din succesiunea de evenimente;
- k) modul de comportare a personalului cu ocazia evenimentului și modul de respectare a instrucțiunilor;
- l) influența schemei tehnologice sau de funcționare în care sunt cuprinse instalațiile afectate de incident sau avarie;
- m) situația procedurilor/instrucțiunilor de exploatare și reparații și a cunoașterii lor, cu menționarea lipsurilor constatate și a eventualelor încălcări ale celor existente;
- n) măsuri tehnice și organizatorice de prevenire a unor evenimente asemănătoare, cu stabilirea termenelor și responsabilităților.

Art. 32. (1) Analiza incidentelor și avariilor trebuie finalizată în cel mult 5 zile de la lichidarea acestora;

(2) În cazul în care pentru lămurirea cauzelor și consecințelor sunt necesare probe, încercări, analize de laborator sau obținerea unor date tehnice suplimentare, termenul de finalizare a analizei incidentului sau avariei va fi de 15 zile de la lichidarea acesteia;

(3) În cazul în care în urma analizei rezultă că evenimentul a avut loc ca urmare a proiectării instalației, montării instalației, deficiențelor echipamentului, calității slabe a materialelor sau datorită acțiunii ori inacțiunii altor persoane fizice sau juridice asupra ori în legătură cu instalația sau echipamentul analizat, rezultatele analizei se vor transmite factorilor implicați, pentru punct de vedere;

(4) Analiza avariei sau incidentului se face la nivelul operatorului care are în gestiune instalațiile respective, cu participarea proiectantului, furnizorului de echipament și/sau a executantului, după caz, participarea acestora fiind obligatorie la solicitarea operatorului sau a autorității administrației publice locale;

(5) Dacă avaria sau incidentul afectează sau influențează funcționarea instalațiilor aflate în administrarea altor operatori sau agenți economici, operatorul care efectuează analiza va solicita acestora transmiterea în maximum 48 de ore a tuturor datelor și informațiilor necesare analizării avariei sau incidentului.

Art. 33. (1) Rezultatele analizei incidentului sau avariei se consemnează într-un formular - tip denumit „fișă de incident”, iar la exemplarul care rămâne la operator se vor anexa documentele primare legate de analiza evenimentului;

(2) Conținutul minim al fișei de incident va fi în conformitate cu prevederile art. 31.

Art. 34. (1) În vederea satisfacerii în condiții optime a necesităților de alimentare continuă cu apă potabilă și a preluării apelor uzate, operatorul va urmări evidențierea distinctă a intreruperilor și limitărilor, a duratei și a cauzelor de intrerupere a utilizatorilor, inclusiv a celor cu cauze în instalațiile acestora, dacă au afectat funcționarea instalațiilor proprii;

(2) Situația centralizatoare privind aceste intreruperi sau limitări se va transmite trimestrial autorității administrației publice locale;

Art. 35. (1) Analiza deteriorării echipamentelor se face în scopul determinării indicatorilor de fiabilitate a acestora în condiții de exploatare;

(2) Pentru evidențierea deteriorărilor de echipament care au avut loc cu ocazia incidentelor sau avariilor, analiza se face concomitent cu analiza incidentului sau avariei pentru fiecare echipament în parte, rezultatele consemnându-se într-un formular-tip denumit „fișă pentru echipament deteriorat”, care se anexează la fișa incidentului;

(3) Pentru evidențierea deteriorării echipamentelor ca urmare a încercărilor profilactice, manipulării, reparațiilor sau întreținerii necorespunzătoare, neefectuării la timp a reparațiilor sau reviziilor planificate, a scoaterii din funcțiune a acestor echipamente sau a instalației din care fac parte și care au fost înlocuite cu rezerva (indiferent de modul cum s-a făcut această înlocuire), care au avut loc în afara evenimentelor încadrate ca incidente sau avarii, operatorul va ține o evidență separată pe tipuri de echipamente și cauze;

(4) Evidențierea defecțiunilor și deteriorărilor se face și în perioada de probe de garanție și punere în funcțiune după montare, înlocuire sau reparație capitală.

Art. 36. (1) Fișele de incidente și de echipament deteriorat reprezintă documente primare pentru evidența statistică și aprecierea realizării indicatorilor de performanță;

(2) Păstrarea evidenței se face la operator pe toată perioada cât acesta prestează/furnizează serviciul;

(3) La încheierea activității de operare se aplică prevederile art. 14 alin. (4).

#### **SECȚIUNEA a 4-a**

##### **Asigurarea siguranței de funcționare a instalațiilor**

Art. 37. (1) Pentru creșterea siguranței în funcționare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare și pentru continuitatea alimentării cu apă și preluării apelor uzate, operatorul va întocmi proceduri prin care se instituie reguli de efectuare a manevrelor în instalațiile aparținând sistemului de alimentare cu apă și de canalizare.

(2) Procedurile prevăzute la alin. (1) se vor întocmi pe baza prevederilor prezentului regulament.

Art. 38. Manevrelor în instalații se execută pentru:

- a) modificarea regimului de funcționare a instalațiilor sau ansamblului de instalații, fiind determinate de necesitățile obiective de adaptare a funcționării la cerințele utilizatorilor, realizarea unor regimuri optime de funcționare, reducerea pierderilor etc, având un caracter frecvent și executându-se mereu la fel, denumite manevre curente;
- b) modificarea configurației instalațiilor sau grupurilor de instalații, fără ca acestea să aibă un caracter frecvent sau periodic, precum și cele care au drept scop retragerea din exploatare a echipamentelor pentru lucrări sau probe și redarea lor în exploatare, denumite manevre programate;

- c) izolarea echipamentului defect și restabilirea circuitului funcțional tehnologic al instalației sau ansamblului de instalații, executate cu ocazia apariției unui incident, denumite manevre de lichidare a incidentelor.

Art. 39. In sensul prezentului regulament, nu sunt considerate manevre in instalații modificările regimurilor de funcționare care au loc ca urmare a acțiunii sistemelor de automatizare și protecție sau sunt executate curent de personalul de operare asupra sistemelor de reglaj, pe baza instrucțiunilor de exploatare, fără modificarea schemei de funcționare aprobate.

Art. 40. Manevrelor trebuie concepute astfel încât:

- a) succesiunea operațiilor in cadrul manevrelor să asigure desfășurarea normală a acestora;
- b) trecerea de la starea inițială la starea finală dorită să se facă printr-un număr minim de operații;
- c) ordinea de succesiune a operațiilor trebuie să aibă in vedere respectarea procesului tehnologic stabilit prin instrucțiunile de exploatare a echipamentului sau a instalației la care se execută manevra;
- d) să fie analizate toate implicațiile pe care fiecare operație le poate avea atât asupra instalației in care se execută manevra, cât și asupra restului instalațiilor legate tehnologic de aceasta, in special din punct de vedere al siguranței in exploatare;
- e) manevra să se efectueze intr-un interval de timp cât mai scurt, stabilindu-se operațiile care se pot executa simultan fără a se condiționa una pe alta, in funcție de numărul de executanți și de posibilitatea supravegherii directe de către responsabilul de manevră;
- f) să se țină seama de respectarea obligatorie a normelor de protecție a muncii;
- g) fiecare operație de acționare asupra unui element prin comandă de la distanță să fie urmată de verificarea realizării acestei comenzi sau verificarea realizării efectului corespunzător;
- h) persoana care concepe manevra trebuie să cunoască instalația in care se vor executa operațiile cerute de manevră, să dispună de schema detaliată corespunzătoare situației din teren și de schema tehnologică de executare a manevrei.

Art. 41. Manevrelor in instalații se efectuează numai pe baza unui document scris numit foaie de manevră, care trebuie să conțină:

- a) tema manevrei;
- b) scopul manevrei;
- c) succesiunea operațiilor;
- d) notații in legătură cu dispunerea și indeplinirea operațiilor;
- e) persoanele care execută sau au legătură cu manevra și responsabilitățile lor.

Art. 42. După scopul manevrei, foaia de manevră poate fi:

- a) foaie de manevră permanentă, al cărei conținut este prestabilit in instrucțiunile/procedurile tehnice interne, putându-se folosi la:
  - manevre curente;
  - anumite manevre programate, cu caracter curent;
  - anumite manevre in caz de incident, având un caracter curent;
- b) foaie de manevră pentru manevre programate, al cărei conținut se întocmește pentru efectuarea de lucrări programate sau accidentale și care prin caracterul său necesită o succesiune de operații ce nu se încadrează in foile de manevră permanente.

Art. 43. Manevrele cauzate de incidente sau avarii se execută fără foaie de manevră. Lichidarea incidentelor se execută pe baza procedurilor/instrucțiunilor întocmite în acest sens.

Art. 44. (1) Întocmirea, verificarea și aprobarea foilor de manevră se fac de către persoanele desemnate de operator, care au pregătirea necesară și asigură executarea serviciului operativ și tehnico-administrativ;

(2) Nu se admit verificarea și aprobarea foilor de manevră telefonic;

(3) În funcție de necesitate, la foaia de manevră se anexează o schemă de principiu referitoare la manevra care se efectuează;

(4) Foaia de manevră întocmită, verificată și aprobată se pune în aplicare numai în momentul în care există aprobarea pentru efectuarea manevrei la echipamentul, instalația sau ansamblul de instalații în cauză conform procedurilor aprobate.

Art. 45. Manevrelor curente, programate sau accidentale, pot fi inițiate de persoane prevăzute în procedurile aprobate și care răspund de necesitatea efectuării lor.

Art. 46. Executarea manevrelor în cazul lucrărilor normale, programate, și al probelor profilactice trebuie realizată astfel încât echipamentul să nu fie scos din exploatare mai devreme decât este necesar și nici să nu se întârzie admiterea la lucru.

Art. 47. Operatorul va stabili prin decizie și procedură internă nomenclatorul cu manevrele ce se execută pe bază de foi de manevră permanente sau pe bază de instrucțiuni/proceduri tehnice interne.

Art. 48. (1) Darea în exploatare a echipamentelor nou-montate se face conform instrucțiunilor de proiectare și/sau ale furnizorului de echipament cu privire la probele mecanice, rodajul mecanic, probele tehnologice și punerea în funcțiune;

(2) În perioadele de probe mecanice ale echipamentelor, manevrele și operațiile respective cad în sarcina organizației care execută montajul, cu participarea personalului de exploatare;

(3) După terminarea probelor mecanice și eventual a rodajului în gol, se face recepția preliminară a lucrărilor de construcții-montaj sau lucrările se preiau de către beneficiar cu proces-verbal de preluare - primire, după care rodajul în sarcină și probele tehnologice cad în sarcina beneficiarului.

Art. 49. (1) După terminarea manevrei se vor înscrie în evidențele operative ale instalației executarea acestora conform foii de manevră, ora începerii și terminării manevrei, starea operativă, configurația etc, în care s-au adus echipamentele respective, precum și orele la care s-au executat operațiile care prezintă importanță în funcționarea echipamentelor, instalațiilor sau ansamblurilor de instalații;

(2) Este obligatorie înscrierea tuturor montărilor și demontărilor de flanșe oarbe folosite pentru blindarea circuitelor, precum și admiterile la lucru, respectiv terminarea lucrărilor, conform instrucțiunilor/procedurilor interne.

Art. 50. (1) Trecerea de la schema obișnuită la o altă variantă de schemă de funcționare se admite numai în cazurile de prevenire de incidente, accidente și incendii, precum și în cazurile de indisponibilitate a unor echipamente componente ale instalațiilor respective, personalul de deservire operativă și de comandă operativă răspunzând de manevra făcută;

(2) Trecerea de la schema normală la una dintre schemele-variantă se va face pe baza foii de manevră și cu asistență tehnică.

Art. 51. Orice persoană care execută, coordonează, conduce, dispune, aprobă sau participă la pregătirea, coordonarea, efectuarea manevrelor în instalațiile sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare trebuie să cunoască prevederile privind executarea manevrelor în instalații și să le aplice.

### **CAPITOLUL III**

#### **Sisteme de alimentare cu apă și de canalizare**

Art. 52. Prin sistemele de alimentare cu apă și de canalizare se realizează:

- a) serviciul de alimentare cu apă potabilă, care are drept scop asigurarea apei potabile pentru toți utilizatorii din aria de operare de pe teritoriul localităților membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Bacău. Apa potabilă este destinată, în ordinea priorităților, pentru stingerea incendiilor, consumul spitalelor și școlilor, consumul menajer, serviciilor publice, precum și pentru consumul necesar în activități productive și comerciale;
- b) serviciul de canalizare, care are drept scop asigurarea serviciilor de canalizare pentru toți utilizatorii din aria de operare de pe teritoriul localităților membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Bacău.

Art. 53. Sistemele de alimentare cu apă și de canalizare pentru întreaga arie de operare sunt cele individualizate în caietul de sarcini.

Art. 54. Apa livrată și apa descărcată trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- a) apa potabilă livrată utilizatorilor va avea proprietățile fizico-chimice, biologice și organoleptice conform normativelor în vigoare;
- b) apele descărcate în rețelele de canalizare vor îndeplini condițiile impuse de normativelor în vigoare, de avizele operatorului local care exploatează instalațiile de canalizare și de acordul Agenției pentru Protecția Mediului. În cazul în care apele uzate nu se încadrează în indicatorii de calitate care să respecte aceste condiții, utilizatorii în cauză au obligația să execute instalații proprii de epurare sau de preepurare a apelor uzate.

Art. 55. (1) Pe traseul rețelelor aparținând sistemului de alimentare cu apă și de canalizare este interzisă amplasarea de construcții provizorii sau definitive;

(2) Pentru construcțiile ce urmează a fi executate în zona de protecție și de siguranță a conductelor rețelelor de alimentare cu apă și de canalizare, autorizația de construire va fi emisă numai după obținerea avizului operatorului.

Art. 56. (1) Pentru prevenirea poluării apei la sursă sau în rețea se interzice distrugerea construcțiilor, a instalațiilor, împrejmuirilor, porților, stâlpilor de iluminat, semnelor de avertizare, amplasate în zona de protecție sanitară, care, conform legislației în vigoare, aparțin domeniului public;

(2) Este interzisă afectarea funcționării rețelelor de apă și de canalizare prin accesul la manevrarea armăturilor și accesoriilor a altor persoane, cu excepția celor autorizate de operator și, în cazuri de forță majoră, de pompieri. În acest sens, operatorul va lua toate măsurile de siguranță necesare;

(3) Manevrarea armăturilor și a instalațiilor tehnologice din rețeaua de distribuție a apei se va face numai de către personalul de specialitate al operatorului.

Art. 57. (1) Executarea de către terți a lucrărilor de orice fel, în special a celor de săpătură, de-a lungul traseelor sau în intersecție cu rețelele de apă și de canalizare, precum și a celor de extindere a rețelelor de apă și de canalizare se va face numai în baza unui proiect întocmit de un operator economic autorizat, însoțit de operatorul sistemului de alimentare cu apă și de canalizare;

(2) Predarea amplasamentului se va face în prezența delegatului operatorului, pe baza unui proces-verbal de primire/predare a instalațiilor existente, proces-verbal ce va obliga constructorul la protejarea, în timpul lucrărilor pe care le efectuează, a rețelelor de apă și de canalizare;

(3) Avarierea sau distrugerea parțială ori totală a unor părți din rețeaua de apă și/sau de canalizare, provocată cu ocazia efectuării de lucrări de construcții, va fi remediată prin grija persoanei juridice vinovate de producerea avarierii sau distrugerii, pe cheltuiala sa, fără ca prin aceasta persoana

juridică vinovată să fie exonerată de plata daunelor produse operatorului cu privire la imposibilitatea acestuia de a asigura serviciile de apă și/sau de canalizare. Lucrările se vor efectua imediat după avariere sau distrugere, reglementarea aspectelor juridice sau financiare realizându-se ulterior înlăturării avariei. După terminarea lucrărilor de remediere rețeaua afectată trebuie să corespundă condițiilor pentru care a fost proiectată.

**CAPITOLUL IV**  
**Serviciul de alimentare cu apă**  
**SECTIUNEA 1**  
**Dispozitii generale**

Art. 58. Serviciul de alimentare cu apă se află sub coordonarea și responsabilitatea Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Bacău, se prestează prin exploatarea unei infrastructuri tehnico-edilitare specifice, are drept scop asigurarea alimentării cu apă pentru toți utilizatorii și cuprinde activitățile de captare, tratare, transport, înmagazinare și distribuție.

Art. 59. Serviciul de alimentare cu apă se realizează pentru satisfacerea următoarelor necesități:

- a) consum menajer pentru satisfacerea nevoilor gospodărești zilnice ale populației;
- b) consumul industrial care utilizează apă ca materie primă, înglobându-se în produsul finit ca apă de răcire sau agent termic, ca mijloc de spălare și sortare etc;
- c) consum pentru nevoi zootehnice;
- d) consum pentru nevoi publice, asigurându-se spălatul și stropitul străzilor și a spațiilor verzi, funcționarea fântânilor publice și ornamentale etc;
- e) consum pentru combaterea incendiilor;
- f) consum tehnologic pentru sistemul de alimentare cu apă și de canalizare la spălatul rețelelor de apă și de canalizare, filtrelor, decantoarelor, dezintegratelelor, pregătirea soluțiilor de reactivi chimici etc.

Art. 60. în vederea unei evidențe mai ușoare și a creării premiselor luării unor decizii corecte și în timp real, este necesară preocuparea pentru crearea unei baze de date în format electronic, structurată pe următoarele domenii:

- a) date constructive;
- b) date tehnologice;
- c) date de cost;
- d) date asupra reparațiilor etc.

Art. 61. Baza de date trebuie să conțină următoarele caracteristici constructive și tehnologice:

- a) material;
- b) dimensiuni;
- c) adâncime de pozare;
- d) anul realizării;
- e) poziția și mărimea branșamentelor, hidranților, vanelor;
- f) reparațiile executate;
- g) presiunea de lucru;
- h) presiunea maximă în sistem;
- i) presiunea de încercare;
- j) viteza apei;
- k) secțiunea de control al calității apei etc.

Art. 62. Datele legate de elementele conductelor trebuie să poată fi apelate ușor, în vederea introducerii într-un model de calcul/verificare a rețelei, iar pentru toate elementele importante (capetele de tronson, schimbare diametru/material, vane etc.) vor fi date și coordonatele tridimensionale.

## **SECȚIUNEA- 2a**

### **Captarea apei**

Art. 63. Apa de suprafață sau subterană, folosită ca sursă pentru sistemul de alimentare cu apă a localităților, membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Bacău, trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- a) calitatea corespunzătoare categoriei de folosință într-un procent de 95% din numărul analizelor efectuate pe perioada unui an calendaristic;
- b) debitul necesar asigurării unei distribuții continue, avându-se în vedere variațiile zilnice și sezoniere ale necesarului de apă și tendința de dezvoltare a localității (populație, edilitar).

Art. 64. (1) Zona de captare folosită pentru alimentarea cu apă trebuie să fie protejată împotriva activităților umane neautorizate. Protejarea zonelor se face prin izolarea acestora prin perimetre de protecție sanitară și controlul activităților poluante din teritoriul aferent;

(2) Stabilirea perimetrelor de protecție sanitară se face individualizat pentru fiecare sursă, pe baza studiului de specialitate, în conformitate cu standardele de proiectare în vigoare;

(3) Zonele de captare a apelor subterane (izvoare captate sau foraje) trebuie să fie amplasate și construite astfel încât să fie protejate contra șiroirilor de ape și împotriva inundațiilor;

(4) Zonele de captare trebuie împrejmuite pentru prevenirea accesului public și al animalelor și trebuie să fie prevăzute cu pantă de scurgere pentru prevenirea bălțirii apei în cazul precipitațiilor atmosferice.

Art. 65. În cazul captărilor din subteran se vor urmări cel puțin:

- a) nivelul apei în foraj;
- b) reglarea debitului de apă extras din foraj astfel încât să nu fie antrenate particule de nisip și apa să fie limpede;
- c) variația debitului captabil;
- d) protecția contra înghețului;
- e) efectuarea analizelor biologice.

Art. 66. În cazul captării de suprafață se vor urmări cel puțin:

- a) nivelul apei în zona captării;
- b) captarea apei prin priza, în cazul în care nivelul apei întrece valorile medii, în funcție de construcția prizei de apă și de sursa de apă;
- c) reglarea debitului admis prin manevrarea stăvilor;
- d) funcționarea și manevrabilitatea stăvilor de închidere, grătarelor etc.;
- e) variația debitului de apă și caracteristicile calitative ale apei;
- f) curățarea și prevenirea înghețării apei la gratare;
- g) curățarea periodică, conform procedurilor/instrucțiunilor tehnice, a grătarelor;
- h) evacuarea periodică a depunerilor din camerele de priză;
- i) măsurarea și înregistrarea continuă a nivelului apei din rau sau lac și a debitului captat;



- j) curatarea, conform procedurilor/instrucțiunilor tehnice, a depunerilor de aluviuni in zona prizelor cu baraj de derivatie;
- k) producerea unor eventuale fenomene de eroziune a malurilor in vecinătatea captarii;
- l) calitatea apei.

Art. 67. Pentru reținerea corpurilor in suspensie se vor lua măsuri de prevenire a degradării barelor grătarelor de către corpurile mari plutitoare și măsuri de combatere a zaiului și a gheții.

Art. 68. Pentru eliminarea peliculelor de ulei sau grăsimi trebuie să existe separatoarele de ulei montate inaintea deznisipatoarelor sau impreună cu acestea pe canale deschise de aducțiune, dacă este necesar.

Art. 69. Sistemul de automatizare și control trebuie să fie in funcțiune permanent și sa indice cel puțin:

- a) starea de funcționare/rezervă/avarie a pompelor;
- b) starea inchis/deschis a vanelor;
- c) nivelul/volumul apei;
- d) presiunea apei.

Art. 70. Indiferent de tipul captării, se vor urmări:

- a) transmiterea eventualelor situații deosebite de exploatare, consemnate in registrul de exploatare, personalului din schimbul următor;
- b) efectuarea analizelor de turbiditate;
- c) citirea și transmiterea datelor de la contorul de energie electrică;
- d) anunțarea imediată a oricărei defecțiuni de funcționare și incercarea, in limita competențelor, remedierii acesteia.

Art. 71. La stația de pompare se va urmări:

- a) ca instalația electrică să respecte cerințele normativelor in vigoare;
- b) ca la stațiile de pompare importante să fie asigurată o sursă de rezervă pentru alimentarea cu energie electrică;
- c) ca sistemele de protecție contra suprasarcinii, a umezelii in motor, a nivelului maxim etc. să fie funcționale, acestea vor fi verificate lunar și reparate numai de personal specializat;
- d) controlul zilnic in ce privește zgomotul, vibrațiile produse, durata de funcționare, consumul de energie, starea uleiului, temperatura in lagăre etc.

Art. 72. (1) Anual se va intocmi un program de verificare a tuturor pompelor. Pentru pompele la care apar probleme se va asigura o verificare de către personal autorizat. După verificare se va reface diagrama  $Q = f(H)$  pentru fiecare pompă.

(2) Principalii parametri de funcționare ai stației de pompare vor fi inregistrați sistematic. Datele preluate și prelucrate pot asigura valorile indicatorilor de performanță, estimări asupra debitului de apă, economicitatea funcționării stației etc.

### ***SECȚIUNEA a 3-a***

#### **Tratarea apei brute**

Art. 73. (1) Tehnologiile de tratare a apei trebuie corelate cu condițiile specific fiecărei surse, luându-se in considerare calitatea și natura sursei. Obiectivul procedeelor de tratare trebuie sa fie protecția utilizatorilor impotriva agenților patogeni și impuritatilor din apa, care pot fi agresive sau periculoase pentru sănătatea omului.

(2) Instalațiile de tratare a apei de suprafață trebuie să permită 4 etape, prin care să se realizeze un șir de bariere de îndepărtare a contaminării microbiene:

- a) rezervor de stocarea apei brute sau predezinfecție;
- b) coagulare, floculare și sedimentare (sau flotare);
- c) filtrare;
- d) dezinfecție finală.

(3) Pentru coagulare se pot folosi numai substanțe (reactivi) care sunt avizate sanitar pentru acest scop. Procedeele de coagulare/sedimentare și predezinfecție trebuie exploatate în așa fel încât să asigure o reducere finală de 75% a trihalometanilor. Treptele de tratare preliminară dezinfecției finale trebuie să producă o apă cu o turbiditate mai mică de 5 NTU pentru media valorilor înregistrate în 24 de ore și nu mai mare de 1 NTU pentru o singură probă.

(4) Dezinfecția finală a apei este obligatorie pentru toate instalațiile de tratare a apei care produc apă potabilă pentru localități și au ca sursă apă de suprafață, precum și în cazul folosirii surselor de profunzime.

(5) Dezinfecția apei se poate face cu substanțe clorigene, ozon sau radiații ultraviolete. Tehnologia de tratare trebuie să fie aleasă în așa fel încât să asigure un timp de contact între apă și substanța dezinfecțantă suficient pentru obținerea efectului scontat. De asemenea, trebuie să existe posibilitatea controlului substanței dezinfecțante reziduale. Eficiența procesului de dezinfecție trebuie să fie astfel încât valorile coliformilor totali și coliformilor fecali să corespundă exigențelor din standardul național pentru apă potabilă.

(6) Procentul de probe necorespunzătoare microbiologic, în rețeaua de distribuție, nu trebuie să depășească 5% din totalul probelor recoltate într-un an calendaristic.

Art. 74. (1) În cazul în care în treapta de predezinfecție de la intrarea în stația de tratare se introduce clor pentru împiedicarea dezvoltării planctonului, creșterea conținutului de bacterii, oxidarea substanțelor organice la apele cu conținut ridicat de substanțe organice și plancton sau la apele conținând bacterii feruginoase sau manganoase, se va urmări influența preclorării în cazul existenței acizilor humici.

(2) La apele încărcate cu substanțe organice oxidabile, ape cu amoniac, nitriți, microorganisme, plancton, ape colorate datorită materialelor humice, dozele de clor sau dioxid de clor introdus înainte de decantare vor fi stabilite prin teste de laborator.

(3) În cazul apelor care conțin fenoli nu se va utiliza clorul, preoxidarea realizându-se cu ozon.

Art. 75. Aerarea se realizează în cazul apelor cu conținut de bioxid de sulf, bioxid de carbon, fier, mangan, al apelor feruginoase lipsite de oxigen dizolvat și în procesul de deferizare.

Art. 76. (1) Dezinfecția, la apele care nu conțin materii organice sau substanțe chimice care formează cu clorul compuși cu gust și miros neplăcut (în special fenoli), se face prin utilizarea clorului sau a compușilor săi.

(2) În cazul apelor care conțin fenoli (dar nu și alți compuși organici ce pot da gust specific de baltă), se utilizează peroxidul de clor în doze alese astfel încât să se împiedice formarea în exces a cloritului de sodiu.

(3) Apa ce trebuie tratată pentru corectarea gustului, culorii și eliminarea anumitor micropoluanți, pentru distrugerea virusilor și oxidarea materiilor organice la cele cu conținut de fenoli, se dezinfecțiază utilizând ozonul în dozele prescrise. În rețelele de distribuție, după ozonizare trebuie făcută o clorinare cu doze reduse pentru controlul calității apei prin clorul rezidual.

(4) Pentru obținerea apei potabile reducerea suspensiilor prin decantare trebuie realizată astfel încât să se asigure după filtrare turbidități mai mici sau cel mult egale cu 5 NTU (unități nefelometrice de turbiditate), conform legislației în vigoare.

Art.77. Decantoarele trebuie să asigure in timpul funcționării atingerea parametrilor proiectați, astfel:

a) sistemul de distribuție al apei brute trebuie să asigure o repartizare uniformă a debitului între diferitele unități de decantare și păstrarea stării de coeziune a flocoanelor din apa coagulată, prin realizarea unor viteze suficient de reduse pentru a nu distruge flocoanele;

b) spațiul de decantare trebuie să asigure condițiile de depunere a suspensiilor până la limita cerută a apei decantate, asigurând vitezele cât mai uniforme și împiedicând formarea curenților de convecție;

c) sistemul de colectare a apei decantate trebuie să asigure o prelevare uniformă chiar și pe timp de îngheț;

d) spațiul de sedimentare a nămolului trebuie să asigure acumularea volumului de nămol rezultat între două curățări, recomandându-se decantoarele suspensionale la care evacuarea nămolului se realizează continuu;

e) sistemul de curățare a nămolului trebuie să asigure evacuarea nămolului cu o concentrație cât mai mare, fără a produce reamestecarea lui cu apă din decantor, asigurându-se o funcționare complet automată, iar podul raclor trebuie protejat contra înghețului.

Art.78. Pentru realizarea unei exploatari optime a instalațiilor de decantare trebuie dată importanță reglării parametrilor determinanți:

a) viteza de sedimentare a particulelor in suspensie;

b) vitezele de circulație a apei in secțiunea de decantare;

c) randamentul instalației reprezentat prin procentul de suspensii reținute din apa brută.

Art.79. Pentru buna funcționare a filtrelor, operatorul va lua măsurile necesare pentru asigurarea:

a) condițiilor tehnologice și constructive cerute prin proiect pentru:

1. calitatea materialului filtrant și a grosimii stratului;

2. orizontalitatea și reglajul sistemului de drenaj;

3. asigurarea intensității de spălare;

4. corecta amplasare și funcționalitatea clapetelor de admisie și a dispozitivelor de reglaj;

5. etanșeitatea armăturilor din instalații, in special a vanelor de pe conductele de apă de spălare și aer;

b) coagulării și decantării prelabile a apei brute care să asigure la intrarea in filtre o turbiditate de cel mult 10 NTU, preferabil 1-2 NTU;

c) spălării filtrelor la intervale de timp stabilite in funcție de:

1. durata ciclului de filtrare a unei cuve de filtrare, între două spălări;

2. numărul total de cuve;

3. instalațiile de spălare;

d) respectării tehnologiei de spălare a filtrelor pentru a asigura:

1. calitatea cerută efluentului;

2. productivitatea maximă a instalației;

3. consumul minim de apă de spălare și aer.

e) dotării corespunzătoare a laboratorului cu materiale, materii, reactivi și personal calificat.

Art. 80. Regulile generale după care trebuie să funcționeze treapta de dezinfectare sunt:

a) reactivul trebuie introdus acolo unde are eficiență maximă, fiind recomandată utilizarea a două trepte:

1. treapta I - la intrarea in stația de tratare (preclorare, preozonare), reactivul și doza alegându-se astfel încât să nu rezulte compuși secundari de tip trihalometanilor, cloriți, clorați sau bromati, iar dacă aceștia apar concentrația să fie sub valorile admise;

2. treapta a II-a - totdeauna pe apă limpezită având turbiditatea sub 1 NTU, cu scopul de a reduce concentrația in agenți patogeni sub limitele prevăzute in normele legale;

b) tipul și doza de reactiv vor fi alese în funcție de tipul de materiale care alcătuiesc rețeaua, astfel încât calitatea apei nu trebuie să se înrăutățească din cauza reactivului de dezinfectare în exces sau în lipsă. În cazul golirii accidentale sau voite a rețelei trebuie să se ia măsuri de spălare, astfel încât biofilmul ce se poate produce pe pereții interiori ai conductei să fie inactivat pentru a nu permite dezvoltarea microorganismelor. Alegerea tipului de reactiv și doza utilizată se face în funcție de:

1. calitatea apei brute, în unele cazuri fiind necesară utilizarea unor reactivi complementari;
2. temperatura apei;
3. pH-ul apei;
4. modul și eficiența introducerii în apă a reactivului;
5. prezența unor substanțe ce pot bloca reactivul prin reacții specifice de oxidare;
6. capacitatea de a produce un volum redus de produși secundari nedorți din cauza pericolului pentru sănătatea populației;
7. asigurarea unei biostabilități a apei furnizate;
8. capacitatea de a avea efect remanent la o doză ce nu trebuie să depășească valoarea maximă;
9. prevederea unei trepte de control final al dozei sau al produșilor secundari.

c) eficiența celorlalte trepte de tratare;

d) tipul de apă și protecția sanitară a acesteia, conținutul de substanțe organice și compuși ai azotului, care pot reacționa cu reactivul, măbind consumul;

e) costul dezinfectării în condițiile asigurării cerințelor normate de livrare a apei nu trebuie afectat de preluarea, în treapta de dezinfecție, a sarcinilor ce trebuie și pot fi realizate în alte trepte de tratare.

#### **SECȚIUNEA a 4-a** **Transportul apei potabile**

Art. 81. Conductele ce transportă apă trebuie să îndeplinească simultan următoarele condiții:

- a) să asigure debitul proiectat de apă în secțiunea respectivă;
- b) să fie etanșe, pentru eficiența funcționării și protecția spațiului învecinat;
- c) să reziste la toate presiunile de lucru din secțiunea respectivă;
- d) să păstreze calitatea apei transportate.

Art. 82. La aducțiuni se vor realiza amenajările constructive și dotările cu echipamentele adecvate pentru măsurarea și înregistrarea debitelor, măsurarea presiunilor și a sistemului de control și colectare a datelor utilizând un sistem de control și achiziție de date (SCADA).

Art. 83. (1) În lipsa aparatelor de măsură, determinarea capacității de transport a aducțiunii se face prin calcul.

(2) Determinarea capacității aducțiunii prin calcul se face prin stabilirea unor tronsoane de aducțiune care:

- a) au același diametru;
- b) se poate măsura presiunea la capetele tronsoanelor;
- c) se cunoaște cota topografică a capetelor tronsoanelor;
- d) nu sunt prevăzute legături pentru alimentarea altor utilizatori.

(3) Dacă se cunoaște diametrul conductei, distanța între două secțiuni, cotele piezometrice ale secțiunilor de capăt, se poate calcula debitul folosind o relație matematică precizată în literatura de specialitate sau pusă la dispoziție de fabricanții conductelor.

Art. 84. In cazul in care aducțiunea nu are in dotare un echipament de măsurare pentru presiune sau pentru debit și nu sunt prevăzute nici amenajările constructive pentru instalarea lor, determinarea debitului se poate realiza prin folosirea rezervoarelor, asigurându-se o precizie relativ bună.

Art. 85. Testarea rezistenței conductei la presiune se face după metodologia dată in proiect, iar in lipsa acesteia se recomandă folosirea prescripțiilor din SR EN 805:2000.

Art.86.(1) Toate componentele destinate transportului apei vor fi inspectate cel puțin saptamanal.

(2) Inspecția va fi făcută, de regulă, de același personal, pentru a se obișnui cu detaliile si a putea sesiza diferențele de la un control la altul. Rezultatul inspecției se consemnează intr-o fișa de inspecție al cărei conținut va fi stabilit in cadrul procedurilor proprii. Ele stau la baza:

- a) intocmirii planului de intretinere și a executării lucrărilor necesare;
- b) executării lucrărilor de reparație, dacă este cazul;
- c) avertizării populației dacă aspectele semnalate sunt legate de cantitatea de apă (oprirea apei, restricții de furnizare) sau de calitatea acesteia (măsuri de dezinfectare suplimentară) etc.;
- d) luarea măsurilor asupra intervențiilor neautorizate in zona de protecție sanitară.

(3) In timpul inspecției se verifică:

- a) starea ventilelor de aerisire: integritate, stare de funcționare, prezenta apei in cămin anunțându-se echipa de intervenție pentru scoaterea apei din cămin si eliminarea cauzelor care au provocat inundarea, starea vopselei etc;
- b) supratraversările: starea structurii de rezistență, tendința râului de erodare a malurilor suprafețelor vopsite, starea ventilelor de aerisire, starea căii de acces, starea termoizolației/ hidroizolației etc;
- c) starea suprafeței de teren asigurată ca zonă de protecție sanitară: depozite de deșeuri necontrolate, folosirea substanțelor nepermise, utilizarea apei in mod fraudulos, existența mijloacelor de reperare a conductei, tendința de lunecare a terenului etc.;
- d) mijloacele de combatere a loviturii de berbec: starea construcției, starea mecanismelor de lucru (recipient hidrofor, valoare presiune, stare vane de reglare, inchiderea de protecție etc.);
- e) starea altor mijloace de asigurare a funcționării;
- f) starea stației suplimentare de dezinfectare de pe traseu; in stație se va intra numai pe baza unei autorizații de acces emise in acest sens;
- g) verificarea stării mijloacelor prin care sunt prelevate probe de apă in vederea controlului asupra calității. Probele de apă potabilă vor fi luate numai de personal special instruit, iar probele vor fi centralizate și, pe baza lor, se va realiza raportul anual asupra calității apei, conform prevederilor legale in vigoare.

Art. 87. Când există mijloace de măsurare a parametrilor de funcționare, valorile acestora vor fi notate in fișă, iar persoana in a cărei grijă intră supravegherea tehnologică a sistemului va verifica dacă s-a redus capacitatea de transport, calitatea apei și eventual va solicita cercetări mai amănunțite.

Art. 88. Pentru aducțiunile lungi (15—150 km), se recomandă implicarea in supravegherea aducțiunilor a unui personal angajat care să locuiască in zonă pentru a evita deplasările lungi; in caz contrar, vor fi puse la dispoziție mijloace de transport. In cazuri speciale vor fi prevăzute cantoane de exploatare și personal permanent.

Art. 89. Lucrările de intretinere la aducțiuni se fac punctual, ca urmare a rezultatului inspecției sau după un plan anual de intretinere, astfel:

- a) se verifică și se corectează funcționalitatea tuturor armăturilor, căminelor: semestrial;
- b) se curăță și se inierbează zonele de protecție sanitară: anual;

- c) se etanșează vanele, se reface scara, capacul, se vopsesc elementele metalice din cămine, supratraversări, elemente de semnalizare: anual;
- d) se verifică subtraversările de drumuri naționale și căi ferate: săptămânal;
- e) se verifică stabilitatea pământului pe traseu și eventualele tasări: lunar;
- f) se verifică pierderile de apă pe tronsoane;
- g) se detectează eventuale branșări neautorizate: lunar;
- h) se reface sistemele de marcare/semnalizare a aducțiunii: anual;
- i) se spală tronsoanele unde apar probleme (oxid de fier, dezvoltări biologice etc): după caz.

Art. 90. Lucrările de aducțiune cu canale sau galerii specifice transportului apei brute vor fi inspectate și se vor efectua lucrări de întreținere, în special înaintea sezonului friguros și după acesta; înainte, pentru curățare, eliminarea depunerilor, refacea sistemului de protecție, montarea elementelor de protecție, și după, pentru refacea taluzurilor în urma efectului ghetii, verificarea modului de funcționare, eliminarea vegetației care împiedică o bună curgere etc.

Art. 91. Pentru cunoașterea performanțelor funcționale ale aducțiunii și rețelei, periodic, se va face verificarea presiunilor, a pierderilor de apă, iar în cazuri mai complexe, un audit de specialitate cu personalul atestat.

Art. 92. (1) În funcție de întindere și importanță, sistemul de transport al apei trebuie continuu supravegheat, pentru a asigura debitul și presiunea în secțiunea de control.

(2) Aducțiunea trebuie verificată prin debitul cu care alimentează rezervorul, măsurându-se local debitul și presiunea în secțiunile de control, și prin compararea valorilor obținute cu valorile din schema generală de funcționare a sistemului.

(3) Pentru realizarea unui bilanț al apei și pentru a avea o evaluare generală a eficienței sistemului, se va determina mărimea pierderii de apă din sistem, prin măsurarea simultană a debitelor sau ca valori medii pe perioade de timp, cu ajutorul contoarelor de apă, pe tronsoane.

(4) Pentru determinarea liniei piezometrice în lungul sistemului se vor face măsurători ale presiunii în secțiunile de control ale sistemului care se vor compara cu datele de calcul pentru punerea în evidență a unor disfuncționalități pe conducta de aducțiune.

Art. 93. Pierderile de apă admisibile pentru o aducțiune trebuie să se situeze la valori sub 5% din cantitatea de apă intrată în sistem.

## **SECȚIUNEA a 5-a**

### **Inmagazinarea apei**

Art. 94. (1) Construcțiile pentru inmagazinarea apei au, în principal, rolul de acumulare a apei pentru compensarea variațiilor orare de debit furnizat, rezervă pentru stingerea incendiilor și alimentarea rețelei în situația unor indisponibilități apărute la captare sau a conductei de aducțiune;

(2) În unele cazuri, construcțiile pentru inmagazinarea apei pot îndeplini și funcții de rupere a presiunii, asigurarea unui timp suficient de contact între reactivi și apă pentru realizarea unei dezinfectări în bune condiții, inmagazinarea apei pentru spălarea filtrelor etc.;

(3) În cazul în care apa este inmagazinată și stocată într-o construcție care cuprinde mai mult de un singur compartiment și fiecare compartiment are intrare și ieșire proprie, iar compartimentele nu sunt conectate hidraulic între ele, construcția constituie rezervor de inmagazinare separat, iar în cazul în care compartimentele sunt conectate hidraulic, construcția constituie rezervor de inmagazinare individual.

Art. 95. (1) In rezervorul de inmagazinare apa trebuie să fie sanogenă și curată, să fie lipsită de microorganisme, paraziți sau substanțe care, prin număr ori concentrație, pot constitui un pericol potențial pentru sănătatea umană și să îndeplinească cerințele minime prevăzute in legislația in vigoare;

(2) Apa potabilă este considerată sanogenă și curată dacă in proba prelevată la ieșirea din rezervorul de inmagazinare valorile pentru parametrii bacterii coliforme, E.coli și streptococi fecali sunt cele prevăzute in legislația specifică și dacă rezultatele determinărilor pentru bacteriile coliforme arată absența acestora in 95% din probele prelevate, pe durata unui an calendaristic.

Art.96. Operatorul serviciului de alimentare cu apă asigura prelevarea și analizarea săptămânală a unei probe de apă de la ieșirea din fiecare rezervor de inmagazinare in funcțiune, pentru a verifica conformarea cu valorile parametrilor: bacterii coliforme totale, E. coli, streptococi fecali, număr de colonii la 22 grade C și la 37 grade C, turbiditate și dezinfectantul rezidual.

Art. 97. Operatorul va lua măsurile necesare pentru asigurarea unui disponibil de apă potabilă inmagazinată care să acopere minimul necesar pentru o perioadă de 12 ore de intrerupere a prelucrării și livrării in stațiile de tratare.

Art. 98. Rezervoarele de inmagazinare trebuie să aibă posibilitatea de evacuare a apei de spălare și să aibă un sistem de acces pentru recoltarea de probe de apă.

Art. 99. Spălarea, curățarea și dezinfecția rezervoarelor de inmagazinare sunt obligatorii și trebuie realizate periodic și ori de câte ori este necesar, iar materialele și substanțele de curățare și dezinfecție trebuie să aibă aviz sanitar de folosire.

Art. 100. Rezervoarele de inmagazinare a apei vor fi exploatate și întreținute astfel încât să nu permită contaminare din exterior.

Art. 101. Materialele de construcție, inclusiv vopselele, substanțele de impermeabilizare etc, a instalațiilor de tratare a apei pentru potabilizare și rezervoarele de inmagazinare a apei trebuie să aibă aviz sanitar de folosire in acest scop.

Art. 102. Vana pentru rezerva intangibilă de incendiu trebuie să fie sigilată in poziția inchis și se poate deschide numai la dispoziția organelor de pază contra incendiilor.

Art. 103. Personalul de operare va urmări starea rezervoarelor de inmagazinare, izolația termică, aerisirea, căile de acces, pierderile de apă etc. și va consemna nivelul apei in rezervor, temperatura apei și debitul vehiculat.

Art. 104. Operatorul, care asigură serviciul de alimentare cu apă din sistemul de alimentare cu apă și de canalizare, va asigura protecția calității apei in rețelele de apă, prin respectarea timpilor maximi de stagnare a apei in rezervoarele de inmagazinare, și o va certifica prin buletine de analiza a apei, efectuate la intervalele maxime impuse prin avize, de organele de sanatate publica abilitate. Efectuarea analizelor la sursa si in retele se va efectua, dupa luarea masurilor de spalare si dezinfectie necesare, ori de cate ori intervin lucrari de inlaturare a avariilor.

## **SECȚIUNEA a 6-a** **Distribuția apei potabile**

Art. 105. (1) Autoritățile administrației publice locale trebuie să asigure condițiile necesare accesului nediscriminatoriu al tuturor membrilor comunității la serviciul de alimentare cu apă.

(2) Dreptul de acces nediscriminatoriu și de utilizare a serviciului este garantat tuturor utilizatorilor, in condiții contractuale și cu respectarea prevederilor regulamentului serviciului și a programelor de reabilitare, extindere și modernizare a sistemelor de alimentare cu apă si de canalizare.

Art. 106. (1) Delimitarea dintre rețeaua publică de alimentare cu apă și rețeaua interioară de distribuție aparținând utilizatorului este căminul de branșament.

(2) Părțile componente ale unui branșament sunt:

- a) construcție numită cămin de apometru (de branșament), plasată pe domeniul public sau privat, folosită pentru controlul și întreținerea branșamentului, fiind vizibilă și accesibilă;
- b) priza de apă reprezentând punctul de racordare la rețeaua de distribuție a apei;
- c) o conductă de branșament care se leagă la rețeaua publică de distribuție;
- d) armătura (vana) de închidere;
- e) contorul de branșament care asigură măsurarea debitului de apă furnizată;
- f) armătura (vana) de concesie;

(3) Delimitarea dintre rețeaua publică de distribuție și instalația interioară a utilizatorului se face prin contorul de branșament, care este ultima componentă a rețelei publice de distribuție;

(4) Branșamentul până la contor, inclusiv căminul de branșament și contorul, aparține rețelei publice de distribuție a apei, indiferent de modul de finanțare a realizării acestuia;

(5) Căminul de branșament se amplasează cât mai aproape de limita de proprietate, de regula la 1-2 m în exteriorul acesteia. Atunci când distanța dintre proprietatea utilizatorului/utilizatorilor depășește 5-6 metri de la punctul de întepatura la rețeaua publică, căminul de branșament se amplasează în punctul de întepare sau în imediata apropiere a rețelei publice, dar nu mai departe de distanța susmenționată. În cazul condominiilor existente, căminul de branșament este cel realizat conform soluției adoptate la executarea lucrărilor de alimentare cu apă a imobilelor respective. În situația căminului de branșament pentru mai multe blocuri, separarea consumurilor la nivel de bloc/scara se poate face în baza avizului eliberat de către operator și pe cheltuielile proprietarilor.

Art. 107. (1) Toți utilizatorii care au instalații de utilizare a apei vor avea acces de branșare la rețelele sistemului de alimentare cu apă în condițiile legii și ale prezentului regulament.

(2) Un utilizator trebuie să aibă, de regulă, un singur branșament de apă, mai multe branșamente admitându-se în cazuri speciale.

Art. 108. (1) Branșamentele proprii de apă se execută de către utilizatorii individuali în condițiile legii și ale avizului de branșare emis de operator;

(2) Eliberarea avizului se realizează în două faze, și anume:

- a) avizul de branșare de principiu, eliberat în vederea obținerii autorizației de construire — cuprinde datele generale privind posibilitățile și condițiile de branșare a utilizatorului, date ce vor sta la baza întocmirii documentațiilor de către un proiectant autorizat;
- b) avizul de branșare definitiv - prin care se însușesc soluțiile tehnice adoptate de proiectant prin detaliile de execuție. Documentația anexată la cererea pentru avizul definitiv va conține:
  1. cerere tipizată pentru aviz, completată și semnată;
  2. copie B.I./C.I. ( pentru persoane fizice);
  3. copie Certificat Cod Fiscal pentru Asociații de Proprietari/Chiriasi, PFA, Asociații și Fundații s.a., sau copie Certificat Unic de Înregistrare ( pentru agenții economici);
  4. planuri cadastrale rețele ( scara 1:500 - 2 copii);
  5. plan de încadrare în zonă ( scara 1:2000 - 1 copie);
  6. copie după certificatul de urbanism/avizul de principiu;



7. acordul notarial al coproprietarilor, daca este cazul;
8. copie dupa act de proprietate;
9. breviar de calcul privind necesarul de apa, in cazul in care se doreste un debit mai mare de 2,5 mc/ora;
10. contravaloare taxa avizare;
11. imputernicirea delegatului in vederea depunerii documentatiei si ridicarii avizului.

Pentru orice tip de aviz, la depunerea cererii, solicitantul va achita taxa de avizare, urmand ca dupa intocmirea avizului (dupa caz), sa achite contravaloarea celorlalte taxe (verificare si montare priza de bransament, montare apometru, sigilare montaj) in vederea eliberarii avizului.

Pentru apometre/repartitoarele montate dupa apometrul general de bransament, lucrarile de montare/sigilare pot fi executate si de alte societati autorizate pentru acest gen de lucrari.

(3) Operatorul are obligația de a elibera avizul definitiv in maximum 30 de zile calendaristice de la depunerea documentației complete. In cazul in care in momentul depunerii documentației aceasta nu este completă, operatorul, in termen de maximum 10 zile calendaristice, va solicita, in scris completarea documentației cu documentele care lipsesc, completând in acest sens un borderou - tip care cuprinde toate documentele necesare eliberării avizului, precum și data la care s-a depus documentația incompletă.

Art. 109. (1) Executarea lucrărilor de extindere pentru alimentări cu apa, inclusiv a bransamentelor de apă, se va face după obținerea autorizației de construire eliberate de autoritatea administrației publice locale, autorizație care va avea la baza avizul definitiv al operatorului.

(2) Se admite montarea contoarelor de apă (apometre) și in clădiri, in spatii special amenajate (camere de contorizare), cu condiția asigurării de către utilizator a securității in funcționare și a accesului operatorului, stabilindu-se in acest sens clauze contractuale care să definească drepturile și indatoririle fiecărei părți in această situație.

(3) Darea in funcțiune a bransamentului propriu de apă se face după incheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului in nume propriu, in conformitate cu prevederile din contractul-cadru aprobat de A.N.R.S.C.

(4) a) Realizarea de bransamente fără avizul operatorului este considerată clandestină și atrage, conform legislației in vigoare, răspunderea disciplinară, materială, civilă, contravențională, administrativă sau penală, după caz, atât pentru utilizator, cât și pentru executantul lucrării. În cazul conectărilor neautorizate operatorul va factura utilizatorului depistat in asemenea situații un consum de apa-canal calculat retroactiv pentru o perioadă de 12 de luni in sistem pausal, conform legislației in vigoare, la tarifele valabile la data constatării.

Totodată utilizatorul are obligația să achite cheltuielile justificate de desființarea conectării neautorizate.

Aceiași modalitate de calcul se aplică și in cazul in care utilizatorul deversează clandestin apă uzată in rețeaua de canalizare.

Sanțiunea constând in calculul retroactiv pentru o perioadă de 12 de luni a consumului in sistem pausal, se va aplica utilizatorilor, in scopul de a descuraja insușirea pe nedrept a utilităților fără a achita contravaloarea acestora, fără a avea efect data la care utilizatorul și-a executat bransamentul, a incheiat contract cu operatorul, a fost debransat sau a dobândit dreptul de utilizare a bransamentului prin actul de vânzare/cumpărare/donație/comodat/locație sau data de incepere a activității dovedită prin autorizația emisă de autoritățile competente.

Utilizatorul depistat cu conectare neautorizată va fi branșat la sistemul de alimentare cu apă și de canalizare, după obținerea avizului de bransare/racordare emis de operator, încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare și plata consumului facturat, sau eșalonarea acesteia cu plata a cel puțin 30% din valoarea facturii, și a cheltuielilor justificate de desființarea conectării neautorizate.

b) Sunt considerate consumuri frauduloase și cazurile în care consumul de apă este neînregistrat de aparatul de măsură din următoarele cauze: distrugerea/deteriorarea intenționată a contorului de apă, ruperea sigiliilor, demontarea contorului din instalație, montarea inversă a contorului, by pass la contor, demontare/distrugere a modului electronic pentru contoarele echipate și alte modalități de sustragere a înregistrării consumului fără acordul operatorului, precum și în cazul în care utilizatorul care a fost debranșat de la sistemul de alimentare cu apă și de canalizare s-a rebranșat fără acordul operatorului.

În aceste cazuri operatorul va factura utilizatorului un consum de apă-canal calculat retroactiv pentru o perioadă de 12 de luni în sistem paușal conform legislației în vigoare, la tarifele valabile la data constatării, pentru toți consumatorii depistați la data efectuării controlului. Totodată, utilizatorul are obligația să achite contravaloarea componentelor sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare distruse, precum și a contravalorii lucrărilor de readucere a sistemelor în stare normală de funcționare.

În cazul în care utilizatorul refuză sau nu își însușește consumul stabilit în nota de constatare și procesul verbal de constatare întocmit de reprezentanții operatorului, imputerniciți în acest sens, acesta va fi debranșat de îndată de la sistemul de alimentare cu apă și de canalizare.

În cazul în care utilizatorul recunoaște în scris consumul stabilit printr-o notă de constatare sau proces verbal de constatare întocmit de reprezentanții operatorului, imputerniciți în acest sens și își asumă obligația ca după emiterea facturii aceasta să fie achitată în termenul legal de plată sau solicită eșalonarea la plată a facturii cu achitarea a cel puțin 30 % din valoarea acesteia, serviciile nu vor fi sistate până la împlinirea termenelor asumate de utilizator prin declarația anexă la nota de constatare a consumului. Nerespectarea termenelor asumate prin declarație atrage sistarea de îndată a serviciilor prestate de operator, fără nici o avizare și acționarea în judecată pentru recuperarea debitului și a contravalorii lucrărilor de readucere a sistemelor în stare normală de funcționare.

Tot pentru o perioadă retroactivă de 12 de luni calculată în sistem paușal, vor fi facturați și utilizatorii aflați în următoarele situații:

- când au declarat eronat datele înscrise în anexele la contractul de furnizare/prestare serviciu de alimentare cu apă și/sau canalizare (activitate desfășurată, consumatori, grad de confort, etc.);
- refurnizarea frauduloasă și fără acordul operatorului de către utilizatori persoane fizice sau juridice a serviciilor prestate de operator, dacă acești utilizatori au fost facturați în sistem paușal;
- rebranșarea frauduloasă la sistemul de alimentare cu apă și de canalizare de către utilizatorii care au fost debranșați de operator pentru neplata facturii sau pentru oricare din cauzele prevăzute în contract sau în Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare - județul Bacău.

Nedeclararea corectă, pe proprie răspundere, a suprafețelor construite și neconstruite, de pe care se colectează ape meteorice, deținute de fiecare utilizator, va conduce la calcularea și facturarea unui consum de apă meteorică retroactiv pentru o perioadă de 12 luni, din care se va scădea cantitatea de apă meteorică facturată pentru această perioadă.

Sustragerea de apă prin orice mijloace constituie infracțiune de furt și se pedepsește conform prevederilor legislației în vigoare.

(5) Branșamentul propriu până la contor, inclusiv contorul, se predă cu titlu gratuit autorității administrației publice locale. Recepția și preluarea branșamentului ca mijloc fix se realizează de către autoritatea administrației publice locale conform legislației în vigoare. Contorul de branșament propriu se amplasează în punctul de delimitare a instalațiilor din punctul de vedere al proprietății, care reprezintă și locul în care se realizează efectiv furnizarea serviciului către utilizator individual /utilizatori din condominii.

(6) Intreținerea, reparațiile și înlocuirea totală sau parțială a branșamentului aparținând sistemului, precum și a căminului de branșament, preluate în administrare și exploatare de către operator, sunt în sarcina operatorului/prestatorului serviciului;

(7) Intreținerea, reparațiile și înlocuirea totală sau parțială a bransamentelor și contoarelor de bransament care nu au fost predate ca mijloc fix cad în sarcina utilizatorului; Tot în sarcina utilizatorilor este și verificarea metrologică, întreținerea, reparația și înlocuirea contoarelor individuale, repartitoarelor montate în spații codominiale, indiferent de sistemul de alimentare pe verticală sau orizontală.

Art. 110. (1) Branșamentele sunt montate de operator sau firme specializate.

Costurile montării sunt suportate de solicitant. Cheltuielile aferente se plătesc înainte de începerea lucrărilor. Orice cheltuieli legate de consolidarea unui branșament datorită creșterii nevoilor cade în sarcina utilizatorului/utilizatorilor;

(2) În cazuri bine justificate de către operatori, dacă condițiile tehnice nu permit altă soluție, se poate admite racordarea mai multor utilizatori la același branșament, aceștia având cămine de branșament, amplasate conform art. 106 alin. (5), precum și contoare separate montate în aceste cămine.

Art. 111. Lucrările de întreținere la rețeaua de distribuție constau în:

- a) verificarea stării și integritatea hidranților și remedierea imediată a deficiențelor: capacele de protecție, pierderea de apă, intervenția neautorizată, blocarea hidranților, existența inscripțiilor de marcaj, eventual starea de funcționare prin deschiderea hidranțului pentru o perioadă scurtă de timp: săptămânal;
- b) verificarea stării căminelor de vane: existența capacelor, starea capacelor de cămin și înlocuirea imediată cu capace mai sigure, starea interioară a căminului (are apă, are deșeuri, are legături neautorizate, construcția este întregă, dacă scara nu este corodată, piesele metalice sunt vopsite etc);
- c) verificarea căminelor de branșament: integritate, starea contorului de apă, funcționarea și eventual citirea contorului, prezența apei în cămin (se anunță echipa de intervenție pentru scoaterea apei din cămin și eliminarea cauzelor care au provocat inundarea), tendințele de distrugere, etc;
- d) montarea indicatoarelor rutiere și a celor luminoase de avertizare a pericolelor în zona în care capacele ce se găsesc pe calea rutieră sunt lipsă/defecte, după caz;
- e) verificarea ca după refacerea căii de circulație capacele să fie la cota noii căi de rulare: săptămânal;
- f) curățarea căminelor, evacuarea apei, repararea căminului, vopsirea părților metalice;
- g) verificarea funcționării vanelor, vanelor de reglare a presiunii și ventilelor de aerisire;
- h) controlul pierderilor de apă; integral, la cel puțin 2 ani pentru rețelele de distribuție;
- i) depistarea branșamentelor fraudulos executate: semestrial;
- j) înlocuirea contoarelor de apă defecte, proprietatea operatorului, care funcționează în afara clasei de precizie sau pentru verificarea metrologică periodică;
- k) asigurarea stării normale de funcționare a nodurilor în care se prelevează probe pentru urmărirea calității apei, de către personalul propriu sau de către organele sanitare: lunar;
- l) spălarea tronsoanelor unde viteza de curgere este mică, ca urmare a reducerii consumului: lunar sau la intervale ce se decid în funcție de indicațiile organelor sanitare de inspecție,

sau acolo unde se semnalează probe bacteriologice proaste (lipsa clorului, prezența bacteriilor etc);

m) verificarea debitului și presiunii la branșamentul utilizatorului, în secțiuni caracteristice;

n) aerisirea tronsoanelor cu defecțiuni de funcționare cunoscute; săptămânal.

Art. 112. Toate caracteristicile importante, de natură să schimbe elementele de siguranță funcționării, vor fi sistematizate și vor fi introduse în lista supravegherii prioritare sau chiar în cartea construcției.

Art. 113. Elementele constructive ale sistemului vor fi poziționate față de calea de circulație, în sistemul național de referință și vor fi pregătite pentru sistemul GIS.

Art. 114. În cazul capacelor căminelor, dacă denivelarea depășește 1 cm, se trece la refacerea alinierii capacului.

Art. 115. (1) Atunci când instrucțiunile o prevăd, când organele sanitare decid sau după un accident care a avut implicații asupra calității apei, se face spălarea, spălarea și dezinfectarea sau numai dezinfectarea unor tronsoane din rețea sau a întregii rețele.

(2) Viteza apei utilizate la spălare trebuie să fie de minimum 1,5 m/s.

(3) Dezinfectarea se face cu apă clorată cu circa 30 mg Cl/m<sup>3</sup> care se introduce prin pompă printr-un hidrant până se umple, păstrându-se plină minimum 24 ore după care se golește și se spală minimum 1 oră cu apă până când analiza de apă rezultată este bună, iar autoritatea sanitară dă aviz de punere în funcțiune a circuitului.

(4) Pentru siguranță, populația trebuie avertizată și anunțată când la branșament apa nu îndeplinește condițiile de potabilitate.

(5) Spălarea și dezinfectarea se începe cu tronsoanele din amonte pentru a putea fi date în funcțiune, iar personalul de intervenție va fi instruit și dotat cu mască de protecție contra scăpărilor de clor.

(6) Cu ocazia spălării se verifică și etanșeitarea vanelor, iar cele defecte se vor înlocui.

Art. 116. (1) Pierderile de apă în rețea se consideră ca fiind normale dacă au valori sub 15% din cantitatea totală intrată în sistemul de distribuție.

(2) Lucrările de reabilitare 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%.

Art. 117. Reparațiile se vor face în concordanță cu procedura de lucru în funcție de:

a) tipul de material;

b) tehnica de lucru propusă și stabilită prin procedură;

c) timpul maxim posibil pentru oprirea apei;

d) posibilitățile și consecințele izolării tronsonului avariat;

e) asigurarea cu apă a obiectivelor prioritare (spitale, școli, agenți economici la care întreruperea apei poate fi gravă);

f) utilajele ce pot fi aduse pe amplasament depinzând de condițiile meteorologice și de starea vremii, de amplasament, de mărimea avariei etc;

g) existența avizului Inspectoratului pentru situații de urgență sau serviciului comunitar pentru situații de urgență, inclusiv a organelor de poliție, dacă se perturbă traficul în zonă;

h) existența unei autorizații de construire, conform prevederilor legale.

Art. 118. Cu ocazia oricărei reparații, tuburile de azbociment vor fi înlocuite obligatoriu, fiind interzisă repararea acestora sau menținerea lor în circuit.

Art. 119. (1) În caz de golire a conductei trebuie acordată o atenție sporită modului de evacuare a apei pentru a nu se produce vacuum pe conductă ceea ce poate face posibilă aspirarea apei murdare din exteriorul acesteia și apariția pericolului unor îmbolnăviri la utilizator.

(2) Pentru a evita formarea vacuumului, prima armătură care se deschide va fi hidrantul situat la cota cea mai înaltă de pe traseul implicat, iar acesta va rămâne deschis până la reumplerea conductei

cu apă.

(3) Dacă fenomenul de vacuum pe conductă se produce în mod curent pe un tronson oarecare atunci vor fi luate măsuri de intercalare a unor ventile de aerisire adecvate (ca poziție și capacitate).

Art. 120. Hidranții avariați trebuie înlocuiți cu alți hidranți încercați pe bancul de probă, întrucât produc o pierdere mare de apă. Pentru hidranții montați pe artere, dar fără vană de izolare, se va analiza soluția introducerii unei vane de izolare, chiar dacă este o vană amplasată direct în pământ.

Art. 121. (1) În cadrul lucrărilor de reparații se poate include și operațiunea de introducere de vane speciale de control automat (limitare) a presiunii în rețea pentru reducerea presiunii în perioada de noapte, având drept scop reducerea pierderilor de apă din rețea.

(2) Utilizarea metodei nu înlocuiește soluția de montare a pompelor cu turație variabilă.

Art. 122. Pentru realizarea bransamentelor noi se recomandă folosirea unui procedeu care să permită realizarea acestuia fără oprirea apei în conductă.

Art. 123. Toate lucrările de reparații se vor încheia prin realizarea a două operațiuni:

- a) elaborarea unui document care să cuprindă operațiunile efectuate, acesta intrând în documentația tehnică a cărții de construcții la capitolul rețea sau aducțiune, după caz;
- b) întocmirea unei calculații a costurilor lucrării care va fi păstrată în documentația de referință a tronsonului respectiv de rețea.

Art. 124. Pe bransamentele utilizatorilor se interzice montarea unor pompe de amplificare cu aspirație din rețeaua sistemului public de alimentare cu apă.

Art. 125. (1) Pentru realizarea unei exploatare eficiente a rețelei de distribuție a apei, este necesară dezvoltarea unui sistem care să permită transmiterea informațiilor în timp real din sistem și interpretarea lor pentru a putea lua deciziile necesare sau parametrii să fie reglați prin intermediul unui sistem de automatizare.

(2) Principalele mărimi controlate trebuie să fie:

- a) starea de funcționare/rezervă/avarie a pompelor;
- b) starea închis/deschis a vanelor;
- c) nivelul/volumul apei în rezervor;
- d) presiunea apei în rețeaua de distribuție, în noduri reprezentative (noduri unde o variație a presiunii se face cu o modificare importantă a debitului) etc.

Art. 126. (1) Pentru eficientizarea activității, operatorul trebuie să aibă un dispecerat prin care se va coordona întreaga activitate de operare și va fi asigurată corelarea informațiilor date de aparatele de măsură, cu lucrările de intervenție în rețea și cu sesizările făcute de utilizatori.

(2) Dispeceratul central trebuie să fie asigurat cu un sistem de primire a informațiilor, asistat de un program de calculator performant și dublat de un sistem informatic ce poate asigura introducerea sistematică a datelor într-o bază de date, să poată fi ușor exploatate pentru informații curente sau pentru realizarea de statistici trimestriale, anuale etc.

(3) În cadrul dispeceratului trebuie să se poată depista problemele legate de distribuția apei, prin compararea datelor măsurate cu cele date prin proiect sau din perioada anterioară de exploatare, realizându-se un control mai riguros în zonă, astfel încât să se poată măsura volumul de apă cerut de utilizatori și identifica zonele cu pierderi mari de apă.

Art. 127. (1) Măsurarea debitelor pe rețeaua de distribuție se poate face prin montarea pe conducta de plecare a apei din rezervor a unui debitmetru sau contor de apă, putându-se folosi un debitmetru portabil.

(2) În lipsa contorului, se poate face o determinare a debitului mediu pe un interval relativ mare de timp, pentru a reduce influența decalajelor între citirea contoarelor de bransament, dacă toate bransamentele sunt contorizate.

(3) În toate cazurile trebuie să se determine pierderile de apă pe rețele.

Art. 128. (1) În cazul unor rețele mari, periodic, se fac studii specializate, prin care să se determine

comportarea rețelei față de calitatea și cantitatea de apă introdusă în rețea, precum și stabilitatea biologică a apei în condiții reale.

(2) Rezultatele studiului vor fi folosite la luarea unei decizii privind reabilitarea rețelei, creșterea nivelului de tratare prin introducerea unor trepte suplimentare în schema de tratare a apei sau creșterea calității apei introduse în rețea, concomitent cu reabilitarea rețelei.

Art. 129. Proba de presiune se va face după o metodologie similară cu cea utilizată la aducțiuni.

Art. 130. Pentru eficientizarea activității de distribuție a apei, se va da o atenție deosebită monitorizării și reducerii pierderilor de apă, mai ales în cazul utilizării unei surse de apă sărace, dacă solul este sensibil la înmuiere sau dacă apa este adusă cu un efort energetic mare (peste 0,5 kWh/m<sup>3</sup>).

Art. 131. La analizarea costurilor lucrărilor necesare reducerii pierderilor de apă se va face comparația cu costul unui sistem paralel sau suplimentar celui existent, prin care să fie adusă cantitatea de apă pierdută.

Art. 132. Strategia controlului pierderilor de apă se structurează în următoarele etape:

- a) realizarea unui audit pentru stabilirea stadiului pierderilor;
- b) organizarea controlului și analiza sistematică a pierderilor;
- c) dotarea cu echipamente pentru detectarea pierderilor;
- d) organizarea sistemului de remediere a defecțiunilor constatate;
- e) evaluarea continuă și controlarea efortului pentru estimarea pierderilor;
- f) stabilirea limitei din punct de vedere tehnic și economic până la care remedierea defecțiunilor trebuie făcută.

Art. 133. La rețelele alimentate gravitațional reducerea presiunii în rețea, pentru micșorarea pierderilor de apă prin neetanșeități, se poate face prin:

- a) montarea pe conducte, în poziție convenabilă, a unor vane reductoare de presiune, care să asigure o presiune prestabilită în zona aval de secțiune;
- b) manevrarea zilnică a vanelor normale, cu precauția necesară pentru a nu se forma vacuum ca urmare a închiderii bruște a acestora;
- c) prin folosirea rezultatelor sistemului de monitorizare a presiunilor și adoptarea de măsuri similare (reglare de vane) în secțiuni depărtate de secțiunea controlată.

Art. 134. În cazul rețelelor alimentate prin pompare, reducerea presiunii în rețea se poate face:

- a) prin modificarea debitului în cazul pompelor cu turație variabilă, referința fiind luată de la nodul de rețea sensibil la modificarea debitului;
- b) prin scoaterea sau introducerea în funcțiune a pompelor cu turație constantă, pe baza experienței de exploatare, având în vedere un consum zilnic aproape constant;
- c) prin alegerea unor diametre ale conductelor astfel încât, la modificarea presiunii, ritmul de scădere să se propage cât mai uniform în rețea;
- d) prin montarea unor regulatoare de presiune;
- e) prin refacerea rețelei, acolo unde este cazul, în sensul asigurării unei presiuni de bază pentru clădirile cu înălțime mai mică și mărirea acesteia la clădirile înalte prin stație de pompare cu hidrofor, pompe cu turație variabilă etc.

Art. 135. Prelucrarea sistematică a valorilor obținute din controlul pierderii de apă se va concretiza prin stabilirea de proceduri legate de:

- a) comportarea în timp a diferitelor tipuri de materiale;
- b) durata reală de viață a unor materiale și a tipurilor de imbinări;
- c) mai buna estimare a costurilor de exploatare a rețelelor;
- d) stabilirea unor valori raționale asupra eficienței rețelei;
- e) valori de comparat cu realizări din alte localități/țări;
- f) stabilirea unei strategii de control a pierderilor de apă.

Art. 136. (1) Orice utilizator are dreptul la un aparat de măsurare a consumului pe brașamentul său.

(2) a) Montarea apometrelor se face la populație (exceptând utilizatorii individuali din condominii, centre rezidențiale, s.a.) de către operator, pe baza unui program de contorizare stabilit de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Bacău, iar executia caminului se face pe cheltuiala utilizatorului.

b) Montarea apometrelor la agenți economici și instituții se va face ca o obligație a utilizatorului.

(3) Asigurarea sumelor necesare pentru finanțarea contorizării la brașamentul utilizatorului, prevăzută la pct. (2) lit.a), va avea prioritate la adoptarea bugetelor locale, ale asociațiilor de dezvoltare comunitară, respectiv ale operatorilor, dacă contractul de delegare a gestiunii are prevăzută această investiție, indiferent de forma de organizare a operatorilor, de tipul de proprietate sau de modalitatea de gestiune adoptată;

(4) Cantitatea efectivă de apă furnizată utilizatorilor se determină în funcție de modul de alimentare cu apă și anume:

- a) pe baza înregistrărilor contorului de brașament montat în căminul de brașament;
- b) în baza criteriilor tehnice privind stabilirea cantităților de apă în sistem paușal, astfel cum sunt stabilite conform normativelor în vigoare (Ordinul 29/N/1993), pentru brașamentele necontorizate;
- c) în baza proceselor verbale întocmite și transmise de către operatorul de energie termică pentru consumul de apă rece pentru prepararea apei calde menajere (numai unde este cazul);
- d) pe baza înregistrărilor contorului de brașament montat în căminul de brașament și a consumurilor înregistrate pe repartitoarele de costuri (montate pentru proprietăți individuale alimentate printr-o rețea de serviciu amplasată după caminul de brașament);

Stabilirea cantității de apă facturată lunar utilizatorilor se face în funcție de criteriile susmenționate, precum și de perioada de citire a apometrelor prevăzută în contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.

a) În cazul citirilor lunare stabilirea consumurilor facturate utilizatorilor se face:

aa) pe baza înregistrărilor contorului de brașament montat în căminul de brașament;

Atunci când din diferite motive (exemplificativ dar nu limitativ : contor imposibil de citit, lipsa acces, sau a temperaturilor exterioare sub  $-5^{\circ}\text{C}$ ), nu se poate stabili volumul de apă ce urmează a fi facturat în baza citirii indexului contorului, consumul se calculează pe baza unui consum estimat în funcție de istoricul consumului dintr-o perioadă similară/ ca medie a consumurilor pe ultimile 2 luni de funcționare corectă a acestuia.

Atunci când consumul nu poate fi determinat conform aliniatului anterior, se va stabili în sistem paușal conform Ordinului 29/N/1993.

Pentru perioada în care contorul a funcționat defectuos sau a fost scos din instalație de către operator, cantitatea de apă livrată se va determina ca medie a consumurilor pe ultimile 2 luni în care contorul a funcționat normal, aceasta fiind permisă numai în luna constatării defecțiunii, urmând ca în lunile următoare consumul să fie stabilit în sistem paușal;

Corectarea unei facturi emise, în care cantitatea a fost înscrisă eronat, se va efectua cu ocazia emiterii facturii următoare, prin regularizare.

Pentru contorii de apă cu citirea la distanță, cantitatea de apă se stabilește pe baza înregistrărilor radio, iar periodic se va efectua citirea și verificarea fizică a contorului prin consemnarea în fișa de constatare consum sau întocmirea unui proces verbal de constatare.

ab) în baza criteriilor tehnice privind stabilirea cantităților de apă în sistem paușal, astfel cum sunt stabilite conform normativelor în vigoare (Ordinul 29/N/1993), pentru brașamentele necontorizate;

ac) în baza proceselor verbale întocmite și transmise de către operatorul de energie termică

pentru consumul de apă rece pentru prepararea apei calde menajere (numai unde este cazul);

ad) stabilirea și facturarea consumului de apă se face în baza cantității de apă înregistrată pe apometrul general montat la bransamentul condominiului și a contoarelor individuale astfel :

1) Se evidențiază consumul înregistrat pe contorul general montat la bransamentul condominiului;

2) Se evidențiază consumul înregistrat pe unitatea imobiliară prin înregistrarea consumului pe repartitorul/repartitoarele de costuri sau în paușal; în cazul în care se constată că repartitoarele de costuri sunt blocate/defecte/deteriorate se va determina un consum mediu stabilit în funcție de istoricul consumului dintr-o perioadă similară/ ca medie a consumurilor pe ultimile 2 luni de funcționare corectă a acestora.

Atunci când consumul nu poate fi determinat conform aliniatului anterior, se va stabili în sistem pausal conform Ordinului 29/N/1993.

3) În cazul existenței unei diferențe dintre consumul înregistrat de contorul de bransament și suma consumurilor individuale aceasta se repartizează egal pe unitate imobiliară (mai puțin cele nelocuite) și se facturează individual, iar în cazul convențiilor de facturare individuală, va fi stabilită în baza metodologiei de repartizare și facturare individuală a consumului de apă înregistrat la bransamentul condominiului, elaborate și aprobate de autoritatea administrației publice locale.

b) În baza consumului estimat în funcție de istoricul consumului dintr-o perioadă anterioară similară și a citirii contorului, în cazul citirilor din trei în trei luni, atunci când se face și regularizarea consumului facturat pentru cele două luni anterioare.

Atunci când consumul nu poate fi determinat conform aliniatului anterior (utilizator nou), se va stabili în sistem pausal conform Ordinului 29/N/1993.

Dacă la data efectuării citirilor de regularizare sau a unor citiri de verificare dispuse de operator nu este permis accesul la contor al reprezentantului operatorului se va notifica utilizatorul și se va proceda la suspendarea serviciilor către acesta.

Reluarea serviciului se va face în termen de maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la înlăturarea cauzelor care au condus la această acțiune; cheltuielile justificate aferente sistării, respectiv reluării furnizării/prestării serviciului se suportă de utilizator.

(5) Cantitatea de apă preluată în rețeaua publică de canalizare se stabilește astfel:

- a) pentru utilizatorii casnici în procent de 100% din volumul de apă potabilă;
- b) pentru agenții economici, instituții publice, care au calitatea de utilizator, ca fiind egală cu cantitatea de apă consumată;
- c) pentru agenții economici, instituții publice ca fiind egală cu cantitatea de apă consumată, din care se scade cantitatea de apă rămasă înglobată în produsul finit stabilită conform breviarului de calcul anexat documentației de încheiere a contractului;
- d) pe baza citirii aparatelor de măsură;
- e) pentru operatorul economic care are calitatea de utilizator ce se alimentează din surse proprii și evacuează apă uzată în rețeaua publică de canalizare în cantitățile stabilite conform :

o breviarului de calcul anexat documentației de încheiere a contractului;

o citirii contorului/contoarelor montate pe sursa proprie. În cazul în care apa din sursa proprie este folosită în procesul de producție se aplică prevederile pct.5 alin c) din prezentul articol.

(6) Cantitatea de apă meteorică preluată la rețeaua de canalizare se determină prin înmulțirea cantității specifice de apă meteorică, comunicată de A.N.M. pentru luna anterioară emiterii facturii, cu o



suprafață totală echivalentă determinată conform prevederilor Art. 215 din prezentul regulament.

**CAPITOLUL V**  
**Serviciul de canalizare**  
**SECȚIUNEA 1**

**Colectarea, transportul și evacuarea apelor uzate de la utilizatori**

Art. 137. (1) Autoritățile administrației publice locale trebuie să asigure condițiile necesare accesului nediscriminatoriu al tuturor membrilor comunității la serviciul de alimentare cu apă și de canalizare.

(2) Dreptul de acces nediscriminatoriu și de utilizare a serviciului este garantat tuturor utilizatorilor, în condiții contractuale, cu respectarea prevederilor regulamentului serviciului și a programelor de reabilitare, extindere și modernizare a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare.

Art. 138. (1) Delimitarea dintre rețeaua publică de canalizare și instalația interioară de canalizare aparținând utilizatorului este căminul de racord.

(2) Părțile componente ale unui racord sunt:

- a) o construcție numită cămin de racord, plasată pe domeniul public sau privat, folosită pentru controlul și întreținerea racordului, fiind vizibilă și accesibilă;
- b) un dispozitiv tip sifon, instalat în cămin cu rolul de a garanta securitatea rețelei și care permite totodată racordarea la rețeaua de canalizare aparținând utilizatorului;
- c) o conductă de racordare, situată între căminul de racord și rețeaua publică de canalizare;
- d) un dispozitiv de legătură, realizat conform normelor tehnice în vigoare, permițând legarea conductei de racordare la canalul de serviciu.

(3) Racordul de la cămin spre rețea, inclusiv căminul de racord cu toate componentele sale, aparțin rețelei publice de canalizare, indiferent de modul de finanțare a realizării acestuia.

Art. 139. (1) Pentru a nu se produce inundarea subsolurilor utilizatorului, în cazul intrării sub presiune a rețelei de canalizare, acestea nu vor fi racordate direct la rețeaua de canalizare.

(2) Pe legăturile prevăzute pentru golirea subsolurilor la canalizare, în vederea evacuării apelor provenite din rețelele interioare de alimentare cu apă și de canalizare în cazul unor defecțiuni, se vor monta de către utilizatori vane și clapete contra refulării.

(3) Căminul de racord se amplasează astfel:

- a) la 1-2 m față de clădire, la imobilele fără curte și fără împrejmuire;
- b) imediat după căminul uscat, de control al canivoului, la imobilele construite în terenuri sensibile de umezire (macroporice);
- c) la 1-2 m de împrejmuire, în curtea imobilelor cu incinta închisă;
- d) la canalul de serviciu, acolo unde distanța dintre clădire și canalul public este mai mică de 3m.

Art. 140. Evacuarea apelor uzate în rețelele de canalizare ale localităților este permisă numai dacă prin aceasta:

- a) nu se degradează construcțiile și instalațiile rețelelor de canalizare și ale stațiilor de epurare;
- b) nu se diminuează capacitatea de transport a canalelor prin depuneri sau obturări;
- c) nu se aduc prejudicii igienei și sănătății publice sau personalului de exploatare;
- d) nu se perturbă procesele de epurare din stațiile de epurare sau nu se diminuează capacitatea

acestora;

- e) nu se creează pericol de explozie;
- f) nu afectează calitatea apelor uzate și meteorice din sistemul de canalizare.

Art. 141. Deversarea la canalizare se poate face prin intermediul racordului și numai a următoarelor categorii de ape uzate:

- a) ape uzate menajere;
- b) ape uzate industriale preepurate;

- c) ape uzate orășenești;
- d) ape pluviale;
- e) ape uzate provenite de la platformele de depozitare a zăpezii.

Art. 142. (1) Orice utilizator care dorește să fie racordat la sistemul de canalizare trebuie să depună la operatorul serviciului de canalizare o cerere de racordare. Cererea va fi însoțită de certificatul de urbanism, planul de încadrare în zonă la scara de 1:500 și actul de proprietate sau o împuternicire dată de proprietar pentru construire sau amenajare obiectiv.

(2) La solicitarea avizului de racordare, în vederea evacuării apelor uzate, utilizatorul agent economic va pune la dispoziție și date asigurate de un proiectant autorizat, respectiv breviere de calcul cu estimări ale debitelor și compoziției apelor uzate care urmează a fi evacuate în canalizările localităților, descrierea fluxului tehnologic în cazul în care apa este utilizată în proces și planul instalațiilor interioare de canalizare.

Art. 143. Pentru orice modificări privind debitul și/sau calitatea apelor uzate, evacuate în rețelele de canalizare ale localităților de către operatorii economici, ca urmare a extinderii capacităților de producție, a modificării tehnologiilor de fabricație sau a altor cauze, utilizatorul are obligația de a cere un nou aviz de racordare, de a obține avizul inspectoratului de sănătate publică și avizul de gospodărire a apelor, iar operatorul are obligația să modifice contractul de furnizare.

Art. 144. (1) Racordurile sunt montate de operator sau de firme specializate. Costurile montării sunt suportate de solicitant. Cheltuielile aferente se plătesc înainte de începerea lucrărilor. Orice cheltuieli legate de consolidarea (redimensionarea) unui racord datorită creșterii nevoilor cad în sarcina utilizatorului.

(2) Legătura realizată între căminul de racordare și rețeaua de canalizare interioară a utilizatorului, inclusiv cea pentru apele meteorice, este în sarcina exclusivă a utilizatorului. Canalizarea și lucrările de racord trebuie să fie executate în condiții de etanșeitate.

Art. 145. În vederea eliberării avizului de racordare, operatorul:

- a) va analiza cantitățile și încărcările cu impurificatori ale apelor uzate, prognozate a fi evacuate de utilizator, în corelație cu capacitatea rețelelor de canalizare existente în zona de amplasament și a instalațiilor de epurare aferente, pe tipuri de apă uzată;
- b) va decide emiterea avizului de principiu de racordare a utilizatorului, dacă rețeaua/rețelele de canalizare și instalațiile de epurare au capacitatea de preluare necesară noilor condiții, indicând amplasamentul căminelor de racord și, dacă este necesar, necesitatea montării unor stații de preepurare;
- c) refuză emiterea avizului de principiu de preluare a apelor uzate în sistemul de canalizare, amână emiterea sau limitarea provizorie a preluării debitelor, dacă execuția racordului necesită realizarea unei redimensionări a rețelei de canalizare sau a instalațiilor de epurare existente, în funcție de strategia de dezvoltare a rețelelor sistemului de canalizare stabilită de autoritatea administrației publice locale;
- d) eliberează avizul de racordare definitiv, specificând:
  1. debitele și concentrațiile maxime admisibile ale impurificatorilor apelor uzate evacuate, în secțiunea de control;
  2. eventualele restricții de evacuare în anumite ore sau situații;
  3. măsuri de uniformizare a debitelor și concentrațiilor substanțelor poluante conținute;
  4. obligația utilizatorului de a semnaliza operatorului toate accidentele sau anomaliile din instalațiile proprii, care pot perturba buna funcționare a sistemului de canalizare.

Art. 146. Operatorul are obligația de a elibera avizul definitiv de racordare în maximum 30 de zile de la depunerea documentației complete. În cazul în care în momentul depunerii documentației aceasta nu este completă, operatorul, în termen de maximum 10 zile, va solicita în scris completarea documentației cu

documentele lipsă, completând în acest sens un borderou-tip care cuprinde toate documentele necesare eliberării avizului, precum și data la care s-a depus documentația incompletă.

Art. 147. (1) Înainte de orice racordare la rețelele de canalizare, operatorul serviciului de canalizare va verifica conformarea execuției instalațiilor interioare cu proiectul de realizare a acestor instalații de canalizare interioară ce a stat la baza avizului de racordare, astfel încât să fie asigurate posibilitatea tehnică de racordare și compatibilitatea celor două rețele.

Realizarea de racorduri de canalizare fără avizul operatorului este considerată clandestină și atrage, conform legislației în vigoare, răspunderea materială, civilă, contravențională, administrativă sau penală după caz, atât pentru utilizator, cât și pentru executantul lucrării. În aceste cazuri operatorul are dreptul să factureze o cantitate de apă uzată, calculată în pausal conform dotărilor, în conformitate cu legislația în vigoare, pentru o perioadă de 12 luni calendaristice anterioară depistării;

(2) Este interzisă montarea oricărui dispozitiv sau oricărei instalații care poate permite pătrunderea apelor uzate în conducta de apă potabilă, fie prin aspirare datorată fenomenului de eiecție, fie prin refluxare cauzată de o suprapresiune produsă în rețeaua de evacuare.

Art. 148. (1) Pentru controlul calității apelor deversate în rețeaua de canalizare, utilizatorii, operatori economici care desfășoară activități în urma cărora rezultă ape uzate din procesele tehnologice, vor prezenta, la cererea organului de control abilitat să efectueze astfel de controale, buletine de analiză emise de un laborator autorizat.

(2) Buletinele de analiză vor avea o vechime de cel mult 30 de zile calendaristice.

Art. 149. (1) Recepția și preluarea racordului ca mijloc fix se realizează conform legislației în vigoare.

(2) Întreținerea, reparațiile și înlocuirea totală sau parțială a racordurilor aparținând sistemului, precum și a căminului de racordare sunt în sarcina operatorului/prestatorului serviciului.

(3) În cazul în care apar unele deteriorări ale rețelelor, inclusiv cu efecte asupra terților, și se dovedește că acestea se datorează neglijenței sau imprudenței din partea unui utilizator, costurile intervențiilor operatorului serviciului pentru remedierea situației sunt în sarcina utilizatorului vinovat, care este răspunzător de daunele provocate.

Art. 150. Apele uzate provenite de la unitățile medicale și veterinare, curative sau profilactice, de la laboratoarele și institutele de cercetare medicală și veterinară, de la unitățile de ecărisare, precum și de la orice fel de întreprinderi și instituții care, prin specificul activității lor, produc contaminare cu agenți patogeni (microbi, virusuri, ouă de paraziți) pot fi evacuate în rețelele de canalizare ale localităților numai cu respectarea următoarelor măsuri, certificate periodic prin buletine de analiză, eliberate de către inspectoratele de sănătate publică teritoriale, ce vor fi comunicate operatorilor care au în administrare și exploatare rețeaua de canalizare și stația de epurare a localității:

- a) la unitățile medicale și veterinare, curative sau profilactice realizarea măsurilor de dezinfectie a tuturor produselor patologice provenite de la bolnavi se va face conform legislației sanitare în vigoare;
- b) la laboratoarele institutelor care lucrează cu produse patologice și la celelalte unități menționate, realizarea măsurilor de dezinfectie/sterilizare a tuturor produselor patologice se va face conform legislației sanitare în vigoare.

Art. 151. Utilizatorul este obligat să respecte toate normele și normativele în vigoare cu privire la condițiile și calitatea apelor uzate. În acest sens, utilizatorul nu poate deversa în rețeaua de canalizare ape uzate care în secțiunea de control conțin:

- a) materii în suspensie ale căror cantitate, mărime și natură constituie un factor activ de erodare a canalelor, provoacă depuneri sau stânjesc curgerea normală;
- b) substanțe cu agresivitate chimică asupra materialelor din care sunt realizate rețelele de canalizare și stațiile de epurare a apelor uzate din localități;
- c) substanțe de orice natură care, plutoare sau dizolvate, în stare coloidală sau de suspensie,

pot stânjeni exploatarea normală a canalelor și stațiilor de epurare a apelor uzate sau care, împreună cu aerul, pot forma amestecuri explozive;

- d) substanțe toxice sau nocive care, singure sau în amestec cu apa din canalizare, pot pune în pericol personalul de exploatare a rețelei de canalizare și a stației de epurare;
- e) substanțe cu grad ridicat de pericolozitate;
- f) substanțe care, singure sau în amestec cu apa din canalizare, pot degaja mirosuri care să contribuie la poluarea mediului înconjurător;
- g) substanțe colorante ale căror cantități și natură, în condițiile diluării realizate în rețeaua de canalizare și în stația de epurare, determină modificarea culorii apei din resursele de apă în care se evacuează apele epurate;
- h) substanțe inhibitoare ale procesului de epurare a apelor uzate sau de tratare a nămolului;
- i) substanțe organice greu biodegradabile, în cantități ce pot influența negativ procesul de epurare a treptei biologice.

Art. 152. (1) În cazul în care în localitate există un sistem public de canalizare, toți utilizatorii care au contract de furnizare a apei, indiferent dacă au sau nu bransament propriu, au obligația de a deversa apele uzate provenite din activitățile specifice fiecărui tip de utilizator numai în rețeaua de canalizare, cu respectarea prevederilor prezentului regulament.

(2) Utilizatorii care se alimentează cu apă din rețeaua de distribuție sau din surse proprii și care sunt amplasați în zone unde nu există rețele de canalizare au obligația dotării cu bazine etanșe vidanjabile sau cu stație de epurare compactă locală, construite și exploatate în condițiile impuse de autoritățile de mediu și gospodărire a apelor competente. Vidanșarea și evacuarea apelor uzate provenite din astfel de fose se poate realiza fie de către operatorul serviciului de canalizare, fie de către alți agenți economici autorizați, care au obținut în prealabil avizul operatorului privind locul și condițiile tehnice de descărcare a apelor uzate provenite din procesul de vidanșare.

(3) Vidanșarea este interzisă în zonele în care există realizat un sistem public de canalizare, dacă operatorul serviciului a notificat utilizatorului acceptul său de preluare a apelor uzate în sistemul de canalizare.

Art. 153. (1) Utilizatorii din categoria operatorilor economici au obligația de a controla permanent parametrii apelor uzate industriale, astfel încât la deversarea în rețeaua de canalizare să respecte indicatorii consemnați în avizul de racordare.

(2) În cazul în care apele uzate depășesc încărcările avizate de operator sau de organele de gospodărire a apelor competente, se vor lua măsuri imediate de încadrare în aceste avize, cu plata, în sarcina utilizatorului, a contravalorii cheltuielilor suplimentare de epurare, precum și a valorii eventualelor pagube produse atât operatorului, cât și terților.

(3) Pentru controlul calitatii apelor uzate deversate de utilizatori în rețeaua publică de canalizare operatorul poate efectua monitorizarea calitativă și cantitativă a apelor evacuate conform Metodologiei anexată prezentului Regulament. Monitorizarea calitativă și cantitativă se realizează în baza unui grafic lunar aprobat de conducerea operatorului;

(4) Valoarea serviciilor de monitorizare se stabilesc în baza H.G. nr. 472/2000, O.U.G. nr. 73/2005 aprobată cu Legea nr. 400/2005 și reactualizările ulterioare;

(5) În cazul în care se solicită de către utilizatori incluși în graficul de monitorizare efectuarea de analize suplimentare, acestea se vor executa pe baza de comandă, contra cost conform tarifului practicat de operator.

(6) Analizele solicitate de utilizatori care nu sunt incluși în graficul lunar de monitorizare se executa pe baza de comandă contra cost conform tarifului practicat de operator.

Art. 154. (1) Determinarea debitelor transportate de canalizare se face in mod curent numai in secțiunea finală a colectorului principal, la intrarea in stația de epurare, pentru cunoașterea debitului introdus in stație.

(2) Pentru cunoașterea capacității reale de transport și depistarea acelor tronsoane la care viteza de autocurățare nu este asigurată, se va determina debitul de apă uzată fără contoare, măsurând viteza și secțiunea de curgere a apei uzate sau utilizând grafice de calcul care țin cont de:

- a) panta colectorului intre cămine succesive;
- b) nivelul apei in cămine;
- c) diametrul colectorului.

Art. 155. In vederea depistării zonelor in care apar infiltrații in cantități mari ale apei din sol se vor efectua analize ale apei uzate in cămine, pentru determinarea consumului biologic de oxigen (CBO<sub>5</sub>).

Art. 156. Pentru cunoașterea debitelor in colectoarele de canalizare trebuie stabilite tronsoane de control pe care se fac măsurători pentru determinarea relației dintre înălțimea apei in cămin/canal și debitul transportat, care vor reprezenta valori de referință, pentru aprecierea debitelor in timpul exploatării.

Art. 157. Proba de etanșeitate se va face conform procedurii folosite la recepția lucrării, indicându-se și valoarea pierderii admisibile de apă.

Art. 158. Operatorul va asigura supravegherea, cu frecvența stabilită in instrucțiunile tehnice, a colectoarelor canalizării de către personal calificat, care va verifica periodic următoarele elemente constructive ale rețelei de canalizare:

- a) existența și inlocuirea capacelor la căminele care fac zgomot la trecerea vehiculelor;
- b) existența grătarelor la gurile de scurgere;
- c) existența denivelărilor, gropilor, șanțurilor pe traseul colectorului;
- d) existența resturilor de pământ de pe stradă, resturi care pot ajunge in canalizare;
- e) după fiecare ploaie, bătirea apei la rigolă sau in dreptul gurii de scurgere, datorate infundării sau poziționării prea sus a acesteia;
- f) funcționarea deversoarelor;
- g) funcționarea gurii de vărsare atât la canalizarea in sistem unitar, cât și la rețeaua in sistem divizor;
- h) existența mirosului neplăcut, caracteristic fermentării nămolului, lângă gurile de scurgere sau cămine;
- i) calitatea apelor uzate deversate in rețea de agenții economici;
- j) prezența viețuitoarelor in rețeaua de canalizare;
- k) funcționarea stațiilor de pompare.

Art. 159. O supraveghere atentă se face asupra colectoarelor prin:

- a) verificarea stării căminelor și camerelor de intersecție;
- b) verificarea nivelului apei in căminele de intersecție;
- c) verificarea nivelului apei și a stării căminelor pe colectoarele unde viteza de curgere este in general mică, sub viteza de autocurățare de 0,7 m/s;
- d) depistarea prezenței poluanților cu efecte mari asupra rețelei: produse petroliere, produse toxice, agresive etc;
- e) verificarea cantității și calității apelor uzate in secțiunile dinainte stabilite, dar obligatoriu din gura de vărsare in emisar.

Art. 160. Principalele lucrări de întreținere ce trebuie executate sunt:

- a) verificarea și înlocuirea capacelor de cămine și a grătarelor la gurile de scurgere;
- b) corectarea cotei ramelor și capacelor de la cămine ca urmare a îmbunătățirii căii sau în urma tasărilor diferențiate;
- c) spălarea colectoarelor;
- d) desfundarea colectoarelor blocate cu material sedimentat și cimentat;
- e) scoaterea nămolului depus în depozitele gurilor de scurgere;
- f) umplerea cu apă a gurilor de scurgere;
- g) curățarea bazinelor de retenție;
- h) înlocuirea grătarelor prevăzute pe rețea;
- i) asigurarea căilor de acces la rețea și la toate secțiunile de prelevare de probe;
- j) desființarea sau aducerea în legalitate a lucrărilor ilegale de racordare.

Art. 161. (1) Spălarea colectoarelor va începe din secțiunea amonte și se continuă până la racordarea cu un colector mai mare, colector care nu este colmatat, verificând în prealabil, cu ajutorul echipamentelor specializate, dacă colectorul nu este rupt și dacă nu intră pământul în acesta.

(2) Dacă în colector, prin crăpături sau rosturile de îmbinare, au intrat rădăcinile pomilor existenți în preajma colectorului, acestea se taie, în scopul deblocării acestuia, urmând ca, prin decopertare, să se taie rădăcinile și din exterior și să fie refăcute îmbinările și tuburile defecte.

(3) În toate cazurile este recomandată inspecția cu camera TV montată pe robot specializat, iar rezultatul vizualizării va fi arhivat, după compararea cu rezultatele anterioare, constituind un moment de referință pentru deciziile ulterioare.

Art. 162. (1) Spălarea se va face de preferință cu echipamente speciale de spălat, folosind jeturi de apă de mare viteză, 10—20 m/s, asigurată printr-o presiune de 80—120 bari în furtunul de transport, urmând ca tehnologia de curățare să asigure condițiile necesare astfel încât personalul de deservire să nu intre în contact direct cu apa murdară din colector.

(2) Metoda de spălare cu jet este obligatorie la acele rețele la care, datorită construcției, căminele de inspecție nu sunt vizitabile, au dimensiuni mici și servesc doar pentru inspecția cu mijloace de televiziune în circuit închis.

Art. 163. O atenție specială va fi acordată subtraversărilor, sifonării rețelei de canalizare, marcându-se nivelul apei în căminul amonte, în perioada când funcționarea este normală, la debitul maxim, și va fi verificat acest nivel periodic săptămânal, iar dacă nivelul a crescut se va depista cauza.

Art. 164. Spălarea unui tronson important de canalizare poate începe după ce au fost luate măsuri adecvate la stația de epurare, care să țină cont de aportul mare de nămol în apa uzată, care poate influența nefavorabil procesul de epurare.

Art. 165. Gura de vărsare a apelor uzate în emisar trebuie controlată după fiecare debit mai mare decât debitul mediu al râului, verificându-se:

- a) stabilitatea malurilor râului pe circa 100 m în aval și 500 m în amonte;
- b) stabilitatea construcției gurii de vărsare;
- c) tendința râului, la ape mici, de îndepărtare față de gura de vărsare;
- d) tendința râului de blocare a gurii de vărsare;
- e) tendința de modificare a malului opus sub impactul curențului produs de apa evacuată din canalizare;
- f) tendința râului de spălare a albiei lângă gura de vărsare, fiind necesară o consolidare adecvată, dacă este cazul.

Art. 166. Canalul de ocolire care reprezintă și preaplinul stației de pompare trebuie să fie funcțional și accesibil tot timpul.

Art. 167. Se va da o atenție deosebită comportării stației de pompare pe durata ploilor ce depășesc frecvența normală, asigurându-se accesul la stație în orice situație. Se va verifica funcționarea preaplinului și efectul punerii sub presiune a rețelei, în amonte.

Art. 168. (1) Electropompele vor trebui să aibă echipamente de măsură pentru parametrii de funcționare, debit, presiune, curent și tensiune de alimentare, putere absorbită etc.

(2) Sunt aplicabile totodată prevederile art.71 și art.72.

Art. 169. Grătarele vor fi curățate ori de câte ori este necesar, iar materialele colectate vor fi puse în saci și evacuate.

Art. 170. Stațiile de pompare pentru evacuarea apelor la pasaje denivelate vor avea toate pompele montate și vor avea sursă dublă de alimentare cu energie, iar debitul de calcul al stației de pompare va fi mai mare decât debitul colectat în mod normal.

Art. 171. Pentru lucrările efectuate este necesar ca:

- a) să se lucreze numai cu personal calificat;
- b) personalul să aibă echipament de protecție și de muncă adecvat;
- c) să fie asigurate condițiile necesare de prevenire a accidentelor de muncă;
- d) în cazul intervenției la colectoare în funcțiune, durata de intervenție să fie cât mai mică, utilizându-se schimburi succesive pe perioade scurte de timp.

Art. 172. Lucrările de remediere a căminelor constau în principal din:

- a) reșezarea corectă a capacelor căminelor;
- b) înlocuirea capacelor sparte/furcate și a grătarelor la gurile de scurgere;
- c) repararea scăriilor de acces în cămine;
- d) repararea lucrărilor la bazinele de retenție;
- e) întreținerea sistemului de măsurare permanentă a debitelor.

Art. 173. (1) Racordarea de noi utilizatori la rețea se face numai de către personalul autorizat, după un proiect aprobat de operator, respectând prevederile art. 139, 142, 145 și 149.

(2) Pentru executarea unor astfel de lucrări, agenții economici, alții decât operatorul serviciului, trebuie să fie autorizați și vor lucra sub supravegherea personalului operatorului.

(3) Racordarea poate fi efectuată în unul dintre următoarele moduri:

- a) utilizând căminul de vizitare atunci când noul racord este amplasat la o cotă ridicată, iar curgerea se asigură gravitațional sau, când racordul este la cotă joasă, se va asigura pomparea apei;
- b) prin realizarea unui cămin nou pe canalul de serviciu.

Art. 174. Pentru subtraversarea cursurilor de apă sau alte subtraversări, sifonul de canalizare va avea realizată o posibilitate de spălare. Se va verifica nivelul apei în căminul amonte și în momentul în care cota acestuia este mai mare decât este normal, se efectuează spălarea sau/și curățarea mecanică. La fiecare viitură pe râu se verifică starea subtraversării.

Art. 175. (1) În general, repararea colectoarelor se realizează prin săpătură deschisă cu oprirea apei și deversarea ei la un tronson apropiat sau prin pomparea acesteia din căminul amonte;

(2) Se interzice transportul apei uzate direct prin rigola străzii, luându-se toate măsurile de prevenire a accidentelor atât pentru lucrătorii proprii, cât și pentru participanții la trafic;

(3) Lucrările se fac fără întreruperi până la terminare, chiar dacă se lucrează în schimburi succesive, în zile de sărbătoare etc;

(4) După reparațiile care implică accesul la tubulatură trebuie făcută o probă de etanșeitate, folosindu-se apa din tub prin blocarea secțiunii aval și umplerea căminului amonte sau a căminului aval

până la nivelul străzii, având grijă ca presiunea maximă să nu depășească 5 mca, iar apa uzată să nu ajungă pe carosabil.

(5) La tronsoane mici se va aduce apă curată pentru a evita lucrul în condiții grele.

Art. 176. Toate lucrările de refacere a rețelei de canalizare vor fi trecute în cartea construcției, întocmindu-se, dacă este cazul, noi proceduri de lucru, atestate și aprobate.

Art. 177. (1) Cantitatea de apă uzată evacuată de utilizatorii casnici este stabilită în procent de 100 % din cantitatea de apă potabilă facturată acestora;

(2) Cantitatea de apă evacuată de către celelalte categorii de utilizatori se consideră a fi egală cu cantitatea de apă consumată. Fac excepție utilizatorii la care specificul activităților 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 și însușit de operator;

(3) Utilizatorii care se alimentează din surse proprii și care evacuează apă uzată în rețeaua de canalizare vor achita contravaloarea acesteia în baza contractului încheiat cu operatorul, în care se va specifica modul de măsurare sau determinare a cantităților evacuate.

## **SECȚIUNEA a 2-a** **Epurarea apelor uzate**

Art. 178. Operatorii care exploatează stațiile de tratare a apei potabile și/sau instalațiile de epurare au obligația să realizeze urmărirea continuă, prin analize efectuate de laboratoare autorizate, a modului de funcționare a acestora, să păstreze registrele cu rezultatele analizelor și să pună aceste date la dispoziția personalului împuternicit cu sarcini de inspecție și control.

Art. 179. Încărcarea cu poluanți a apelor uzate se exprimă în locuitori echivalenți și se calculează pe baza încărcării medii maxime săptămânale în CBO<sub>5</sub> intrat în stația de epurare în cursul unui an, exceptând situațiile de fenomene hidrometeorologice neobișnuite, cum sunt precipitațiile abundente.

Art. 180. (1) Înainte de a fi evacuate în receptorii naturali, apele uzate colectate în rețelele de canalizare vor fi supuse unei epurări corespunzătoare, în vederea conformării cu prevederile legale.

(2) Stațiile de epurare a apelor uzate trebuie exploatate și întreținute astfel încât să se asigure performanțe corespunzătoare în condițiile climatice locale normale. La exploatarea stațiilor de epurare se va ține seamă de variațiile sezoniere ale încărcării cu poluanți.

(3) Stațiile de epurare ale apelor uzate vor fi compuse din obiecte, cu trepte de epurare ce derivă din cerințele legale (avize, autorizații), respectiv treaptă mecanică, biologică sau un ansamblu mai complex de epurare avansată.

(4) În funcție de mărime și importanță, stațiile de epurare vor fi prevăzute cu un sistem de colectare și depozitare a nămolurilor rezultate din procesele tehnologice de epurare. Componenta sistemului se stabilește de la caz la caz, prin proiectare.

Art. 181. (1) Epurarea mecanică a apelor uzate trebuie să asigure îndepărtarea prin procedee fizice, în special, a materiilor în suspensie, cât și a celor nemiscibile cu apa, separabile gravitațional, precum și reținerea parțială a substanțelor organice.

(2) Epurarea biologică a apelor uzate trebuie să asigure îndepărtarea prin procedee biologice specifice, a substanțelor organice biodegradabile, reducerea încărcării cu agenți patogeni și parțial reducerea încărcărilor cu azot și fosfor.

(3) Epurarea avansată a apelor uzate se realizează acolo unde reglementările legale o impun pentru îndepărtarea încărcărilor cu nutrienți: azot și fosfor, în trepte terțiare de epurare.

Art. 182. (1) Treapta de epurare mecanică trebuie exploatată astfel încât să se asigure, în funcție de tehnologia utilizată:



- a) reținerea materiilor în suspensie de dimensiuni mari, care se face în grătare, site, cominutoare etc;
- b) reținerea materiilor nemiscibile cu apa (grăsimi, produse petroliere), realizată în separatoare de grăsimi;
- c) sedimentarea materiilor în suspensie separabile prin decantare, care are loc în deznisipatoare, decantoare primare, etc;
- d) prelucrarea nămolurilor primare.

(2) Treapta de epurare biologică trebuie să fie astfel exploatată încât să asigure reducerea cantităților de poluanți biodegradabili și evacuarea nămolului în exces.

(3) Treapta de epurare avansată (terțiară) acolo unde există, trebuie să fie exploatată astfel încât să se asigure reducerea cantităților de nutrienți pentru care a fost proiectată.

Art. 183. Treapta mecanică, biologică, terțiară a unei stații de epurare este alcătuită din elemente de construcții, utilaje, instalații și echipamente, realizate în conformitate cu proiectul tehnologic și constau în principal, din:

- a) linia (sau fluxul) apei cu:
  - 1. deversorul din amonte de stația de epurare;
  - 2. bazinul de retenție;
  - 3. grătar;
  - 4. deznisipator;
  - 5. dispozitive de măsură a debitelor de apă uzată și de nămol;
  - 6. separator de grăsimi;
  - 7. decantor primar;
  - 8. stație de pompare ape uzate epurate primar;
  - 9. bazin de aerare cu nămol activ;
  - 10. instalații pentru precipitarea chimică a fosforului;
  - 11. decantoare secundare;
  - 12. instalație de dezinfecție finală;
  - 13. conducte și canale tehnologice de legătură;
  - 14. conductă (sau canal) de evacuare a apelor uzate epurate în emisar;
  - 15. gură de evacuare a apelor uzate epurate în emisar;
- b) linia (sau fluxul) nămolului cu:
  - 1. stație de pompare nămol primar;
  - 2. instalații de sitare a nămolului;
  - 3. instalații de condiționare chimică a nămolului;
  - 4. concentrator (sau îngroșător) de nămol;
  - 5. instalații de stabilizare a nămolului;
  - 6. rezervoare de fermentare a nămolului sau metantancuri, în care are loc fermentarea anaerobă;
  - 7. bazine de stabilizare aerobă a nămolului sau stabilizatoare de nămol;
  - 8. instalații de deshidratare a nămolului;
  - 9. deshidratare naturală pe platforme (paturi) de uscare;
  - 10. deshidratare artificială sau deshidratare mecanică;
  - 11. depozit de nămol deshidratat;
  - 12. conducte și canale tehnologice de legătură;
- c) construcții și instalații auxiliare cu:
  - 1. pavilion tehnologic, dispecerat SCADA;
  - 2. stație de suflante;

3. centrală termică;
4. atelier mecanic;
5. remiză utilaje;
6. drum de acces;
7. drumuri, alei și platforme interioare;
8. împrejmuiri și porți;
9. instalații de alimentare cu energie electrică;
10. instalații electrice de forță, iluminat și protecție;
11. instalații de automatizare și AMCR;
12. instalații de telefonie;
13. foraje de monitorizare, epuizante;
14. rețele electrice în incintă;
15. rețele de apă potabilă, apă tehnologică, pentru incendiu, de canalizare, gaze ș.a.;
16. lucrări de indiguire, apărări de maluri, lucrări în albă etc.

Art. 184. Instalațiile de epurare a apelor uzate trebuie să asigure, de regulă, o eficiență de separare și îndepărtarea principalelor substanțe poluante conținute, conform avizelor și autorizațiilor de mediu și de gospodărire a apelor ce reglementează funcționarea acestora.

Art. 185. Pentru asigurarea unei funcționări corespunzătoare a stației de epurare, operatorul trebuie să aibă o bază de date din care să rezulte următoarele caracteristici fizico-chimice:

a) pentru apă:

1. temperatura;
2. pH-ul;
3. materii totale în suspensie;
4. substanțe volatile;
5. curbe de sedimentare;
6. reziduu total, din care: reziduu fix și reziduu volatil;
7. consum chimic de oxigen (CCO-Cr);
8. consum biochimic de oxigen (CBO<sub>5</sub>);
9. azotul amoniacal;
10. azotiți;
11. azotați;
12. fosfor total;
13. substanțe extractibile cu eter de petrol;
14. metale grele;
15. sulfuri;
16. cianuri;
17. fenoli;
18. detergenți;

b) pentru nămol (primar, biologic, amestec primar cu biologic, îngroșat, stabilizat, deshidratat etc):

1. pH-ul;
2. umiditate;
3. materii totale în suspensii;
4. substanțe volatile;
5. substanțe minerale;
6. indicele volumetric al nămolului;
7. substanțe extractibile cu eter;

8. ioni de metale grele;
9. conținutul în compuși ai azotului;
10. conținutul în compuși ai fosforului;
11. potasiu;
12. calciu;
13. magneziu;
14. sodiu;
15. cloruri;
16. sulfați;
17. caracteristicile fizico-chimice ale apei de nămol (supernatantului);
18. valori ale rezistenței la deshidratarea nămolului fermentat.

Art. 186. (1) Corpurile plutitoare și suspensiile grosiere (bucăți de lemn, textile, plastic, pietre etc), rezultate din curățarea materialelor reținute pe grătare, se gestionează în conformitate cu prevederile legale de gestionare a deșeurilor.

(2) Reținerile pe grătare se depozitează temporar în containere închise; depozitarea nu trebuie să dureze mai mult de o săptămână.

Art. 187. În timpul exploatării se vor urmări și consemna parametrii de proces și starea echipamentelor pentru diferite părți ale stației, conform prevederilor proiectului tehnic și manualului de operare specific fiecărei stații de epurare.

Art. 188. Apa uzată procesată în stație poate fi utilizată în agricultură pentru irigații, dacă îndeplinește caracteristicile și compoziția prevăzute în actele normative în vigoare.

Art. 189. Exploatarea și întreținerea stațiilor de epurare se face numai de către personal calificat.

### **SECȚIUNEA a 3-a**

#### **Evacuarea, tratarea și depozitarea nămolurilor provenite din stațiile de tratare a apei brute**

Art. 190 (1) În general, în stațiile de tratare a apelor potabile, nămolurile provin în proporție de 65 - 70% din decantare și 15 - 20% de la spălarea filtrelor, restul fiind evacuările depunerilor din denisipatoare.

(2) Suspensiile din aceste nămoluri conțin: substanțe prezente în apă brută înainte de tratare, ca plancton, substanțe minerale sau organice flocluate, hidroxizi metalici (fier, mangan), precum și substanțe provenite din procesul de tratare ca adjuvanți cum sunt: hidroxizi metalici provenind din coagulare, în urma reacțiilor chimice dintre reactivii de coagulare și floclare și substanțele existente în apa de tratat, carbonați de calciu în cazul stațiilor de decarbonare (dedurizare).

(3) Nămolurile se caracterizează printr-un conținut ridicat de apă și nu este permisă evacuarea ca atare în emisar sau rețea, necesitând tratamente ce implică tehnologii speciale în funcție de natura nămolurilor și treapta schemei de tratare din care provin.

Art. 191. Caracteristicile specifice acestor tipuri de nămoluri se referă la:

a) factorii privind natura nămolului: concentrația în substanță uscată, conținutul în substanțe volatile, compoziția ponderală elementară, compoziția apei interstițiale;

b) factorii privind structura nămolului: viscozitatea aparentă, analiza granulometrică, natura apei conținute în nămol;

c) factorii privind comportarea nămolului la deshidratare: capacitatea de îngroșare, de compresibilitate, de centrifugare și testul de afânare (Capillary Succession Time).

Art. 192 Pentru stabilirea modului de utilizare a nămolurilor, operatorul care exploatează stația de tratare trebuie să aibă o analiză completă a nămolurilor produse în stația respectivă, cu precizarea tuturor datelor relevante, ca: volumul nămolului; cantitatea de substanță uscată exprimată în unități de greutate;

compoziția nămolurilor; principalele substanțe ce îl compun; eventualele substanțe toxice; substanțe ce apar întâmplător în apă și periodicitatea acestei prezențe; puterea calorică a nămolurilor (în vederea unei eventuale incinerări), proprietăți fizice și mecanice; efect asupra solului.

Art. 193 (1) Nămolurile conținând compuși de fier provenind de la deferizare sau de la instalațiile ce folosesc sărurile de fier drept reactiv de coagulare sunt recomandate drept substanțe de adaos în rețelele de canalizare pentru a preveni degajarea de gaze nocive în stațiile de epurare, pentru a controla degajarea de mirosuri și generarea de sulfuri în metatancuri.

(2) Nămolul bogat în fier poate fi folosit în procesele de defosforizare, fiind un bun suport pentru adsorbția fosforului.

(3) Prin tratarea cu acid clorhidric sau sulfuric, nămolul cu conținut bogat în fier, transformat în clorură ferică sau sulfat feric, poate fi folosit drept coagulant de gradul doi pentru îndepărtarea fosforului.

(4) În domeniul materialelor de construcție, nămolurile conținând fier pot fi utilizate în fabricarea cimentului și a cărămizilor.

Art. 194 (1) În scopul economisirii consumului propriu de apă potabilă în scopuri tehnologice se recirculă apa provenind de la spălarea filtrelor, după tratare prin înmagazinarea într-un bazin de egalizare, extragerea, în general prin sedimentare, a suspensiilor din acestea și pomparea sub un debit continuu, redus ca mărime, în capătul amonte al stației.

(2) Apele de spălare acumulate în bazinul de egalizare pot fi pompate cu un debit continuu, redus, într-un sistem de filtre rapide sub presiune, cu nisip cuarțos.

(3) Reziduul rezultat de la spălarea filtrelor se poate evacua la canalizare.

(4) Trebuie dată o deosebită importanță la analiza din punct de vedere biologic a apei recirculate pentru ca microorganismele, concentrate în pelicule ce se depun pe nisipul filtrelor rapide, să nu ridice probleme legate de sănătate ținându-se seama de carbonul organic asimilabil.

Art. 195 Depozitarea nămolurilor deshidratate în locuri special amenajate se face în așa fel încât să asigure apoi folosirea lor în diferite scopuri (în cazul în care nu poate fi valorificată întreaga cantitate produsă).

Art. 196 (1) Apa de spălare de la filtre se poate utiliza în scopuri industriale, pentru irigații, pentru alte scopuri menajere non-potabile etc., în cazul în care în zonă sunt utilizatori, dar numai după tratare.

(2) De asemenea, trebuie urmărită prezența bacteriilor sau a microorganismelor ce pot fi potențial dăunătoare sănătății oamenilor iar în cazul în care analizele indică un asemenea pericol, aceste ape vor putea fi utilizate numai în scopuri non-potabile, nepermițându-se reintroducerea lor în circuitul apei potabile.

Art. 197 (1) Toate nămolurile rezultate din treptele de sedimentare și filtrare a apei necesită tratare înainte de a fi descărcate; tratarea trebuie realizată în funcție de caracteristicile acestora (minerale hidrofile, minerale hidrofobe, compoziție chimică, natură și structură).

(2) Nămolurilor rezultate de la stațiile de tratare a apei trebuie supuse procesului de reducere a volumului acestora prin:

a) îngroșare utilizând decantarea, centrifugarea, flotația sau drenarea;

b) deshidratare utilizând filtre presă cu plăci, membrană, șurub sau bandă.

## SECȚIUNEA a 4-a

### Evacuarea, tratarea și depozitarea nămolurilor provenite din stațiile de epurare a apei uzate

Art. 198. (1) Nămolurile provin din apele uzate colectate din rețelele publice de canalizare aferente localităților din mediul urban sau rural.

(2) Evacuarea în emisari a apelor uzate conținând materii în suspensie, respectiv a nămolurilor reținute în diversele obiecte tehnologice din stațiile de epurare, este interzisă.

(3) Nămolurile provenite din epurarea apelor uzate se pot clasifica după:

a) compoziția chimică în:

1. nămol mineral, care conține peste 50% substanțe minerale (exprimat în substanță uscată);
2. nămol organic, care conține peste 50% substanțe volatile (exprimat în substanță uscată);

b) treapta de epurare a stației din care provine în:

1. nămol primar, rezultat din treapta de epurare mecanică;
2. nămol secundar, rezultat din treapta de epurare biologică a apei;
3. nămol stabilizat anaerob (rezultat din rezervoarele de fermentare a nămolurilor) sau aerob (rezultat fie din procesul de epurare biologică avansată - respectiv nitrificare cu stabilizare, fie din stabilizatorul de nămol, de pe linia nămolului);

c) proveniența apelor uzate în:

1. nămolurile din epurarea apelor uzate menajere/orășenești;
2. nămolurile din epurarea apelor uzate industriale.

Art. 199. Pentru a asigura capacitățile necesare manipulării cantităților fluctuante de nămol, operatorul va trebui să țină seama de următorii parametri:

- a) debitul mediu și cel maxim de nămol;
- b) capacitatea potențială de stocare a obiectelor tehnologice din componența stației de epurare care realizează prelucrarea nămolului.

Art. 200. (1) Pentru prelucrarea și evacuarea nămolurilor reținute în stațiile de epurare, operatorul va asigura determinarea caracteristicilor în funcție de sursa de proveniență, perioada de staționare în sistem, modalitatea de procesare luată în considerare etc.

(2) Caracteristicile fizice ale nămolurilor sunt:

- a) umiditatea;
- b) pierderea la calcinare;
- c) greutatea specifică;
- d) culoarea și mirosul;
- e) filtrabilitatea;
- f) puterea calorică.

(3) Caracteristicile chimice sunt:

- a) pH-ul;
- b) total solide dizolvate (eluat);
- c) carbon organic dizolvat (eluat);
- d) fermentabilitatea;
- e) metalele grele;
- f) hidrocarburi petroliere;
- g) hidrocarburi policiclice aromatice;
- h) nutrienții.

Art. 201. Stațiile de pompare trebuie prevăzute și cu o a doua sursă de energie, ce trebuie să fie total independentă de prima și să asigure o energie continuă în caz de avarie.

Art. 202. Pentru mărirea vitezei de evaporare nămolul va fi supus unui proces de uscare astfel încât umiditatea rămasă după aplicarea metodelor de deshidratare mecanice convenționale să fie redusă în continuare.

Art. 203. În cazul în care nămolul are componente care îl fac incompatibil cu utilizarea lui, acesta va fi transportat la depozitele de deșeuri nepericuloase sau se va neutraliza termic prin incinerare, în condițiile stabilite de legislația aplicabilă.

Art. 204. (1) În cazul în care concentrațiile de metale grele și alți componenți chimici ai nămolului sunt sub valorile maxime admisibile stabilite de legislația în vigoare referitoare la utilizarea acestuia în

agricultură, se poate aplica metoda compostării ce reduce agenții patogeni și produce un material similar cu pământul natural.

(2) Compostul poate fi folosit în agricultură pentru combaterea eroziunii solului, pentru îmbunătățirea proprietăților solului și pentru recultivarea acestuia.

Art. 205. Depozitarea nămolului are următoarele funcții: egalizarea debitelor, uniformizarea caracteristicilor nămolului în vederea îmbunătățirii proceselor de tratare din aval, ca stabilizarea, concentrarea și deshidratarea, permițând alimentarea uniformă pentru intensificarea operațiilor de concentrare și deshidratare și permit flexibilitatea și optimizarea proceselor pentru concentrare și deshidratare.

Art. 206. Nămolul poate fi depozitat în construcții (spații) special concepute din interiorul stației de epurare (rezervoare de stocare a nămolului, bazine de omogenizare, paturi de uscare, lagune) sau în interiorul obiectelor tehnologice ale stației de epurare (în bașa de colectare a nămolului din interiorul decantorului primar sau a decantorului secundar, în bazinele de fermentare a nămolului, în concentratoarele gravitaționale, în bazinele de aerare, în decantoarele tip Imhoff) sau în afara stației de epurare în depozite controlate, șanțuri, gropi, pe suprafața pământului etc, în funcție de compoziția acestora.

Art. 207. (1) Depozitarea se poate face pe o perioadă scurtă de timp, în bazinele de decantare sau în rezervoarele de concentrare a nămolului. Astfel de depozite sunt folosite în mod limitat și sunt folosite de obicei la stațiile de epurare mici unde timpul de depozitare poate varia de la câteva ore până la 24 ore.

(2) Depozitarea pe termen lung a materiilor solide poate fi realizată în procesele de stabilizare cu perioade lungi de retenție, de exemplu, în cazul fermentării aerobe sau anaerobe sau în bazine separate, proiectate special pentru acest scop.

(3) În cazurile în care depozitarea nămolului are loc în bazine închise, trebuie asigurată ventilația împreună cu tehnologiile de control corespunzător a mirosului, precum și prevederea de sisteme de filtrare a gazelor.

Art. 208. (1) Nămolul deshidratat care nu se valorifică va fi transportat la depozitul de deșuri cu mijloace proprii sau de către terți.

(2) Se interzice depozitarea în alte locuri fără existența unui acord de mediu în acest sens.

(3) Utilizarea nămolurilor și a altor tipuri de reziduuri ce provin de la epurarea apelor uzate orășenești în agricultură se poate realiza cu condiția respectării actelor normative în vigoare.

## **SECȚIUNEA a 4-a**

### **Evacuarea apelor pluviale și de suprafață din intravilanul localităților**

Art. 209. Apele pluviale și de suprafață din intravilanul localităților se evacuează prin rețeaua publică de canalizare realizată în sistem unitar, divizor sau mixt.

Art. 210. (1) În programele anuale de verificări, operatorul trebuie să prevadă verificarea și curățarea periodică a rețelei de canalizare.

(2) Operatorul are obligația să întrețină curate gurile de scurgere-colectare a apelor meteorice și stradale, scop în care va efectua verificări și curățări periodice. În cazul ploilor torențiale operatorul va lua măsuri de intervenție în locurile inundate.

(3) În cazul în care se constată producerea sistematică de inundații în anumite puncte ale rețelei de canalizare, operatorul împreună cu autoritățile administrației publice locale vor lua măsuri de redimensionare a conductelor rețelei de canalizare, multiplicare și/sau re poziționare agurilor de scurgere-colectare.

(4) Curățarea rigolelor și grătarelor, pentru asigurarea scurgerii apelor rezultate din topirea zăpezilor, se va asigura prin grija operatorului serviciului de salubritate, în conformitate cu prevederile

regulamentului serviciului de salubritate.

Art. 211. (1) Curățarea gurilor de scurgere, cu depozit și sifon, guri de scurgere specifice rețelei în procedeu unitar, se face obligatoriu înainte sezonului ploios și după ploi puternice pentru a se putea depista care sunt gurile inactive.

(2) În timpul operației de curățare, nămolul îndepărtat manual nu se va depozita direct pe trotuar, ci în saci de plastic, care vor fi transportați la terminarea operației la stația de epurare a apelor uzate.

(3) După curățarea mecanică, gura de scurgere se spală, cu apă din cisternă, pentru îndepărtarea urmelor de nămol și asigurarea umplerii gurii cu apă pentru realizarea închiderii hidraulice.

(4) Personalul care face curățarea va aprecia dacă există nămol și sub dispozitivul care asigură garda hidraulică iar dacă apa nu curge se va continua spălarea până se sparge eventualul dop format.

(5) În cazul spălării mecanice, nămolul aspirat de utilaj nu va fi deversat în rețeaua de canalizare prin gura de scurgere spălată și nici printr-un cămin alăturat pentru a nu provoca accelerarea depunerilor pe colector.

(6) După terminarea operațiunii de spălare, gura de scurgere trebuie să rămână plină cu apă, verificându-se dacă nivelul rămas este comparabil cu nivelul normal de asigurare a închiderii hidraulice.

(7) De regulă, în ziua următoare se va face o inspecție a gurilor de scurgere curățate verificându-se, prin scoaterea grătarului, dacă apa a rămas la cota ce asigură închiderea hidraulică sau se simte prezența mirosului caracteristic.

(8) Gura de canalizare care nu are apă sau se simte un miros puternic de canalizare trebuie refăcută deoarece prezintă defecțiuni constructive; nu este etanșă, pierde apă, sau elementele ce asigură garda hidraulică sunt deteriorate.

Art. 212. În perioadele secetoase, în lipsa precipitațiilor pe o durată mai mare de două săptămâni, trebuie refăcută garda hidraulică la gurile de scurgere care nu sunt amplasate pe străzile pe care se efectuează activitatea de udare și stropire de către operatorul de salubritate, începându-se cu străzile unde se știe că viteza apei este mică și este mai accelerat procesul de depunere a suspensiilor și începerea fermentării.

Art. 213. În cazul existenței bazinelor de retenție pentru preluarea debitelor de apă meteorică trebuie avute în vedere și luate măsurile necesare pentru:

- a) împiedicarea sedimentării suspensiilor;
- b) îndepărtarea depunerilor imediat după trecerea ploii și golirea bazinului pentru ca acestea să nu intre în putrefacție;
- c) menținerea în stare permanentă de funcționare a sistemului de curățare, asigurându-se protecția contra vandalismului;
- d) realizarea unei bune spălări și dezinfecții pentru a împiedica răspândirea mirosului sau a diversilor vectori (muște, țânțari etc), care împrăștie bacterii și viruși ce pot afecta sănătatea populației din zonă;
- e) împiedicarea înghețării apei din precipitațiile căzute iarna, în cazul scăderii temperaturii sub cea de îngheț;
- f) trebuie adoptate măsuri contra tendinței de folosire a bazinelor de retenție drept depozite de gunoi.

Art. 214. Principalele lucrări de întreținere sunt:

- a) verificarea și înlocuirea grătarelor gurilor de scurgere;
- b) scoaterea nămolului depus în depozitele gurilor de scurgere;
- c) umplerea cu apă a gurilor de scurgere;
- d) curățarea bazinelor de retenție.

Art. 215. Cantitatea de apă meteorică preluată la rețeaua de canalizare se determină prin înmulțirea cantității specifice de apă meteorică, comunicată de A.N.M. pentru luna anterioară emiterii facturii, cu o suprafață totală echivalentă determinată conform următoarelor formule de calcul:

$$Q_m = q_p \times S^*$$

unde :

- $Q_m$  reprezintă cantitatea de apă meteorică lunară ce se facturează
- $q_p$  reprezintă cantitatea specifică de apă meteorică comunicată de A.N.M. – C.M.R.M. pentru luna anterioară emiterii facturii
- $S^*$  reprezintă suprafața echivalentă determinată astfel :

$$S^* = (S_1 \times K_1) + (S_2 \times K_2) + \dots + (S_n \times K_n)$$

unde :

- $S_{1\dots n}$  reprezintă suprafețele incintelor construite și neconstruite prevăzute cu rețele de canalizare care preiau apele meteorice, suprafețe declarate de către utilizator pe fiecare categorie în parte.
- $K_{1\dots n}$  - coeficienți de scurgere conform SR 1846-2 /2007 din tabel.

Acești coeficienți de scurgere (în funcție de categoria suprafeței) vor avea următoarele valori:

Nr.crt.	Natura suprafeței	Coeficientul de scurgere K
1	Învelitori metalice și de ardezie	0,95
2	Învelitori de sticlă, țiglă și carton asfaltat	0,90
3	Terase asfaltate	0,90
4	Pavaje din asfalt și din beton	0,90
5	Pavaje din piatră și alte materiale, cu rosturi umplute cu mastic	0,80
6	Pavaje din piatră spartă cu rosturi umplute cu nisip	0,60
7	Drumuri din piatră spartă (macadam): - în zone cu pantă mici ( $\leq 1\%$ ) - în zone cu pantă mari ( $>1\%$ )	0,30 0,45
8	Drumuri împietruite: - în zone cu pantă mici ( $\leq 1\%$ ) - în zone cu pantă mari ( $>1\%$ )	0,20 0,25
9	Terenuri de sport, grădini: - în zone cu pantă mici ( $\leq 1\%$ ) - în zone cu pantă mari ( $> 1\%$ )	0,10 0,15
10	Incinte și curți nepavate, neînnierbate	0,15
11	Terenuri agricole (cultivate)	0,10
12	Parcuri și suprafețe împădurite : - în zone cu pantă mici ( $\leq 1\%$ ) - în zone cu pantă mari ( $>1\%$ )	0,01 0,05



## CAPITOLUL VI

### Instalațiile/rețelele interioare de alimentare cu apă și de canalizare

Art. 216. (1) Instalația interioară de alimentare cuprinde ansamblul tehnico-sanitar, de la robinetul de după apometru (punctul de delimitare), în sensul de curgere a apei, până la armătura de utilizare. Rețeaua interioară de alimentare cu apă aparține, ca obligație de întreținere și reparație, utilizatorului.

(2) Instalațiile interioare de apă și de canalizare care deservesc 2 sau mai mulți proprietari dintr-un condominiu, inclusiv teul de derivație, sunt instalații aparținând părților comune ale condominiului și intră ca obligație de întreținere și reparație în sarcina tuturor proprietarilor condominiului.

(3) Instalațiile interioare de apă și de canalizare din cadrul condominiului, care deservesc un singur proprietar, sunt instalații ce aparțin acestuia și intră ca obligație de întreținere și reparație în sarcina proprietarului respectiv.

(4) Punctul de delimitare între instalațiile aparținând părților comune și instalațiile fiecărui proprietar al condominiului este teul de derivație, respectiv cotul prin care se schimbă direcția de circulație a apei din verticală în orizontală, în cazul proprietarilor care au în proprietate apartamente de la ultimul etaj al unui bloc de locuințe.

(5) Evacuarea apelor uzate de la utilizatorii individuali din imobilele de tip condominiu, care și-au realizat branșamente proprii de apă, se face la instalațiile interioare comune de canalizare. Niciun proprietar nu are dreptul să restricționeze exercitarea folosinței de către ceilalți coproprietari a instalațiilor comune de canalizare.

Art. 217. În cazul în care lucrările de realizare a instalațiilor/rețelelor interioare conduc la modificarea condițiilor inițiale de contractare, acestea se vor efectua după obținerea avizului operatorului. Contravaloarea lucrărilor de modificare a branșamentului sau a racordului, realizate ca urmare a necesității realizării operației, se suportă de utilizator.

Art. 218. (1) Se interzice executarea unor legături între instalațiile interioare prin care se distribuie apă cu destinații diferite, precum și cele între conductele de apă potabilă și conducte de apă cu apă din alta sursă.

(2) Pentru nerespectarea prevederilor alin. (1) și consecințele rezultate din aceasta răspunzător este deținătorul de instalații.

(3) Utilizatorii care au în dotare instalații interioare ce folosesc apă din alte surse decât ale operatorului nu vor executa legături la rețeaua de distribuție aparținând sistemului de alimentare cu apă.

(4) Se interzice legătura directă între conductele de aspirație ale pompelor și branșament.

Art. 219. (1) Utilizatorul are obligația să asigure funcționarea normală a instalației/rețelei interioare de alimentare cu apă; în acest sens va executa toate lucrările de întreținere și reparație ce se impun în vederea unei exploatare optime.

(2) Utilizatorul poate solicita operatorului consultanță și îndrumare de specialitate, ca servicii suplimentare, pentru constatarea stării tehnice a instalațiilor, etanșeității și modului de utilizare a apei, în scopul evitării pierderilor și utilizării raționale a acesteia.

Art. 220. (1) Instalația/rețeaua interioară de canalizare a utilizatorului se compune din obiecte sanitare, sifoane (inclusiv cele de pardoseală și de terasă), conducte orizontale de legătură, coloane, conducte orizontale de evacuare la căminul de racord, care reprezintă limita rețelei interioare (limita de proprietate).

(2) Instalația/rețeaua interioară de canalizare aparține utilizatorului; operatorul nu are nicio obligație privind buna funcționare a rețelei interioare de canalizare.

(3) Racordul imobilelor cu subsoluri echipate cu instalații sanitare se va executa cu respectarea măsurilor speciale contra refulării din colector spre subsol (cu clapete, vane sau cu stații de pompare a apelor uzate).

## CAPITOLUL VII

### Drepturile și obligațiile operatorilor și utilizatorilor

Art. 221. (1) Are calitatea de utilizator individual al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare orice persoană fizică sau juridică ce deține, în calitate de proprietar ori cu drept de folosință dat de proprietar, un imobil având bransament propriu de apă potabilă sau racord propriu de canalizare și care beneficiază de serviciile operatorului pe bază de contract de furnizare/prestare încheiat în nume propriu;

(2) Sunt considerați utilizatori individuali ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare și persoanele fizice sau juridice din imobile tip condominiu care au executat, pe cheltuiala lor, bransamente proprii de apă potabilă, în amonte de contorul de bransament al condominiului. Noțiunea de amonte corespunde sensului de curgere a apei în instalații, dinspre operator spre utilizator;

(3) Condițiile tehnice vor fi stabilite de operator pe baza metodologiei elaborate și aprobate;

(4) Utilizatorii serviciului de alimentare cu apă și de canalizare pot fi:

a) operatori economici;

b) instituții publice;

c) utilizatori casnici individuali, persoane fizice;

d) utilizatori casnici colectivi, asociații de proprietari/chiriași cu personalitate juridică.

Art. 222. (1) Funcționarea sistemului de alimentare cu apă și de canalizare trebuie să fie continuă, operatorul răspunzând pentru neîndeplinirea serviciului, în conformitate cu clauzele contractuale sau condițiile de menținere a licenței.

(2) În cazul lipsei de debit ca urmare a reducerii debitelor de apă ale sursei în caz de secetă sau îngheț, distribuția apei se va face după un program propus de operator și aprobat de autoritatea administrației publice locale, program ce va fi adus la cunoștința utilizatorilor în timp util, prin mijloace adecvate (mass-media, afișare la utilizator).

Art. 223. (1) Pentru intervenția rapidă în caz de necesitate operatorul va face marcaje și inscripții pe clădirile de locuit, alte clădiri din apropiere, împrejurimi, care vor indica prezența căminelor de vane și a hidranților de incendiu.

(2) Este interzisă blocarea accesului la căminele și hidranții rețelei pentru care s-au executat marcajele și inscripțiile menționate la alin. (1).

Art. 224. În vederea realizării obiectivelor și sarcinilor ce le revin în domeniul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare a localităților, operatorii trebuie să asigure:

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

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

c) constituirea, supravegherea și întreținerea, corespunzător dispozițiilor legale, a zonelor de protecție sanitară, a construcțiilor și instalațiilor specifice sistemelor de alimentare cu apă potabilă, de canalizare și de epurare a apelor uzate ;

d) monitorizarea strictă a calității apei potabile distribuite prin intermediul sistemelor de alimentare cu apă, în concordanță cu normele igienico-sanitare în vigoare;

e) captarea apei brute, respectiv descărcarea apelor uzate orășenești în receptorii naturali, numai cu respectarea condițiilor impuse prin acordurile, avizele și autorizațiile de mediu și de gospodărire a apelor;

f) întreținerea și menținerea în stare de permanentă funcționare a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare;

g) contorizarea cantităților de apă produse, distribuite și, respectiv, facturate;

h) creșterea eficienței și a randamentului sistemelor în scopul reducerii tarifelor, prin eliminarea pierderilor în sistem, reducerea costurilor de producție, a consumurilor specifice de materii prime, combustibili și energie electrică și prin reechiparea, reutilizarea și re tehnologizarea acestora;

i) limitarea cantităților de apă potabilă distribuită prin rețelele publice, utilizată în procesele industriale, și diminuarea consumurilor specifice prin recircularea, re folosirea și reutilizarea acesteia.

j) refacerea locului unde a intervenit pentru reparații sau execuția unei lucrări noi, la un nivel calitativ corespunzător, în termen de maximum 30 zile calendaristice de la terminarea lucrării, ținând cont de condițiile meteorologice care nu trebuie să afecteze calitatea acesteia. Imediat după remedierea unei avarii care a afectat pavajul în zona de intervenție, operatorul va lua toate măsurile pentru asigurarea unor pavaje provizorii, care să asigure reluarea circulației pe porțiunile afectate, iar aducerea pavajului la forma și calitatea inițială se va finaliza în aceleași condiții. Pe toată perioada desfășurării intervențiilor și până la finalizarea pavajului definitiv, operatorul va asigura semnalizarea corespunzătoare atât din punct de vedere al execuției, cât și din punct de vedere al siguranței circulației.

Art. 225.(1) Dreptul de trecere pentru utilități asupra terenurilor afectate de lucrările de execuție, reabilitare, întreținere și exploatare a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare se exercită pe toată durata existenței acestor sisteme, indiferent de titularii dreptului de proprietate, astfel:

a) cu titlu gratuit, în cazul terenurilor aparținând proprietății publice sau private a statului sau a unităților administrativ teritoriale;

b) cu justă despăgubire, în cazul terenurilor aparținând unor persoane fizice sau juridice de drept privat afectate de execuția noilor lucrări de investiții.

(2) În cazul în care în timpul lucrărilor de intervenție pentru re tehnologizare, reparații, revizii, înlăturare avarii se produc pagube, operatorii au obligația să plătească aceste despăgubiri în condițiile legii. Cuantumul despăgubirilor se stabilește prin acordul părților sau, în cazul în care părțile nu se înțeleg, prin hotărâre judecătorească;

(3) Operatorii au obligația să țină evidențe distincte pentru fiecare activitate, având contabilitate separată pentru fiecare tip de serviciu și/sau localitate de operare în parte.

Art. 226. Operatorul are obligația:

a) să furnizeze/presteze serviciul de alimentare cu apă și de canalizare numai pe baza unui contract încheiat cu utilizatorii serviciului;

b) să respecte angajamentele asumate prin contractul de furnizare/prestare.

c) să respecte prevederile reglementărilor emise de autoritățile de reglementare competente și de autoritățile administrației publice locale;

d) să respecte indicatorii de performanță ai serviciului stabiliți prin contractul de delegare a gestiunii;

e) să asigure continuitatea serviciului de alimentare cu apă la punctul de delimitare, la parametrii fizici și calitativi prevăzuți de legislația în vigoare, cu excepția cazurilor de întreruperi în alimentare cu energie electrică, avariilor și a cazurilor de forță majoră;

f) să asigure funcționarea rețelei publice de canalizare la parametrii proiectați;

g) să preia apele uzate la parametrii prevăzuți de normativele în vigoare;

h) să efectueze analiza calitativă a apei furnizate;

i) să aducă la cunoștință utilizatorului, cu cel puțin 24 de ore înainte, prin mass-media sau prin afișare la utilizator, orice întreruperi în furnizarea apei și/sau în preluarea apelor uzate și meteorice (după caz), în cazul unor lucrări de modernizare, reparații și întreținere planificate. În cazul în care este afectat utilizatorul, operatorul este obligat să comunice durata planificată pentru întreruperile necesare executării lucrărilor de întreținere și reparații;

j) să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor apărute în instalațiile sale. Constatarea defecțiunilor la rețeaua publică de apă și de canalizare se efectuează în maxim 4 (patru) ore de la sesizare, intervenindu-se pentru limitarea pagubelor care se pot produce. Demararea lucrărilor pentru remedierea defecțiunilor constatate se va face în termen de maxim 48 de ore de la constatare. Odată cu demararea lucrărilor se va comunica utilizatorului durata intervenției, cu excepția situațiilor când se trece imediat la remedierea defecțiunilor. Depășirea limitelor de timp prevăzute se poate face, în cazuri justificate, numai prin modificarea autorizației de construire;

k) pentru întreruperile din culpa operatorului în furnizarea apei și/sau în preluarea apelor uzate și meteorice care depășesc limitele prevăzute în contract, operatorul va suporta despăgubirile datorate utilizatorului. Solicitarea despăgubirilor se face în scris în termen de 5 zile lucrătoare de la producerea pagubei. Pentru întreruperile care depășesc 24 de ore, operatorul este obligat să asigure, cu mijloace tehnice proprii, nevoile de apă ale utilizatorului care solicită o astfel de prestație;

l) să evacueze, pe cheltuiala sa, apa pătrunsă în curți/case/subsoluri din cauza defecțiunilor la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare; evacuarea apei nu exonerează operatorul, în cazul vinei dovedite, de plata unor despăgubiri stabilite în condițiile legii. În acest sens se va întocmi un document (proces-verbal) însoțit de ambele părți în care s-au menționat cauzele și responsabilitățile;

m) să exploateze, să întrețină, să repare și să verifice contoarele, proprietatea operatorului, instalate la bransamentul utilizatorului/utilizatorilor, în punctul de delimitare dintre rețeaua publică și rețeaua interioară.

Verificarea periodică se face conform dispozițiilor de metrologie în vigoare și se suportă de către operator. Contoarele instalate la bransamentul fiecărui utilizator, suspecte de înregistrări eronate, se demontează de operator și se supun verificării în laboratorul metrologic autorizat. În cazul în care verificarea se face la cererea utilizatorului, în interiorul termenului de valabilitate a verificării metrologice, atunci cheltuielile de verificare, montare și demontare vor fi suportate conform Ordinului 29/N/1993, astfel: de către utilizator dacă contorul a fost admis din punct de vedere metrologic, de către operator dacă contorul a fost respins din punct de vedere metrologic cu valori superioare (a înregistrat mai mult decât volumul de apă tranzitat prin contor). În situația în care contorul supus verificării a fost declarat respins cu valori inferioare (a înregistrat mai puțin decât volumul de apă tranzitat prin contor) cheltuielile de montare și demontare vor fi suportate de utilizator. În cazul în care la verificarea

metrologică contorul a fost declarat respins cu valoare superioară, operatorul va proceda și la o rectificare a facturării luând în calcul un consum stabilit ca o medie a consumurilor pe ultimile 2 luni de funcționare corectă a acestuia, iar în cazul în care aparatul a fost declarat respins cu valoare inferioară se va lua în calcul cantitatea de apă indicată de apometru, dacă aceasta depășește media înregistrărilor pe 2 luni anterioare. Perioada pentru care contorul este considerat respins metrologic este perioada de timp scursă de la ultima factură și până la data verificării metrologice prin care s-a constatat deficiența în funcționare a contorului;

n) să echipeze, pe cheltuiala sa, cu contor bransamentul general în punctul de delimitare a instalațiilor sau în camera de contorizare, în termenele stabilite în conformitate cu prevederile legale, dacă contractul de delegare a gestiunii are prevăzută această investiție;

o) să aducă la cunoștință utilizatorului modificările de tarif și alte informații referitoare la facturare, prin mijloace mass media, curier, fax, adresă atașată facturii sau orice alt mijloc de informare și comunicare;

p) în cazul în care cu ocazia citirii se constată deteriorarea contorului general sau inundarea căminului de branșament, operatorul va lua măsurile necesare pentru remedierea deficiențelor constatate, inclusiv să solicite utilizatorului remedierea defecțiunilor la rețeaua interioară, în cazul în care inundarea căminului se datorează culpei acestuia. În toate cazurile în care deficiențele constatate sunt din culpa utilizatorului, cheltuielile de remediere îi revin acestuia;

q) să nu deterioreze bunurile utilizatorului și să aducă părțile din construcții legal executate, care aparțin utilizatorului, la starea lor inițială, dacă au fost deteriorate din vina sa;

r) să acorde despăgubiri pentru daunele provocate de întreruperi în alimentare, ce au survenit din vina sa, conform prevederilor legale în vigoare;

s) să furnizeze utilizatorului informații privind istoricul consumului și eventualele penalități plătite de acesta;

t) să anunțe utilizatorul în cazul în care este afectat de limitările sau întreruperile planificate în modul stabilit prin contract și să comunice durata planificată pentru întreruperile necesare executării unor lucrări de întreținere și reparații;

u) să acorde, la cerere, bonificații utilizatorului în cazul furnizării/prestării serviciilor sub parametrii de calitate prevăzuți în contract:

1. nu livrează apă potabilă în condițiile stabilite în contract;
2. nu respectă parametrii de calitate pentru apă potabilă furnizată la branșament, conform prevederilor din contract ;

v) în cazul în care furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare a fost întreruptă din vina utilizatorului (neplată, neremediere pierderi interioare, etc), reluarea acesteia se va face în termen de maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la înlăturarea cauzelor care au condus la această acțiune; cheltuielile justificate aferente sistării, respectiv reluării furnizării/prestării serviciului se suportă de utilizator;

w) la fiecare citire a contorului de branșament, cu excepția cazurilor când citirea se face de la distanță, să lase o înștiințare scrisă (la avizier) din care să reiasă:

- 1) data și ora citirii;
- 2) numele și prenumele cititorului, numărul de telefon al cititorului;
- 3) cauza care a dus la imposibilitatea citirii (atunci când se impune).

Neparticiparea reprezentantului utilizatorului la citire nu constituie un motiv de refuz al plății facturii astfel întocmite. Utilizatorul va lua la cunoștință de datele citite din factura.

x) în cazul în care citirea nu s-a putut efectua din cauza inundării căminului de apometru, operatorul are obligația ca până la data limită de emisie a facturii:

- 1) să golească căminul de apă;
- 2) să citească contorul de apă;
- 3) să remedieze defecțiunea care a făcut posibilă inundarea căminului.
- 4) să emită factura pe baza citirii efectuate;

y) în cazul în care operațiile prevăzute la punctul de mai sus conduc, din motive justificate, la emiterea facturii după data de 15 a lunii următoare celei în care prestația a fost efectuată, se admite emiterea acesteia pe baza unui index estimat, fapt ce va fi obligatoriu menționat în factură, regularizarea efectuându-se în factura următoare;

z) în raport cu utilizatorii din condominiu în cazul încheierii de contracte individuale de furnizare/prestare a serviciului, principalele obligații ale operatorului sunt:

1. să asigure la branșamentul condominiului parametrii de calitate a apei potabile;
2. să repartizeze pe fiecare unitate imobiliară consumul de apă înregistrat de contorul montat la branșamentul condominiului; diferența dintre consumul înregistrat de contorul de

branșament și suma consumurilor individuale se repartizează egal pe unitate imobiliară (mai puțin cele nelocuite) și se facturează individual;

3. să emită lunar factură fiecărui utilizator; factura va cuprinde și o rubrică cu termenele de scadență ale tuturor contoarelor pentru care utilizatorul trebuie să asigure, pe cheltuiala sa, verificarea periodică metrologică;
4. să factureze în sistem paușal utilizatorii care nu asigură montarea contoarelor de apă în toate locurile de consum aferente proprietății individuale sau care nu verifică metrologic contoarele la termenul de scadență ori nu înlocuiesc toate contoarele respinse metrologic;
5. să nu sisteze furnizarea/prestarea serviciului la nivel de condominiu în caz de neplată a facturilor individuale.

aa) să înregistreze toate reclamațiile și sesizările utilizatorilor, să le verifice și să ia măsurile ce se impun, pentru rezolvarea acestora. La sesizările utilizatorilor operatorul va răspunde în scris, în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la înregistrarea acestora.

Art. 227. Operatorul de servicii din sistemul de alimentare cu apă și de canalizare nu răspunde pentru neindeplinirea serviciului, în cazurile de forță majoră, precum și în următoarele cazuri:

a) ca urmare a lucrărilor de întreținere, reparații, modernizări, extinderi, devieri, branșări noi, schimbări de contoare, dacă operatorul a anunțat utilizatorii despre eventualitatea opririi furnizării apei, specificând data și intervalul de timp în care aceasta va fi oprită. Anunțul de oprire a furnizării apei, prin mass-media și/sau afișare la utilizatori, după caz, în funcție de numărul de utilizatori afectați trebuie făcut înainte, cu un număr de ore stabilit prin contract;

b) în cazul ploilor torențiale care duc la depășirea capacității proiectate de preluare la canalizare a debitelor, situație în care operatorul va face dovada depășirii capacității.

Art. 228. Operatorul are dreptul:

a) să factureze și să încaseze lunar contravaloarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare furnizate/prestate conform tarifelor avizate de ANRSC și aprobate de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Bacău;

b) să aplice și să încaseze penalități egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, în cazul neachitării facturilor la termen;

c) să asigure echilibrul contractual pe durata contractului de prestări servicii;

d) să inițieze modificarea și completarea contractului de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare sau a anexelor acestuia, prin acte adiționale sau perfectarea unui nou contract;

e) să aibă acces la instalațiile de utilizare a apei aflate în folosința sa de pe proprietatea utilizatorului, pentru verificarea respectării prevederilor contractuale, a funcționării, integrității sau pentru debranșare în caz de neplată sau pericol de avarie a acestora, precum și la contor, dacă se afla pe proprietatea utilizatorului, în vederea citirii, verificării metrologice sau integrității acestuia, la echipamentele de măsură montate pe surse proprii și pe evacuările în sistemul public de canalizare în vederea citirii consumurilor, precum și accesul la orice moment la secțiunea de control a apelor uzate. Accesul se va efectua în prezența proprietarului sau a delegatului împuternicit al acestuia;

f) să stabilească condițiile tehnice de branșare și/sau de racordare a utilizatorului la instalațiile aflate în administrarea sa, cu respectarea normativelor tehnice în vigoare și a reglementărilor elaborate de autoritatea de reglementare competentă;

g) să desființeze branșamentele sau racordurile realizate fără obținerea avizelor legale și să sesizeze autoritățile competente, în cazurile de consum fraudulos sau de distrugerii ori degradări intenționate ale componentelor sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare;

h) (1) să întrerupă sau să sisteze furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă, numai după 5 (cinci) zile lucrătoare de la primirea de către utilizator a unei notificări constând în comunicarea

scrisă făcută de operator și transmisă prin curier, fax, prin scrisoare recomandată adresată utilizatorului sau orice alt mijloc de comunicare care asigură trimiterea notificării și confirmării primirii acesteia, în următoarele situații:

1. utilizatorul nu achită factura în termen de 30 de zile calendaristice de la data scadență, precum și orice alte obligații de plată neonorate la scadență operatorului (inclusiv penalități și cheltuieli de judecată) indiferent de natura, cuantumul sau vechimea lor;
2. utilizatorul nu își remediază defecțiunile interioare și prin aceasta prejudiciază alimentarea cu apă a altor utilizatori;
3. neachitarea obligațiilor de plată pentru recuperarea daunelor, stabilite printr-o hotărâre judecătorească definitivă, provocate de distrugerea sau deteriorarea unor construcții sau instalații aferente infrastructurii edilitar-urbane a localităților, aflate în administrarea lor;
4. împiedicarea delegatului împuternicit al operatorului de a controla instalațiile de utilizare apă și de canalizare, de a monta, verifica, înlocui sau citi aparatele de măsurare-inregistrare sau de a remedia defecțiunile la instalațiile administrate de operator, când acestea se află pe proprietatea utilizatorului;
5. utilizatorul folosește în instalația interioară pompe cu aspirație din rețeaua publică direct sau prin bransamentul de apă, fără avizul operatorului;
6. utilizatorul execută interconectări/comunicări sau racordări între conductele de apă rece potabilă și conductele altor sisteme din interiorul construcțiilor (apă caldă menajeră, încălzire, surse proprii, etc);
7. utilizatorul folosește apa potabilă destinată satisfacerii nevoilor gospodărești în alte scopuri (udat grădini, spații verzi, consum tehnologic neavizat, piscine, iazuri, etc);
8. neincadrarea în termenii obligațiilor contractuale ale utilizatorului, după expirarea preavizului dat de operator, care duce la rezilierea contractului;
9. refuzul utilizatorului de a prezenta informațiile solicitate pentru stabilirea corectă a consumului de apă în sistem pașal;
10. refuzul nejustificat al utilizatorului de confirmare a fișei tehnice (anexei la contract) prin care se stabilește consumul de apă potabilă;
11. dacă utilizatorul nu a îndeplinit condiția impusă de operator pentru intrarea în legalitate;
12. refuzul nejustificat al utilizatorului de a permite personalului de întreținere și exploatare accesul pentru verificarea instalației interioare de apă;
13. refuzul utilizatorului de contorizare a sursei proprii (dacă este deținător de surse proprii), în vederea determinării și facturării cantităților de apă uzată deversată în rețeaua de canalizare;
14. utilizatorul deține conducte de apă potabilă care trec prin cămine de vizitare a rețelei de canalizare, prin canale de evacuare a apelor uzate, prin haznale sau deține conducte de canalizare ce trec prin căminele rețelei de apă potabilă;
15. utilizatorul deține pe proprietatea sa cămine de bransament care sunt insalubre, neconforme, cu reziduri, cu deșeuri sau pentru care nu este asigurată întreținerea;
16. utilizatorul aflat în insolvență/faliment nu își achită, după data declanșării procedurii de insolvență sau faliment, obligațiile de plată pentru serviciile prestate în termenul scadent prevăzut de legislația în vigoare;
17. refuzul nejustificat al utilizatorului în următoarele cazuri privind apele uzate:
  - 17.1 de a permite personalului de întreținere și exploatare al operatorului, accesul pentru verificarea instalației interioare de canalizare
  - 17.2 de a fi de acord cu recoltarea probelor de apă uzată în vederea monitorizării indicatorilor de calitate ai apei uzate deversate în rețeaua publică de canalizare;

17.3 de a prezenta la solicitarea operatorului documente privind automonitorizarea indicatorilor de poluare ai apei uzate deversate în rețeaua publică de canalizare precum și alte date cu privire la monitorizarea calitativă și cantitativă a poluanților din apele uzate evacuate în rețeaua de canalizare publică;

17.4 de a monta, întreține și moderniza instalațiile de preepurare a apelor uzate evacuate în rețeaua publică de canalizare în vederea limitării cantităților de poluanți evacuate, astfel încât să se încadreze în limitele impuse în contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare;

17.5 de a asigura funcționarea instalațiilor de pretratament - preepurare (decantoare, separatoare de grăsimi, separatoare de uleiuri, separatoare de hidrocarburi, instalații de dezinfecție/sterilizare) a apei uzate evacuate (fapte constatate în cursul verificărilor efectuate de către operator).

18 refuzul utilizatorului de a accepta contorizarea pentru determinarea corectă a cantității de apă consumată.

h)(2) să întrerupă furnizarea apei după 15 zile calendaristice de la expedierea către utilizator a unei notificări constând în comunicarea scrisă făcută de operator și transmisă prin curier sau prin scrisoare recomandată adresată utilizatorului, în următoarele situații:

1. la încălcarea oricăror alte obligații prevăzute în: contract, regulamentul serviciului de alimentare cu apă și canalizare și legislația în materie;
2. dacă utilizatorul refuză încheierea unui nou contract ori perfectarea sau reactualizarea contractului existent în condițiile modificării reglementărilor sau condițiilor tehnico-economice care au stat la baza încheierii acestuia.

h) (3) procedura de notificare se consideră îndeplinită și în cazul unui eventual refuz de primire a acesteia de către utilizator, sau o avizare-lipsă de la domiciliu din partea utilizatorului;

h) (4) să întrerupă furnizarea apei la cererea utilizatorului;

h) (5) în toate aceste cazuri reluarea furnizării/prestării serviciului de alimentare cu apă și de canalizare se va face în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la încetarea tuturor cauzelor care au dus la sistarea serviciului, cu condiția achitării cheltuielilor justificate de sistarea/reluarea serviciului;

i) să verifice și să constate starea instalațiilor interioare ale utilizatorului, care trebuie să corespundă prescripțiilor tehnice avute în vedere la încheierea contractului;

j) să aplice penalitățile prevăzute de actele normative în vigoare în cazul în care se deversează în rețeaua publică de canalizare ape uzate care depășesc concentrațiile maxime admise pentru impurificatori;

k) să suspende contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă în situațiile în care timp de 3 (trei) luni de la data întreruperii alimentării cu apă prevăzute la h.1.1 și h.1.2 nu sunt îndeplinite condițiile de reluare a furnizării serviciului. Pentru reluarea serviciului după acest termen, operatorul va factura, pentru toată durata de întrerupere, o cotă reprezentând 30% din ultima factură emisă de operator atât pentru apă, cât și pentru canalizare și contravaloarea preluării apelor pluviale la canalizare pentru toată această perioadă;

l) să limiteze sau să întrerupă furnizarea serviciului de alimentare cu apă, dar nu mai mult de 24 de ore, în următoarele condiții (mai puțin cazurile când utilizatorul are debite neachitate când întreruperea apei se va face până la stingerea integrală a acestora):

1. când este periclitată viața sau sănătatea oamenilor ori integritatea bunurilor materiale;
2. pentru prevenirea, limitarea extinderii sau remedierea avariilor în sistemul de alimentare cu apă;
3. pentru executarea unor manevre și lucrări care nu se pot efectua fără întreruperi;
4. debit insuficient la resursele de alimentare cu apă ca urmare a apariției unor fenomene naturale (secetă, îngheț, etc.);



5. lucrări de dezvoltare și lucrări planificate la rețelele de apă și canalizare, surse de apă, stații pompare etc.

m) să stabilească lucrări de revizii, reparații și de întreținere planificate la rețelele și la instalațiile de distribuție a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare. Realizarea lucrărilor se va programa astfel încât perioada și numărul de utilizatori afectați să fie cât mai mici;

n) să întrerupă furnizarea și/sau prestarea serviciilor de alimentare cu apă potabilă și de canalizare, fără preaviz și fără să își asume răspunderea față de utilizatori în următoarele situații:

1. întreruperea cu energie electrică a fronturilor de captare și a stațiilor de pompare;
2. calamități naturale (cutremure, inundații, etc);
3. în cazul unor avarii majore a căror remediere nu suferă amânare, care pot produce pagube importante, accidente sau explozii, defecțiuni ale instalațiilor interioare ale utilizatorului sau care afectează buna funcționare a sistemului de alimentare cu apă și/sau de canalizare,

o) să desființeze de îndată, fără notificare prealabilă, bransamentele sau racordurile realizate fără îndeplinirea/respectarea prevederilor legale ori fără obținerea avizelor necesare - denumite conectări neautorizate/frauduloase. În cazul în care utilizatorul nu achită contravaloarea consumului stabilit prin nota de constatare/procesul verbal de constatare întocmit de reprezentanții operatorului imputerniciți în acest sens, în termenul legal de plată a facturii emise, operatorul urmează să formuleze plângere penală în vederea recuperării prejudiciului suferit. În cazul conectărilor neautorizate operatorul va aplica prevederile prezentului regulament.

p) să solicite și să primească:

1. procesul verbal de punere în funcțiune și buletinele de verificare metrologică a contoarelor de apă și/sau a celor montate pe racordul de canalizare în cazul utilizatorilor cu surse proprii de apă care deversează ape uzate în rețeaua publică de canalizare;
2. buletinele de analiză a apelor uzate în cazul utilizatorilor cărora prin avizul definitiv de racordare li s-a impus montarea de instalații de preepurare;
3. contractul de vidanjanare încheiat cu un agent economic autorizat pentru colectarea apelor uzate menajere din bazine vidanjabile/fose septice;
4. avizele și autorizațiile emise de autoritățile competente precum și buletinul de analiză al apei în cazul în care dețin surse de apă proprii (cu o valabilitate de maximum 30 de zile);

q) să sisteze furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă și/sau canalizare în cazul imobilelor nelocuite, părăsite, pentru care nu se cunoaște proprietarul sau nu au fost comunicate operatorului toate datele de contact și s-a întrerupt facturarea pe o perioadă mai mare de 3 luni.

În cazul imobilelor nelocuite, reluarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare se va face în baza unei solicitări scrise a titularului de contract/mostenitori legali, însoțite de actul de proprietate și numai după achitarea cheltuielilor de sistare a apei/canalizării și a datoriilor existente pe bransament.

În cazul vânzării imobilului cu datorii dintr-un condominiu, actul de instrainare va fi considerat valabil încheiat doar dacă dobanditorul a acceptat expres prin contractul de vânzare-cumparare preluarea în întregime a debitelor existente la punctul de consum respectiv. Nulitatea contractului de vânzare-cumparare poate fi acoperită, iar operatorul va încheia contract de furnizare/prestare a serviciului de apă și canalizare cu dobanditorul dacă acesta achită debitele restante.

În situația instrainării unui imobil cu datorii ce nu face parte dintr-un condominiu dacă dobanditorul refuză achitarea debitului atunci bransamentul/racordul se închide iar dobanditorul trebuie să solicite aviz pentru realizarea unui nou bransament/racord.

r) să solicite încheierea de convenții de facturare individuală, în baza metodologiei de repartizare și facturare individuală a consumului de apă înregistrat la bransamentul condominiului, elaborate și aprobate de autoritatea administrației publice locale, iar utilizatorii pot solicita, în nume propriu, încheierea de contracte de furnizare/prestare cu operatorul.

Convențiile de facturare individuală se pot încheia numai la nivelul întregului imobil/asociație de proprietari/locatari.

s) să acționeze în judecată și/sau să pună în executare silită utilizatorii care nu își achită factura după expirarea termenului prevăzut în reglementările legale. Debitorul va fi acționat în judecată și/sau pus în executare silită numai după notificarea prealabilă a acestuia, transmisă prin scrisoare cu confirmare de primire sau prin executor judecătoresc, în acest caz utilizatorul achitând contravaloarea notificării.

t) să încheie contracte de colaborare/prestări servicii cu reprezentanții condominiilor, desemnați de utilizatorii din cadrul acestora, în cazul încheierii convențiilor de facturare individuală.

Art. 229. Utilizatorul este obligat:

- a) să respecte normele de exploatare și funcționare a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare prevăzute în contract și de legislația în vigoare;
- b) să accepte limitarea cantitativă sau întreruperea temporară a furnizării/prestării serviciului în caz de avarie sau secetă sau pentru execuția unor lucrări prevăzute în programele de reabilitare, extindere și modernizare a infrastructurii tehnico-edilitare;
- c) să respecte în punctul de descărcare în rețeaua de canalizare, condițiile de calitate a apelor, potrivit normelor și normativelor în vigoare;
- d) d.1) în cazul în care căminul de branșament și/sau contorul de apă se află pe proprietatea utilizatorului sau la limita proprietății, acesta va asigura curățenia, va întreține în stare corespunzătoare, va asigura integritatea sistemelor de măsurare în concordanță cu Ordinul 29/N/1993, va asigura accesul operatorului la contor pentru efectuarea citirilor, verificărilor, pentru operațiile de sistare a furnizării serviciilor pentru nerespectarea clauzelor contractuale, precum și pentru operațiile de intervenții;
- d.2) orice reparație sau înlocuire de contor care se datorează unei cauze străine de voința operatorului (îngheț, incendiu, șoc exterior) sunt efectuate de operator pe cheltuiala exclusivă a utilizatorului. Tot pe cheltuiala utilizatorului se efectuează și verificarea metrologică a contorului în cazul în care sigiliile aplicate de către operator/producer au fost rupte, suplimentar se va imputa utilizatorului și un consum fraudulos calculat conform prevederilor regulamentului/contractului. Același lucru fiind valabil și la constatarea lipsei contorului din instalație, sau altă operațiune care să influențeze indicațiile contorului de branșament.
- e) să nu execute manevre la robinetul/vana de concesie. Izolarea instalației interioare se va face prin manevrarea robinetului/vanei de după contor sau din instalația interioară proprietatea utilizatorului;
- f) să nu folosească în instalația interioară pompe cu aspirație din rețeaua publică, direct sau prin branșamentul de apă și să nu intervină în instalațiile operatorului;
- g) să ia măsuri pentru prevenirea inundării subsolurilor, prin montarea de clapete de reținere sau vane pe coloanele de scurgere din subsol;
- h) să aducă la cunoștință operatorului, în termen de 15 zile lucrătoare, orice modificare a datelor sale de identificare, a datelor cuprinse în anexele la contract, a datelor de identificare a imobilului la care sunt prestate serviciile contractate și a adresei la care operatorul urmează să trimită facturile, precum și orice alte modificări intervenite în cursul derulării contractului care conduc la modul de stabilire a consumului și implicit la emiterea corectă a facturilor (numărul de persoane rezidente, suprafața construită/neconstruită, schimbarea profilului de activitate, etc); necomunicarea acestor date angajează răspunderea materială a utilizatorului pentru eventualele prejudicii suferite de operator ca urmare a neexecutării culpabile a obligației de informare;
- i) să asigure pentru apele uzate și meteorice condițiile de descărcare prevăzute de operator în avizul de branșare/racordare. În caz contrar se va aplica principiul “Poluatorul plătește”;

- j) să asigure integritatea, întreținerea și repararea instalațiilor interioare de apă și de canalizare;
- k) să notifice în scris operatorului înstrăinarea imobilului la care s-a efectuat prestația, în termen de max. 15 zile de la încheierea actului de înstrăinare și să solicite rezilierea contractului;
- l) să nu construiască sau să amplaseze obiective în zona de protecție sau care nu respectă distanțele de siguranță față de construcțiile și instalațiile operatorului aferente activității de distribuție, iar pe cele construite sau amplasate ilegal să le desființeze;
- m) să folosească apa potabilă numai pentru satisfacerea nevoilor igienico-sanitare și prepararea hranei, pentru care a fost avizat și nu pentru udatul sau irigatul gradinilor și spațiilor verzi, și să reducă la maxim pierderile de apă din instalațiile interioare; Pentru irigat și udat se va utiliza apa din alte surse decât apa de la rețeaua publică;
- n) să achite contravaloarea facturii în termen de 15 zile calendaristice de la emitere;
- o) să nu execute lucrări clandestine de ocolire a contorului;
- p) în cazul neprimirii facturii de plată până la data de 15 ale lunii ulterioare celei de plată, are obligația de a se prezenta la sediul operatorului pentru luarea la cunoștință a obligațiilor de plată și/sau eliberare duplicate factura și nu va fi exonerat de la plata sumelor datorate;
- q) să execute lucrările de întreținere și reparații care îi revin la instalațiile interioare pe care le are în folosință pentru a nu se produce pierderi de apă sau a crea prin funcționarea lor necorespunzătoare un pericol pentru sănătatea publică. Obligația se extinde și la stațiile de hidrofoare, rezervoare, stații de pompare interioare, instalații de preepurare, bazine etanșe vidanjabile, etc., care sunt în proprietatea utilizatorului; lucrările de reparații vor fi executate în termen de 72 de ore de la producerea defecțiunilor;
- r) să comunice și să prezinte operatorului, în cazul în care deține surse proprii de apă, data punerii în funcțiune a acestora, avizele și autorizațiile emise de autoritățile competente (Direcția de Sănătate Publică, Autoritatea Națională Sanitar Veterinară și Siguranța Alimentelor și Administrația Națională Apele Române), debitul sursei de apă și consumatorii deserviți din aceasta, în vederea facturării cantităților de apă uzată deversate în rețeaua de canalizare. În acest scop are obligația să instaleze contoare de apă și să țină la zi registrul de evidență, pe baza căruia să se poată calcula și verifica debitul surselor proprii, precum și să monteze dacă condițiile tehnice permit, aparate de măsură pe rețeaua de canalizare acolo unde folosește apă ca materie primă, în caz contrar debitul evacuat va fi 100% din debitul captat;
- s) în cazul vânzării imobilului cu datorii dintr-un condominiu, actul de înstrăinare va fi considerat valabil încheiat doar dacă dobanditorul a acceptat expres prin contractul de vânzare-cumpărare preluarea în întregime a debitelor existente la punctul de consum respectiv. Nulitatea contractului de vânzare-cumpărare poate fi acoperită, iar operatorul va încheia contract de furnizare/prestare a serviciului de apă și canalizare cu dobanditorul dacă acesta achită debitele restante.  
Până la achitarea datoriilor pe bransament operatorul va sista furnizarea apei;  
În situația înstrăinării unui imobil cu datorii ce nu face parte dintr-un condominiu dacă dobanditorul refuză achitarea debitului atunci bransamentul/racordul se închide iar dobanditorul trebuie să solicite aviz pentru realizarea unui nou bransament/racord;
- t) utilizatorii persoane fizice sau juridice, inclusiv cei care au sisteme proprii de alimentare cu apă, au obligația de a se racorda la sistemele publice de canalizare existente sau nou-inființate, dacă aceștia nu dețin stații de epurare avansată, care respectă condițiile de descărcare a apelor epurate în mediul natural.

Utilizatorii care nu sunt racordați la sistemul de canalizare și nu dețin stații de epurare a apelor uzate, iar pe strada pe care locuiesc/iși desfășoară activitatea există rețea de canalizare, aceștia vor fi notificați, punându-li-se în vedere că în termen de 15 zile de la data notificării să facă dovada depunerii documentației pentru autorizația de construire a racordului de canalizare,

urmând ca în termen de 30 de zile de la obținerea autorizației de construire să execute lucrarea;

- u) în cazul încheierii contractelor individuale principalele obligații ale utilizatorilor din condominiu sunt:
1. să suporte proporțional cu cota - parte indiviză cheltuielile de administrare, întreținere și reparare a instalațiilor comune de alimentare cu apă și de canalizare din condominiu;
  2. să plătească până la termenul de scadență facturile individuale emise de operator;
  3. să suporte cheltuielile de montare, verificare periodică metrologică și înlocuire a contoarelor de apă aferente proprietății individuale. Certificatele metrologice emise de producător/laboratorul autorizat metrologic pentru contoarele de apă individuale se predau operatorului;
  4. să înlocuiască contoarele de apă cu citire la distanță numai cu contoare de același tip și să comunice operatorului, în termen de cel mult 48 de ore, seria și indexul contorului nou împreună cu seria și indexul contorului înlocuit;
  5. să permită accesul operatorului pe proprietatea lor, în cazul suspiciunii de fraudă, pentru verificarea integrității contoarelor și a funcționării instalațiilor interioare de apă, în termen de cel mult 48 de ore de la solicitare, sub sancțiunea facturării în sistem paușal în 5 zile de la notificarea scrisă; utilizatorul individual nu este exceptat și de la aplicarea altor sancțiuni prevăzute de lege în cazul în care se constată violarea sigiliilor aplicate contoarelor sau robinetelor sau orice alte acțiuni care pot denatura corectitudinea consumului înregistrat de contor.
  6. să nu restricționeze exercitarea folosinței de către ceilalți coproprietari a instalațiilor comune de apă și canalizare;
  7. să nu modifice instalațiile de utilizare interioare aferente unui condominiu decât cu acordul operatorului și să notifice operatorul în termen de 5 zile de la instalare despre existența în interiorul proprietății a unor alte instalații de alimentare cu apă ce nu provin din sistemul public de distribuție în vederea facturării debitelor utilizate din acestea și deversate în canalizarea publică;
  8. să nu practice comunicări sau racordări între conductele de apă rece potabilă și conductele altor sisteme din interiorul construcțiilor (apă caldă menajeră, încălzire, surse proprii, etc) ;
- v) să predea cu titlu gratuit autorității administrației publice locale brânșamentul propriu până la contor, inclusiv contorul. Recepția și preluarea brânșamentului ca mijloc fix se realizează de către autoritatea administrației publice locale conform legislației în vigoare;
- w) în cazul nerespectării prevederilor aliniatului anterior, să suporte cheltuielile de montare, verificare periodică metrologică și înlocuire a contoarelor de apă aferente proprietății individuale. Certificatele metrologice emise de producător/laboratorul autorizat metrologic pentru contoarele de apă individuale se predau operatorului;
- x) să nu execute interconectări/comunicări sau racordări între conductele de apă rece potabilă și conductele altor sisteme din interiorul construcțiilor (apă caldă menajeră, încălzire, surse proprii, etc);
- y) să suporte plata daunelor provocate și a cheltuielilor pentru înlăturarea efectelor poluării accidentale conform cu Legea apelor nr.107/1996 și Legea 310/2004 - pentru modificarea și completarea Legii apelor.

Art. 230. Utilizatorul are dreptul:

- a) să utilizeze liber și nediscriminatoriu serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile prevăzute în contract;
- b) să conteste în scris facturile în termen de 10 zile de la data emiterii, atunci când constată diferențe

intre consumul facturat și cel realizat;

- c) să beneficieze de reducerea valorii facturii curente, până la maxim 30%, pentru perioada neasigurării serviciului, in următoarele situații:
- 1) nefurnizarea apei conform prevederilor art. 226, pct. e);
  - 2) neanunțarea intreruperilor, conform prevederilor art. 226, pct. i) sau depășirea limitelor de timp comunicate;
- d) să primească răspuns, in termen de maxim 30 zile calendaristice, la sesizările adresate operatorului cu privire la neindeplinirea unor obligații contractuale;
- e) să branșeze in condițiile legii si cu acordul scris al operatorului alți consumatori pentru alimentarea acestora cu apă;
- f) să solicite operatorului remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite la rețelele publice de distribuție sau la branșament;
- g) să solicite in scris verificarea contorului instalat pe branșament, defect sau suspect de înregistrări eronate, in condițiile art. 226, pct. m);
- h) să solicite și să primească, in condițiile legii, despăgubiri sau compensații pentru daunele provocate lor de către operator prin nerespectarea obligațiilor contractuale asumate sau prin furnizarea/prestarea unor servicii inferioare, calitativ și cantitativ, parametrilor tehnici stabiliți prin contract sau prin normele tehnice in vigoare;
- i) să sesizeze operatorului orice pierdere de apă in căminul de branșament ;
- j) să renunțe, in condițiile legii, la serviciile contractate;
- k) să primească și să utilizeze informații privind serviciile de utilități publice care il vizează;
- l) să se adreseze, individual sau colectiv, autorităților administrației publice locale sau centrale ori instanțelor judecătorești, in vederea prevenirii sau reparării unui prejudiciu direct sau indirect;
- m) să participe personal sau prin imputernicit competent care să ia parte împreună cu delegatul operatorului la verificarea și citirea apometrelor și semnarea documentului de evidenta a consumului sau a procesului verbal de constatare;
- n) să refuze prelucrarea datelor personale in scop de marketing sau cedarea către terți;
- o) să solicite in scris operatorului sistarea serviciului de alimentare cu apă pe o perioadă determinată pentru motive intemeiate, făcând dovada plății contravalorii serviciilor prestate de operator până la data solicitării. Reluarea furnizării serviciului de alimentare cu apă și de canalizare se va face după achitarea cheltuielilor ocazionate de sistarea serviciului de alimentare cu apă și/sau canalizare;
- p) in cazul utilizatorului colectiv, asociații de proprietari/locatari, acesta are dreptul de a solicita incheierea de convenții de facturare individuală in condițiile prevăzute de Legea 241/2006 actualizată.

Convențiile de facturare individuală se incheie in baza metodologiei de repartizare și facturare individuală a consumului de apă inregistrat la branșamentul condominiului, elaborată și aprobată de autoritatea administratiei publice locale.

Convențiile de facturare individuală se pot incheia numai in următoarele condiții cumulative:

- in baza hotărârilor adoptate de autoritățile deliberative ale unităților administrativ-teritoriale;
- la nivelul intregului condominiu/asociației;
- cu respectarea prevederilor contractului-cadru de furnizare/prestare a serviciului;

q) q1) in condominiile cu sistem de distribuție verticală a apei reci/calde este admisă incheierea de contracte individuale de furnizare/prestare a serviciului, dacă sunt indeplinite cumulativ următoarele condiții:

1. in toate locurile de consum al apei reci și al apei calde din proprietatea individuală se montează, pe cheltuiala utilizatorului, numai contoare de apă cu citire la distanță, care sunt utilizate ca aparate de măsură a consumului individual și se verifică metrologic la scadență;
  2. in toate proprietățile individuale din condominiu se montează, cu avizul operatorului, același tip de contor;
  3. certificatele metrologice emise de producător/laboratorul autorizat metrologic pentru contoarele de apă cu citire la distanță montate in toate proprietățile individuale se predau operatorului;
- q2) in condominiile cu sistem de distribuție orizontală a apei reci este admisă incheierea de contracte individuale de furnizare/prestare a serviciului, dacă sunt indeplinite cumulativ următoarele condiții:
1. contorul de apă aferent proprietății individuale este utilizat ca aparat de măsură a consumului individual și se verifică metrologic la scadență, pe cheltuiala utilizatorului;
  2. in condominiile in care apa caldă este distribuită in sistem vertical, pe lângă condițiile de la q2) al.1., utilizatorii trebuie să mai asigure, pe cheltuiala lor, montarea de contoare de apă cu citire la distanță in toate locurile de consum al apei calde din proprietatea individuală; in toate proprietățile individuale din condominiu se montează, cu avizul operatorului, același tip de contor care este utilizat ca aparat de măsură a consumului individual de apă caldă și se verifică metrologic la scadență;
  3. certificatele metrologice emise de producător/laboratorul autorizat metrologic pentru contoarele de apă aferente proprietăților individuale și, după caz, pentru contoarele de apă caldă cu citire la distanță montate in proprietățile individuale se predau operatorului;
- q3) in vederea trecerii la incheierea contractelor individuale, contractul de furnizare/prestare a serviciului incheiat cu utilizatorul colectiv se poate rezilia, la cererea acestuia, numai cu acordul scris al tuturor proprietarilor exprimat prin hotărârea adunării generale a asociației luată cu unanimitate de voturi, și după achitarea la zi a tuturor debitelor datorate către operator;
- r) indiferent de sistemul de distribuție a apei in condominiu, contractarea individuală a furnizării/prestării serviciului cu utilizatorii din condominiu se face in punctul de delimitare dintre rețeaua publică și instalația interioară a condominiului, respectiv contorul montat la branșamentul condominiului pentru alimentarea cu apă, și căminul de racord, pentru preluarea la canalizare;
- s) in cazul imobilelor condominiale existente, individualizarea consumurilor de apă rece in vederea repartizării pe proprietăți/apartamente individuale a costurilor aferente se realizează, in funcție de modul de proiectare și realizare al instalației interioare de distribuție adoptat, astfel:
- 1) prin contoare individuale montate pe racordul propriu la intrarea in fiecare apartament sau spațiu cu altă destinație - in cazul distribuției interioare orizontale;
  - 2) cu ajutorul repartitoarelor de costuri montate pe racordurile aparatelor/dispozitivelor de consum aferente fiecărui apartament sau spațiu cu altă destinație - in cazul distribuției interioare verticale.
- t) in cazul condominiilor existente, trecerea de la distribuția verticală la distribuția orizontală a apei in condominiu se face cu acordul scris al tuturor deținătorilor cu orice titlu ai spațiilor din cadrul condominiului și pe cheltuiala acestora, exprimat prin hotărârea adunării generale a asociației luată cu unanimitate de voturi, in baza unei documentații tehnico-economice intocmite in conformitate cu prevederile legale in vigoare și a autorizației de construire eliberate de autoritatea administrației publice locale.
- u) trecerea la distribuția orizontală a apei in condominiu se face integral, pentru toate spațiile cu destinație de locuință și/sau altă destinație, fiind interzisă repartizarea consumului in ambele sisteme de distribuție.

## CAPITOLUL VIII

### Indicatori de performanță și calitate

Art. 231. (1) Indicatorii de performanță stabilesc condițiile ce trebuie respectate de operatori în asigurarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.

(2) Indicatorii de performanță asigură condițiile pe care trebuie să le îndeplinească serviciile de apă și de canalizare, avându-se în vedere:

- a) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- b) adaptarea permanentă la cerințele utilizatorilor;
- c) excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciile de apă și de canalizare;
- d) respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor și protecției mediului.

Art. 232. Indicatorii de performanță pentru serviciul de apă și de canalizare sunt specifici pentru următoarele activități:

- a) branșarea/racordarea utilizatorilor la rețeaua de alimentare cu apă și de canalizare;
- b) contractarea serviciilor de apă și de canalizare;
- c) măsurarea, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor efectuate;
- d) îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea serviciilor efectuate;
- e) menținerea unor relații echitabile între furnizor și utilizator prin rezolvarea operativă și obiectivă a problemelor, cu respectarea drepturilor și obligațiilor care revin fiecărei părți;
- f) soluționarea reclamațiilor utilizatorilor referitoare la serviciile de apă și de canalizare;
- g) prestarea de servicii conexe serviciului de furnizare (informare, consultanță etc).

Art. 233. În vederea urmăririi respectării indicatorilor de performanță operatorul trebuie să asigure:

- a) gestiunea serviciilor de apă și de canalizare, conform hotărârii de dare în administrare sau prevederilor contractului de delegare a gestiunii;
- b) evidența utilizatorilor;
- c) înregistrarea activităților privind citirea echipamentelor de măsurare, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor efectuate;
- d) înregistrarea reclamațiilor și sesizărilor utilizatorilor și soluționarea acestora;
- e) accesul neîngrădit al autorităților administrației publice centrale și locale, în conformitate cu competențele și atribuțiile legale ce le revin, la informațiile necesare pentru stabilirea:
  1. modului de respectare și de îndeplinire a obligațiilor contractuale asumate;
  2. calității și eficienței serviciilor furnizate/prestate la nivelul indicatorilor de performanță stabiliți;
  3. modului de administrare, exploatare, conservare și menținere în funcțiune, dezvoltare și/sau modernizare a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare încredințată prin contractul de delegare a gestiunii;
  4. modului de formare și stabilire a tarifelor pentru serviciile de apă și de canalizare;
  5. stadiului de realizare a investițiilor;
  6. respectării parametrilor ceruți prin prescripțiile tehnice și normele metrologice.

Art. 234. Indicatorii de performanță minimali, generali și garanțați pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare sunt stabiliți în anexa nr. 1 la prezentul regulament.

## CAPITOLUL IX

### Contractul de furnizare/prestare și utilizare a serviciilor de apă și de canalizare

Art. 235. Contractarea furnizării și prestarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare se vor realiza astfel:

- a) in cazul in care utilizatorii au branșamente, prin contracte incheiate intre operator și utilizatori;
- b) in cazul in care furnizarea apei potabile se face prin cișmele stradale către persoanele fizice care nu au branșament, prin contracte incheiate cu toți cei care beneficiază de acest serviciu. Arondarea utilizatorilor se va stabili de către operator împreună cu autoritățile administrației publice locale;
- c) in cazul utilizării apei de la hidranții stradali de către operatorul serviciului de salubritate sau cel al domeniului public, pe bază de contract intre operatorii acestor servicii și operatorul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare;
- d) pentru consumurile de apă utilizate de pompieri pentru instruire și stingerea incendiilor, pe bază de contract incheiat cu autoritățile administrației publice locale, in conformitate cu art. 40 din Legea nr. 121/1996 privind organizarea și funcționarea Corpului Pompierilor Militari.
- e) Pentru incheierea unui contract de branșare/racordare și utilizare de servicii se va avea in vedere urmatoarele :
  1. intocmirea unei cereri din partea utilizatorului la care va prezenta :
    - copie dupa aviz (numai in cazul abonatilor noi care si-au executat bransament si/sau racord de canalizare);
    - copie dupa documentele aparatului de masura (numai in cazul abonatilor noi care si-au executat bransament si/sau racord de canalizare) (buletin de verificare metrologica /declaratie de conformitate; proces verbal de montare-sigare eliberat de montator. Lucrarile de montare, sigilare se pot executa si de catre operator;
    - copie dupa actul de proprietate (chirie etc.) al spatiului (imobilului) pentru care se solicita incheierea contractului/autorizatie de construire/alt document care sa ateste dreptul de proprietate (documente care se pastreaza la contract); In cazul utilizatorilor casnici, in situatia in care nu se poate prezenta copie dupa documente care sa ateste dreptul de proprietate se va incheia contract si in baza unei declaratii pe propria raspundere legalizata insotita de copie dupa actul de identitate al solicitantului.
    - copie dupa actul de identitate (in cazul utilizatorilor individuali) si/sau copie dupa CUI (pentru agenti economici) respectiv CIF (pentru institutii publice, bugetare sau persoane fizice autorizate).
  2. verificarea documentelor de catre operator prin personalul care raspunde de intocmirea contractului de prestari servicii;
  3. depunerea cererii la secretariatul operatorului dupa care urmeaza circuitul la compartimentele pentru verificare la teren, preluare apometru si incheierea unor documente care vor face parte integranta din contract;
  4. intocmirea propiu-zisa a contractului de branșare/racordare si semnarea de catre operator (reprezentant legal) sau reprezentant contracte operator (dupa caz);
  5. semnarea de catre utilizator a contractului sau transmiterea acestuia la utilizator in 2 exemplare in vederea semnarii si returnarii unui exemplar operatorului.



Art. 236. (1) Condițiile privind calitatea serviciilor asigurate de operator privind continuitatea, presiunea de utilizare și debitul furnizat, respectiv condițiile de preluare și calitatea apelor uzate acceptate la deversarea în rețelele de canalizare, vor fi înscrise în contractul de furnizare/prestare și utilizare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare.

(2) Modelul de contract pentru diferite categorii de utilizatori întocmit în baza contractului cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare este prezentat în Anexa Nr. 2.

Art. 237. Neachitarea facturii în termen de 30 de zile de la data scadenței atrage după sine penalități de întârziere, după cum urmează:

- a) penalitățile sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilite conform reglementărilor legale în vigoare;
- b) penalitățile se datorează începând cu prima zi după data scadenței;
- c) valoarea totală a penalităților nu poate depăși quantumul debitului și se constituie venit al operatorului;
- d) factura individuală pentru serviciul de alimentare cu apă și de canalizare constituie titlu executoriu.

## **CAPITOLUL X**

### **Realizarea serviciului după producerea unui cutremur**

#### **SECȚIUNEA 1**

#### **Serviciul de alimentare cu apă**

Art. 238. Pentru reducerea efectelor negative asupra populației, animalelor și mediului, operatorul împreună cu autoritatea publică locală are obligația să asigure informarea și instruirea prealabilă a populației prin afișe asupra modului de comportare în situații de calamități naturale.

Art. 239. Operatorul de apă trebuie să asigure:

- a) 1-2 l/om/zi pentru minimum 3-4 zile, apă potabilă din sursa protejată echipată cu un sistem local de filtrare- sistem de filtrare cu cartuș filtrant din CAG etc;
- b) apă pentru combaterea incendiului din alte surse decât sursa de apă potabilă;
- c) punerea în funcțiune a resurselor proprii de alimentare pentru spitale și alte unități cu risc mare;
- d) surse de rezervă pentru alimentarea cu energie electrică a utilajelor;
- e) una sau mai multe surse de apă pentru incendiu (lacuri de agrement, râuri în zone accesibile, ștranduri etc).

Art. 240. După încetarea mișcării seismice operatorul trebuie să verifice:

- a) starea rețelei de distribuție;
- b) starea de etanșitate a rezervorului;
- c) integritatea aducțiunii;
- d) integritatea captării și a surselor de alimentare cu energie electrică.

Art. 241. Operatorul va acționa suplimentar, realizând următoarele acțiuni:

- a) verificarea și utilizarea rețelei de alimentare cu apă;
- b) verificarea în teren și depistarea deteriorărilor rețelei, iar în cazul constatării unor pierderi majore, izolarea la rezervorul de acumulare pentru a păstra cât mai multă apă înmagazinată;
- c) solicitarea, avizul comandamentului pompierilor pentru ca apa din rezerva de combatere a incendiului (rezerva protejată) să fie folosită pentru asigurarea apei de băut, după stingerea incendiilor;
- d) închiderea și izolarea tronsoanelor din rețea, fără defecțiuni, și toate branșamentele utilizatorilor, cu excepția celor cu risc mare;
- e) verificarea modului de funcționare al hidranților și trecerea la echiparea celor în stare de

funcționare pentru furnizarea de apă în mod individual pentru populație, asigurând sau solicitând organelor abilitate paza acestora;

- f) trecerea la aplicarea planurilor stabilite pentru alimentarea cu apă din alte surse a utilizatorilor cu risc mare de explozie, incendiu etc;
- g) punerea în funcțiune a legăturilor de rezervă ce ocolesc rezervorul, în cazul în care acesta a fost afectat și nu poate păstra apa;
- h) realizarea alimentării cu energie electrică a pompelor din sursele de rezervă, inclusiv din grupurile generatoare mobile din dotare;
- i) stabilirea soluției de alimentare cu apă în cazul în care aducțiunea este deteriorată prin:
  - 1. utilizarea unității locale de tratare a apei, stabilită dinainte, instalată pe un amplasament situat pe locuri înalte și sigure;
  - 2. transportul apei cu cisterne dezinfectate și distribuirea în locurile prestabilite, către populație;
  - 3. transportul apei de la sursele proprii, în condiții adecvate, dacă sursa de apă poate asigura cantitatea necesară, dar sistemul de transport este deteriorat;
- j) utilizarea altei surse de apă dacă lucrările hidrotehnice de la captare sunt afectate total sau, în cazul în care lucrările sunt afectate parțial, asigurarea punerii în funcțiune cât mai urgent a părții active, mai ales dacă sistemul funcționează gravitațional;
- k) realizarea de lucrări provizorii, la suprafață, de legare a tronsoanelor rămase întregi în cazul unor avarii locale pe aducțiune, rețea etc, utilizând materiale rezistente și cu îmbinări rapide. Lucrările provizorii vor fi supravegheate, iar apa dezinfectată adecvat;
- l) trecerea, din momentul în care sistemul poate funcționa cel puțin parțial, la refacerea sistematică a acestuia, în ordinea importanței, astfel încât să se asigure debitele minime de funcționare. Ordinea de importanță poate fi stabilită prin analiza riscului de nefuncționare a fiecărui obiect component al lucrării.

Art. 242. În cazul calamităților naturale trebuie acționat rapid și eficient, asigurându-se:

- a) realizarea planului de acțiune, însoțit de personal prin simulări anterioare producerii calamității;
- b) asigurarea cadrului organizatoric, astfel încât personalul să lucreze independent, legătura între echipe și factorii de decizie realizându-se cu mijloace adecvate de comunicație, care să fie independente de rețeaua de telefonie mobilă sau fixă.

Art. 243. După încheierea operațiunilor de remediere, toate instalațiile vor fi dezinfectate în mod sistematic. Când apa devine potabilă populația va fi înștiințată că poate utiliza această apă în mod normal. Se va face o inspecție generală a rețelei pentru detectarea și remedierea locurilor pe unde se pierde apă.

#### *SECȚIUNEA a 2-a*

#### **Serviciul de canalizare**

Art. 244. Rețeaua de canalizare poate fi afectată de un cutremur fără să apară efectele exterioare, deoarece o parte din apa exfiltrată se va drena în pământ.

Art. 245. Operatorul va efectua următoarele activități:

- a) verificarea curgerii apei începând de la ultimul cămin al colectorului principal (la intrarea în stația de epurare sau căminul amonte al unei subtraversări);
- b) stabilirea locului în care apa nu mai curge prin colector, marcându-se tronsoanele și verificând terenul dacă are crăpături vizibile, sunt tasări de teren, sunt construcții prăbușite peste canal etc;
- c) se va interveni prin pomparea apei în alt colector sau chiar direct în emisar, caz în care

trebuie să existe un aviz prealabil al autorității de mediu, pentru o perioadă de timp cât mai scurtă, în cazul unor tronsoane rupte, pe lungime mare, în porțiunea aval;

- d) folosirea mijloacelor locale de dezinfectare pe traseu, a procedurilor proprii;
- e) vor fi degajate locurile pe unde apa meteorică poate curge singură în emisar;
- f) vor fi puse în stare de funcționare mijloacele auxiliare de pompare a apei din colectoare cu mijloace ce pot fi aduse pe amplasamente pregătite din timp sau sunt deja montate și se face numai punerea în funcțiune;
- g) refacerea provizorie a rețelei de canalizare folosind tuburi ușor de montat (PVC gofrat, oțel etc), tuburile vor putea fi montate aparent, cu protecție contra traficului stradal.

Art. 246. După stabilizarea situației, rețeaua de canalizare va intra într-un proces de verificare totală, rezultatul final va fi analizat în vederea luării unei decizii asupra soluției de reabilitare sau chiar de retehnologizare.

## **CAPITOLUL XI**

### **Realizarea serviciului după producerea unei inundații**

#### **SECȚIUNEA 1**

##### **Serviciul de alimentare cu apă**

Art. 247. (1) În cazul inundațiilor se vor lua măsurile prevăzute în planul aprobat de inspectoratul pentru situații de urgență.

(2) În cazul în care stația de pompare ce asigură presiunea totală în rețea este scoasă din funcțiune (voit sau accidental) se va asigura o pompare independentă de pe un amplasament neinundabil cu motopompe pregătite din timp.

(3) Dacă localitatea este parțial inundată, se va recurge la următoarele măsuri:

- a) dezinfectarea suplimentară a apei, conform recomandărilor organelor sanitare, conform planurilor pentru situații de urgență;
- b) atenționarea locuitorilor cu bransamente în zona inundată asupra unor măsuri suplimentare legate de consumul apei;
- c) oprirea stațiilor de pompare aflate în zona inundată;
- d) distribuirea de apă imbuteliată locuitorilor afectați.

(4) Dacă la captare lucrările hidrotehnice sunt scoase din funcțiune, se va asigura apă produsă de stații de tratare mobile, stații care vor fi în dotarea operatorului serviciului de alimentare cu apă, captarea realizându-se printr-o priză provizorie.

(5) Dacă la sursă calitatea apei s-a degradat puternic, vor fi puse în funcțiune măsurile de tratare suplimentară:

- a) adăugarea de cărbune activ praf;
- b) adăugarea de polimeri;
- c) reducerea debitului de apă în scopul creșterii duratei de decantare;
- d) reducerea vitezei de filtrare;
- e) ozonizarea apei etc.

(6) Dacă sursele de alimentare cu energie sunt afectate se va aplica soluția alimentare cu energie electrică de la o sursă de rezervă.

(7) Dacă puțurile sau căminele drenului sunt inundate, acestea vor fi spălate imediat ce nivelul apei scade, fiind luate măsuri suplimentare pentru a asigura etansarea lor până la depășirea fenomenului.

(8) După trecerea evenimentului se va proceda la o spălare și dezinfectare totală a sistemului, obținându-se un aviz al organelor sanitare.

Art. 248. În planul de acțiune se vor trece elementele aplicabile din măsurile ce trebuie luate în cazul producerii unui cutremur.

**SECȚIUNEA a 2-a**  
**Serviciul de canalizare**

Art. 249. In perioada inundațiilor rețeaua de canalizare este suprasolicitată, intrând de cele mai multe ori sub presiune.

Art. 250. (1) Operatorul va asigura cu maximă prioritate funcționarea stațiilor de pompare a apelor uzate, suplimentând numărul de pompe cu motopompe.

(2) O atenție deosebită se va da prevenirii inundării stației de pompare prin luarea tuturor măsurilor de îndiguire, utilizarea motopompelor etc.

(3) Gradul de asigurare a funcționării pompelor trebuie să fie mai mare decât al celorlalte construcții componente ale sistemului de alimentare cu apă și de canalizare.

Art. 251. Se vor aplica măsuri suplimentare de dezinfectare, mai ales in zonele in care sistemul de canalizare a refulat.

Art. 252. Vor fi puse in funcțiune stații de pompare provizorii, cu motopompe, pentru suplimentarea capacității de evacuare a apei din zonele inundate.

Art. 253. In scopul reducerii gradului de poluare, in zona joasă se poate recurge la devierea apelor colectate de pe suprafețele aflate la cote neinundate.

Art. 254. O atenție specială se va da urmării capacității de evacuare a emisarului receptor, luându-se măsuri adecvate când există riscul intrării apei prin deversorul liber.

Art. 255. (1) După trecerea evenimentului se vor face o verificare generală a canalizării, o spălare și o dezinfecție generală.

(2) Este obligatorie efectuarea unei analize urmate de un plan de măsuri capabile să îmbunătățească funcționarea sistemului, consemnându-se limitele atinse de viitură.

**CAPITOLUL XII**

**Realizarea serviciului in caz de furtună și/sau viscol puternic**

**SECȚIUNEA 1**

**Serviciul de alimentare cu apă**

Art. 256. In cazul apariției furtunii și/sau a viscolului operatorul:

- a) va verifica in primă urgență sistemul de alimentare cu energie, punându-se in funcțiune, dacă este cazul, sistemul de rezervă sau vor fi realizate legături provizorii, pentru acțiunea cu prioritate a pompelor;
- b) va verifica starea ventilațiilor la rezervoare, realizându-se o verificare a calității apei și o dezinfectare suplimentară, dacă aceasta prezintă nereguli, iar utilizatorii vor fi avertizați asupra modului in care să se consume apa;
- c) va verifica starea captării și acțiunea cu mijloace adecvate impotriva înghețării și blocării prizei sau a grătarului, curățarea acesteia va fi permanentă, iar in cazul existenței unor soluții de rezervă, acestea trebuie puse in funcțiune;
- d) va asigura personalului de exploatare care își are locul de muncă in zone izolate alimentarea cu hrană, sistem de încălzire și echipament de protecție corespunzător;
- e) va verifica starea stocurilor de reactivi, acestea fiind refăcute periodic, conform normelor.

Art. 257. După trecerea furtunii, va fi refăcut accesul pe căile de comunicație și vor fi refăcute lucrările afectate.

**SECȚIUNEA a 2-a**  
**Serviciul de canalizare**

Art. 258. Pentru menținerea în funcțiune a stațiilor de pompare de pe rețeaua de canalizare în caz de furtună, este de preferat ca una dintre liniile de alimentare cu energie electrică să fie subterană sau se va asigura o sursă independentă de alimentare.

Art. 259. În caz de viscol și de temperaturi reduse, vor fi luate măsuri, împreună cu operatorul serviciului de salubritate și cu autoritatea administrației publice locale, de îndepărtare a zăpezii, pentru contracararea riscului de topire bruscă a zăpezii și punerea sub presiune a canalizării.

Art. 260. Vor fi verificate grătarele deversoarelor, luându-se și măsurile necesare pentru eliminarea blocajelor de gheață la emisar, blocaje care pot produce ridicarea nivelului apei și inundarea canalizării.

**CAPITOLUL XIII**  
**Dispoziții finale și tranzitorii**

Art. 261. (1) Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Bacău a asigurat elaborarea și a adoptat regulamentul propriu al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, în funcție de particularitățile locale și de interesele actuale și de perspectivă ale comunității cu respectarea prevederilor regulamentului-cadru.

(2) a) Contravențiile în domeniul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, atât pentru utilizatori, cât și pentru operator, precum și cuantumul amenzilor aplicabile sunt cuprinse în Anexa nr. 4 ;

b) La data adoptării de către A.N.R.S.C., conform prevederilor Art. 21 alin(2) lit. b) din Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51 /2006, a regulamentului de constatare, notificare și sancționare a abaterilor de la reglementările emise în domeniul alimentării cu apă și canalizare, anexa nr. 4 se va modifica conform ordinului emis de către A.N.R.S.C. și se va supune aprobării Adunării Generale a Asociației de Dezvoltare Intercomunitară Bacău;

c) Constatarea contravențiilor și aplicarea sancțiunilor se fac de către primar și/sau împuternicitii acestuia și de autoritatea de reglementare competentă.

Art. 262. În cadrul contractelor încheiate cu utilizatorii se vor stipula standardele, normativele și tarifele legale, valabile la data încheierii acestor contracte. De asemenea, se vor face trimiteri și la actele normative care trebuie respectate din punct de vedere al protecției mediului și al sănătății publice.

Art.263. În vederea respectării prevederilor „Regulamentului cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare” și a „Contractului cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare” s-au stabilit următoarele:

1. Actualizarea documentelor ce fac parte din art. 11 și 15 din regulament în termen de 2 ani de la data intrării în vigoare a prezentului regulament;
2. Actualizarea bazei de date, conform art. 61, în termen de 3 ani de la data intrării în vigoare a prezentului regulament;

Art. 264. Prevederile prezentului regulament vor fi actualizate în funcție de modificările de natură tehnică, tehnologică și legislativă, prin ACT ADITIONAL LA CONTRACTUL DE DELEGARE .

Art. 265. După intrarea în vigoare a prezentului regulament se abroga Hotărârea ADIB nr. 44/2010 prin care s-a aprobat regulamentul de organizare și funcționare a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare, a municipiului Bacău”.

Art. 266. Fac parte integranta din prezentul regulament :

Anexa nr. 1-„Indicatori de performanta ai serviciului de alimentare cu apa si de Canalizare-judetul Bacau”

Anexa nr. 2 – „Contract de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare ” (care se aplica la toate categoriile de utilizatori)

Anexa nr. 3 - „Metodologia privind stabilirea tarifelor pentru serviciul de monitorizare calitativa si cantitativa a poluantilor din apele uzate evacuate de agentii economici, in reseaua de canalizare publica”

Anexa nr. 4 - „ Raspunderi si sanctiuni”

Art. 267. Contractele existente raman valabile pana la data incheierii contractelor de furnizare/prestare a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare prevazute de prezentul regulament.

Art. 268. Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Bacău si operatorul S.C. C.R.A.B. S.A. au obligatia de a tipari si difuza prezentul regulament.

**INDICATORII DE PERFORMANTA**  
**AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
0		1	2	3	4	5	6	7	8
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>									
	a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apa / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pana la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>									
	a) numărul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	20	20	20	20	20
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;		numar	75	75	75	75	300
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,35	0,35	0,35	0,35	0,35
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,90	0,90	0,90	0,90	0,90
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1000	1000	1000	1000	4000
		Inst. pub. Bug.	numar	20	20	20	20	80
		Ind./com./serv.	numar	200	200	200	200	800
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	30	30	30	30	30
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	6	6	6	6	6
		Inst. pub. Bug.	ore	6	6	6	6	6
		Ind./com./serv.	ore	6	6	6	6	6
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	800	800	800	800	3200
		Inst. pub. Bug.	numar	15	15	15	15	60
		Ind./com./serv.	numar	150	150	150	150	600
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	6	6	6	6	25
		Inst. pub. Bug.	ore	6	6	6	6	50
		Ind./com./serv.	ore	6	6	6	6	30



<b>1.5.2 INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
a) numarul de intreruperi programate;		numar	100	100	100	100	400
b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
	Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
	Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3 INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
d) numărul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	20	20	20	20	80
	Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
	Ind./com./serv.	numar	10	10	10	10	40
e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
	Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	Ind./com./serv.	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
<b>1.6 CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
b) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00

d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>								
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizarii;		%	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport intre debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	45	45	45	45	45
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	324,50	324,50	324,50	324,50	324,50
		km	324,50	324,50	324,50	324,50	324,50
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		km/mc	0,450	0,450	0,450	0,450	0,450
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	262,50	262,50	262,50	262,50	262,50
		km	227,00	227,00	227,00	227,00	227,00
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	99,00	99,00	99,00	99,00	99,00
2.2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE							
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km	212,60	212,60	212,60	212,60	212,60
		km	227,00	227,00	227,00	227,00	227,00

b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la începutul perioadei date în calcul și cea de la sfârșitul perioadei date în calcul ;	km	212,60	212,60	212,60	212,60	212,60
	km	212,60	212,60	212,60	212,60	212,60
c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apei uzate calculat ca raport între cantitatea totală de energ. electrică consumată anual și cantit. de apă uzată evacuată;	km/mc	0,250	0,250	0,250	0,250	0,250

**INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
	<b>1.1 BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei;			Buc	22500	22500	22500	22500	22500
				km	262,50	262,50	262,50	262,50	262,50
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă;			km	262,50	262,50	262,50	262,50	262,50
				nr.loc. deserviti	147685	147685	147685	147685	147685
	c) raportul dintre lungimea rețelei totale de apă raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă;			km	324,50	324,50	324,50	324,50	324,50
				nr.loc. deserviti	147685	147685	147685	147685	147685
	d) raportul dintre nr. de racorduri și lungimea rețelei de canalizare;			Buc	14426	14426	14426	14426	14426
				km	212,60	212,60	212,60	212,60	212,60
	e) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității.			%	81,50	81,50	81,50	81,50	81,50
	<b>1.2 ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE LA CONDITIILE CONTRACTUALE</b>								
	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populație	numar	0	0	0	0	0	0
		Inst. pub. Bug.	numar	10	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	numar	30	30	30	30	30	30
	b) numărul de sistări a prestării serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectării de utilizator a condițiilor de deversare;	Populație	numar	0	0	0	0	0	0
		Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0	0
		Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0	0
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori.	Populație	%	0	0	0	0	0	0
		Inst. pub. Bug.	%	0,011	0,011	0,011	0,011	0,011	0,011
		Ind./com./serv.	%	0,070	0,070	0,070	0,070	0,070	0,070

**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALĂ  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**

**INDICATORII DE PERFORMANTA**  
**AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA 1	2	U.M. 3	TRIM.				TOTAL AN 8
				I 4	II 5	III 6	IV 7	
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
	a) numărul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d)procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pana la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare,este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>								
	a) numărul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b)procentul de la litera a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>							
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	25	25	25	25	25
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;	numar		25	25	25	25	100
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>							
<b>1.5.</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>							
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	10	10	10	10	40
		Inst. pub. Bug.	numar	4	4	4	4	16
		Ind./com./serv.	numar	5	5	5	5	20
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raporta la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	30	30	30	30	30
		Inst. pub. Bug.	%	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	%	5	5	5	5	5
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	6	6	6	6	6
		Inst. pub. Bug.	ore	6	6	6	6	6
		Ind./com./serv.	ore	6	6	6	6	6
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	100	100	100	100	400
		Inst. pub. Bug.	numar	5	5	5	5	20
		Ind./com./serv.	numar	3	3	3	3	12
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	20	20	20	20	20
		Inst. pub. Bug.	%	30	30	30	30	50
		Ind./com./serv.	%	10	10	10	10	10

	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	6	6	6	6	6
		Inst. pub. Bug.	ore	6	6	6	6	6
		Ind./com./serv.	ore	6	6	6	6	6
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	2	2	2	2	8
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	3	3	3	3	12
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	20	20	20	20	80
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	10	10	10	10	40
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	27	27	27	27	27
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km		44,44	44,44	44,44	44,44	44,44
	km		44,44	44,44	44,44	44,44	44,44
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem	km/mc		0,450	0,450	0,450	0,450	0,450
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24

	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;	km	44,44	44,44	44,44	44,44	44,44
		km	57,33	57,33	57,33	57,33	57,33
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>						
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km	29,7	29,7	29,7	29,7	29,7
		km	57,33	57,33	57,33	57,33	57,33
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km	29,70	29,70	29,70	29,70	29,70
		km	29,70	29,70	29,70	29,70	29,70
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuata;	km/mc	0,200	0,200	0,200	0,200	0,200

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
0		1	2	3					
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	3275	3275	3275	3275	3275
				km	44,44	44,44	44,44	44,44	44,44
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	44,44	44,44	44,44	44,44	44,44
				nr.loc. deservit	20150	20150	20150	20150	20150
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	61,47	61,47	61,47	61,47	61,47
				nr.loc. deservit	20150	20150	20150	20150	20150
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc	680	680	680	680	680
				km	29,70	29,70	29,70	29,70	29,70
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.			%	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00



1.2 ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT							
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.	Populatie	%	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	%	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	%	0	0	0	0	0

ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PREȘEDINTE  
IVANCEA VALENTIN

S.C.COMPANIA REGIONALĂ  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA

INDICATORII DE PERFORMANTA  
 AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					3	4	5	6	
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>									
	a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>									
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	15	15	15	15	15
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;	numar		25	25	25	25	100
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>1.5.1 INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	10	10	10	10	40
		Inst. pub. Bug.	numar	4	4	4	4	16
		Ind./com./serv.	numar	5	5	5	5	20
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raporta la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	30	30	30	30	30
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	5	5	5	5	5
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	6	6	6	6	6
		Inst. pub. Bug.	ore	6	6	6	6	6
		Ind./com./serv.	ore	6	6	6	6	6
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	100	100	100	100	400
		Inst. pub. Bug.	numar	5	5	5	5	20
		Ind./com./serv.	numar	3	3	3	3	12
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE)	Populatie	ore	6	6	6	6	6

	ptr. pct c).	Inst. pub. Bug.	ore	6	6	6	6	6
		Ind./com./serv.	ore	6	6	6	6	6
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	2	2	2	2	8
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numărul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	20	20	20	20	80
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	10	10	10	10	40
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	b) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	
	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	
	d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>								
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in rețea exprimata ca raport de debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in rețea;		%	27	27	27	27	27
b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport intre lungimea rețelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	52,00	52,00	52,00	52,00	52,00
		km	52,00	52,00	52,00	52,00	52,00
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		km/mc	0,550	0,550	0,550	0,550	0,550
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea rețelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	45,50	45,50	45,50	45,50	45,50
		km	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	85,00	85,00	85,00	85,00	85,00

2.2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE							
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km	28	28	28	28	28	28
	km	60	60	60	60	60	60
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km	28	28	28	28	28	28
	km	28	28	28	28	28	28
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;	km/mc	0,200	0,200	0,200	0,200	0,200	0,200

### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
<b>1.1 BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>									
a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;	Buc	1980	1980	1980	1980	1980	1980	1980	1980
	km	45,50	45,50	45,50	45,50	45,50	45,50	45,50	45,50
b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km	45,50	45,50	45,50	45,50	45,50	45,50	45,50	45,50
	nr.loc. deservit	14150	14150	14150	14150	14150	14150	14150	14150
c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km	52	52	52	52	52	52	52	52
	nr.loc. deservit	14150	14150	14150	14150	14150	14150	14150	14150
d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;	Buc	4731	4731	4731	4731	4731	4731	4731	4731
	km	28	28	28	28	28	28	28	28
e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	%	52,00	52,00	52,00	52,00	52,00	52,00	52,00	52,00
<b>1.2 ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE LA CONDITIILE CONTRACTUALE</b>									
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar	0	0	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0	0	0
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar	0	0	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0	0	0

c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.

**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACAU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

Populatie	%	0	0	0	0	0
Inst. pub. Bug.	%	0	0	0	0	0
Ind./com./serv.	%	0	0	0	0	0

**S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APA BACAU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**



**INDICATORII DE PERFORMANTA**  
**AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					3	4	5	6	
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>									
	a) numarul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) numarul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apa diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitari de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	d) procentul din numarul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrarii cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pana la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>									
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numarul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;	numar		5	5	5	5	20
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>1.5.1 INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	20	20	20	20	80
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	30	30	30	30	30
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	5	5	5	5	5
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	6	6	6	6	6
		Inst. pub. Bug.	ore	6	6	6	6	6
		Ind./com./serv.	ore	6	6	6	6	6
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	10	5	5	10	30
		Inst. pub. Bug.	numar	2	2	2	2	8
		Ind./com./serv.	numar	2	2	2	2	8
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	40	40	40	40	40
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30

	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct c).	Populatie	ore	6	6	6	6	6	
		Inst. pub. Bug.	ore	6	6	6	6	6	
		Ind./com./serv.	ore	6	6	6	6	6	
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>								
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16	
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8	
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie		%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.		%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.		%	30	30	30	30	30
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;			%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>								
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.		%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.		%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.		%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie		numar	5	5	5	5	20	
	Inst. pub. Bug.		numar	1	1	1	1	4	
	Ind./com./serv.		numar	1	1	1	1	4	
e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie		%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	
	Inst. pub. Bug.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
	Ind./com./serv.		%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	b) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	
	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	
	d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>								
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat. raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	33	33	33	33	33
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	82,32	82,32	82,32	82,32
		km	82,32	82,32	82,32	82,32	82,32
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		km/mc	0,030	0,030	0,030	0,030	0,030
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	82,32	82,32	82,32	82,32	82,32
		km	78,20	78,20	78,20	78,20	78,20
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

	care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.					
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>					
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km	1,30	1,30	1,30	1,30	1,30
	km	78,20	78,20	78,20	78,20	78,20
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km	1,30	1,30	1,30	1,30	1,30
	km	1,30	1,30	1,30	1,30	1,30
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;	km/mc	0,47	0,47	0,47	0,47	0,47

**INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
			I	II	III	IV	
1	2	3					
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>						
a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;	Buc		3398	1980	1980	1980	1980
	km		82,32	45,50	45,50	45,50	45,50
b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km		82,32	45,50	45,50	45,50	45,50
	nr.loc. deservit		11950	14150	14150	14150	14150
c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km		82,32	52	52	52	52
	nr.loc. deservit		11950	14150	14150	14150	14150
d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;	Buc		6	4731	4731	4731	4731
	km		1,30	28	28	28	28
e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	%		0,056	0,056	0,056	0,056	0,056
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE LA CONDITIILE CONTRACTUALE</b>						
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0

c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.

**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARA BACĂU  
PREȘEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

Populatie	%	0	0	0	0	0
Inst. pub. Bug.	%	0	0	0	0	0
Ind./com./serv.	%	0	0	0	0	0

**S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**

**INDICATORII DE PERFORMANTA**  
**AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
0		1	2	3	4	5	6	7	8
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
	a) numărul de solicitări de branșare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de branșare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de branșare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de branșare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		între 15 și 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0	0
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>								
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100



	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>							
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	40	40	40	40	40
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;		numar	25	25	25	25	100
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,20	0,20	0,20	0,20	0,20
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>							
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>							
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	2	2	2	2	8
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	0	1	1	0	2
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raporta la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	30	30	30	30	30
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	5	5	5	5	5
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE)	Populatie	ore	6	6	6	6	6
		Inst. pub. Bug.	ore	6	6	6	6	6
		Ind./com./serv.	ore	6	6	6	6	6
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori; ptr. pct a).	Populatie	numar	50	50	50	50	200
		Inst. pub. Bug.	numar	2	2	2	2	8
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30

	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	6	6	6	6	6
		Inst. pub. Bug.	ore	6	6	6	6	6
		Ind./com./serv.	ore	6	6	6	6	6
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	1	1	1	1	4
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numărul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

b) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
	c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
		Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
		Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
	d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>								
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	28	28	28	28	28
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	49,60	49,60	49,60	49,60	49,60
		km	49,60	49,60	49,60	49,60	49,60
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		km/mc	0,020	0,020	0,020	0,020	0,020
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24

	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;	km	47,30	47,30	47,30	47,30	47,30
		km	54,80	54,80	54,80	54,80	54,80
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.	%	99,00	99,00	99,00	99,00	99,00
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>						
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km	16,90	16,90	16,90	16,90	16,90
		km	54,80	54,80	54,80	54,80	54,80
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km	16,90	16,90	16,90	16,90	16,90
		km	16,90	16,90	16,90	16,90	16,90
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;	km/mc	0,100	0,100	0,100	0,100	0,100

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	2950	2950	2950	2950	2950
				km	47,30	47,30	47,30	47,30	47,30
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	47,30	47,30	47,30	47,30	47,30
				nr.loc. deserviti	10601	10601	10601	10601	10601
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	49,60	49,60	49,60	49,60	49,60
				nr.loc. deserviti	10601	10601	10601	10601	10601
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc	533	533	533	533	533
				km	29,70	29,70	29,70	29,70	29,70
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.			%	0,34	0,34	0,34	0,34	0,34

1.2 ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE LA CONDITIILE CONTRACTUALE							
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.	Populatie	%	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	%	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	%	0	0	0	0	0

ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PREȘEDINTE  
IVANCEA VALENTIN

S.C.COMPANIA REGIONALĂ  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA

**INDICATORII DE PERFORMANTA  
AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA 1	2	U.M. 3	TRIM.				TOTAL AN 8
				I 4	II 5	III 6	IV 7	
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
	a) numarul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apa / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numarul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apa diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numarul de solicitari de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d) procentul din numarul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pana la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>								
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numarul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor,raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;		numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametri apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b)procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raporta la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a)..	Populatie	orc	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	orc	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	orc	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50

	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8	
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8	
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8	
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>								
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16	
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8	
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie		%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.		%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.		%	30	30	30	30	30
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;			%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>								
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.		%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.		%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.		%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie		numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.		numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.		numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie		%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	b) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00



c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	
	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	
	d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>								
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorulu raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat. raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	45	45	45	45	45
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km		22,284	22,284	22,284	22,284	22,284
	km		22,284	22,284	22,284	22,284	22,284
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem	km/mc		0,180	0,180	0,180	0,180	0,180
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;	km		14,096	14,096	14,096	14,096	14,096
	km						
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

	care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.						
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>						
a)	gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km					
		km					
b)	gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km					
		km					
c)	consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;	km/mc					

**INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
0		1	2	3					
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
a)	raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;	Buc		295	295	295	295	295	295
		km		14,096	14,096	14,096	14,096	14,096	14,096
b)	lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km		14,096	14,096	14,096	14,096	14,096	14,096
		nr.loc. deservit		1005	1005	1005	1005	1005	1005
c)	raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km		22,284	22,284	22,284	22,284	22,284	22,284
		nr.loc. deservit		1005	1005	1005	1005	1005	1005
d)	raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;	Buc							
		km							
e)	raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	%							
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>								
a)	numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar						
		Inst. pub. Bug.	numar						
		Ind./com./serv.	numar						
b)	numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar						
		Inst. pub. Bug.	numar						
		Ind./com./serv.	numar						

	c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori
--	---

**ASOCIATIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PREȘEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

Populatie	%					
Inst. pub. Bug.	%					
Ind./com./serv.	%					

**S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**

**INDICATORII DE PERFORMANTA**  
**AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
0		1	2	3	4	5	6	7	8
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
	a) numărul de solicitari de branșare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitari de branșare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitari de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de branșare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de branșare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0	0
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>								
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>							
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;	numar		1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>							
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>							
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raporta la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50

	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale. pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	b) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	
	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	
	d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>								
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizarii;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	35	35	35	35	35
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km	11,30	11,30	11,30	11,30	11,30
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		km/mc	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24
Inst. pub. Bug.		h	24	24	24	24	24
Ind./com./serv.		h	24	24	24	24	24
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	11,30	11,30	11,30	11,30	11,30
		km					
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00



	care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.						
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>						
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km					
		km					
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km					
		km					
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuata;	km/mc					

**INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
0		1	2	3					
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	250	250	250	250	250
				km	11,30	11,30	11,30	11,30	11,30
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	11,30	11,30	11,30	11,30	11,30
				nr.loc. deservi	875	875	875	875	875
	c) raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	11,30	11,30	11,30	11,30	11,30
				nr.loc. deservi	875	875	875	875	875
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc					
				km					
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.			%					
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>								
	a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar						
		Inst. pub. Bug.	numar						
		Ind./com./serv.	numar						
	b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar						
		Inst. pub. Bug.	numar						
		Ind./com./serv.	numar						

INDICATORII DE PERFORMANTA  
 AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA ȘI DE CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
0		1	2	3	4	5	6	7	8
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>									
	a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apa / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;		Populatie	%	100	100	100	100	100
			Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
			Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;		Populatie	%	100	100	100	100	100
			Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
			Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitari de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;		Populatie	%	100	100	100	100	100
			Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
			Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d)procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pana la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare,este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice		< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
			intre 15 si 30 de zile	%	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
			30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>									
	a) numărul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numărul de solicitari;		Populatie	%	100	100	100	100	100
			Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
			Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b)procentul de la litera a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice		Populatie	%	100	100	100	100	100
			Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
			Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>							
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furniz		numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>							
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>							
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raporta la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50

	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

	b) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
		Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
		Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
	d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>								
	a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizarii;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>								
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	55	55	55	55	55
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	22,736	22,736	22,736	22,736	22,736
			km	22,736	22,736	22,736	22,736	22,736
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		km/mc	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii	Populatie		h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.		h	24	24	24	24	24

	de utilizatori ;	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	15,836	15,836	15,836	15,836	15,836
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km					
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km					
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;		km/mc					

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	275	275	275	275	275
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	15,836	15,836	15,836	15,836	15,836
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			nr.loc. deserviti	950	950	950	950	950
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			km	22,736	22,736	22,736	22,736	22,736
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.			nr.loc. deserviti	950	950	950	950	950
				Buc					
				km					
				%					

1.2 ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT							
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.	Populatie	%					
	Inst. pub. Bug.	%					
	Ind./com./serv.	%					

**ASOCIATIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**

**OPERATOR : COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU**  
**COMUNA CLEJA -Sat VALEA MICA**  
**JUDETUL BACAU**

**ANEXA 1j.b**

**INDICATORII DE PERFORMANTA**  
**AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
				I	II	III	IV	
1				4	5	6	7	8
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>							
	a) numarul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numarul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>							
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numarul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100



	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor,raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;	numar		1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b)procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>1.5.1 INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raporta la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20	
	Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4	
	Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4	
e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50	
	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10	
	Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50	

	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

	b) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
		Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
		Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
	d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
<b>1.7</b>	<b>RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
	a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>								
	a) pierderea de apa în rețea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de a		%	55	55	55	55	55
	b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la începutul perioadei date în calcul și cea de la sfârșitul perioadei date în calcul ;		km	12,318	12,318	12,318	12,318	12,318
			km	12,318	12,318	12,318	12,318	12,318
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport între cantitatea totala de energie electrica consumata anual și cantitatea de apa introdusa în sistem		km/mc	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie		h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.		h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.		h	24	24	24	24	24

	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;	km	4,318	4,318	4,318	4,318	4,318
		km					
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTIA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>						
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km					
		km					
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km					
		km					
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;	km/mc					

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
	<b>1.1 BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	55	55	55	55	55
				km	4,318	4,318	4,318	4,318	4,318
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	4,318	4,318	4,318	4,318	4,318
				nr.loc. deserviti	180	180	180	180	180
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	12,308	12,308	12,308	12,308	12,308
				nr.loc. deserviti	180	180	180	180	180
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc					
				km					
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.			%					

1.2 ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT							
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.	Populatie	%					
	Inst. pub. Bug.	%					
	Ind./com./serv.	%					

ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN

S.C.COMPANIA REGIONALĂ  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA

**INDICATORII DE PERFORMANTA**  
**AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
				I	II	III	IV	
0		2	3	4	5	6	7	8
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>							
	a) numărul de solicitări de branșare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populație	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de branșare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populație	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populație	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de branșare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de branșare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		între 15 și 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>							
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	Populație	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populație	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;	numar		1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>1.5.1 INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raporta la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20	
	Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4	
	Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4	
e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50	
	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10	
	Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50	

	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00



b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	45	45	45	45	45
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	9,10	9,10	9,10	9,10	9,10
		km	9,10	9,10	9,10	9,10	9,10
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		km/mc	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24

	de utilizatori ;	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	6,50	6,50	6,50	6,50	6,50
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km					
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km					
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;		km/mc					

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
3									
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	235	235	235	235	235
				km	6,05	6,05	6,05	6,05	6,05
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	6,05	6,05	6,05	6,05	6,05
				nr.loc. deservit	825	825	825	825	825
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	9,10	9,10	9,10	9,10	9,10
				nr.loc. deservit	825	825	825	825	825
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc					
				km					
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.			%					

1.2 ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT							
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.	Populatie	%					
	Inst. pub. Bug.	%					
	Ind./com./serv.	%					

**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALĂ  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**

INDICATORII DE PERFORMANTA  
 AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL
					I	II	III	IV	AN
					4	5	6	7	8
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>									
	a) numarul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apa / canalizare, diferentiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%		100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
	b) numarul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apa diferentiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%		100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
	c) numarul de solicitari de racordare la sistemul public de canalizare, diferentiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%		100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
	d) procentul din numarul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrarii cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pana la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%		90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%		10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%		0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>									
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numarul de solicitari;	Populatie	%		100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice	Populatie	%		100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%		100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100

<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>							
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;	%	100	100	100	100	100	
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;	%	100	100	100	100	100	
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;	numar	1	1	1	1	4	
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;	%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4	
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;	%	100	100	100	100	100	
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;	%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;	%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;	%	100	100	100	100	100	
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate	%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10	
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise	%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85	
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>							
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>							
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;	numar	4	4	4	4	16	
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)	ore	8	8	8	8	8	

	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numărul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
		Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
		Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
	d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001

	e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>I.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>								
	a) numarul de sesizari scrise, altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizarii;	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>								
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;	%	30	30	30	30	30	
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km	29,250	29,250	29,250	29,250	29,250	
		km	29,250	29,250	29,250	29,250	29,250	
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem	km/mc	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	
		Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	
Ind./com./serv.		h	24	24	24	24		
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;	km	29,250	29,250	29,250	29,250	29,250		
	km							
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00		
<b>2.2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>								
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km						
		km						
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km						
		km						

c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;	km/mc						
--	-------	--	--	--	--	--	--

**INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
0		1	2	3					
<b>1.1 BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>									
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	2130	2130	2130	2130	2130
				km	29,250	29,250	29,250	29,250	29,250
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	29,250	29,250	29,250	29,250	29,250
				nr.loc. deservit	7430	7430	7430	7430	7430
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	29,250	29,250	29,250	29,250	29,250
				nr. loc. deservit	7430	7430	7430	7430	7430
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc					
				km					
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.			%					
<b>1.2 ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>									
	a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar						
		Inst. pub. Bug.	numar						
		Ind./com./serv.	numar						
	b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar						
		Inst. pub. Bug.	numar						
		Ind./com./serv.	numar						
	c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.	Populatie	%						
		Inst. pub. Bug.	%						
		Ind./com./serv.	%						

ASOCIATIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARA BACAU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN

S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APA BACAU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA



INDICATORII DE PERFORMANTA  
 AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA ȘI DE CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
				I	II	III	IV	
1				4	5	6	7	8
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
a) numărul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%		100	100	100	100	100
	Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
	Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
b) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%		100	100	100	100	100
	Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
	Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%		100	100	100	100	100
	Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
	Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%		90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
	intre 15 si 30 de zile	%		10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
	30-60 zile	%		0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>								
a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%		100	100	100	100	100
	Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
	Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%		100	100	100	100	100
	Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
	Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>							
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;	numar		1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>							
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>							
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50

	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

	b) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
	c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	
		Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00	
		Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	
	d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	<b>1.7</b>	<b>RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
		a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>								
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	60	60	60	60	60
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km		24,008	24,008	24,008	24,008	24,008
		km		24,008	24,008	24,008	24,008	24,008
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		km/mc	1,132	1,132	1,132	1,132	1,132
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii	Populatie		h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.		h	24	24	24	24	24

	de utilizatori ;	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	21,348	21,348	21,348	21,348	21,348
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km	8,995	8,995	8,995	8,995	8,995
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	8,995	8,995	8,995	8,995	8,995
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ. electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuata;		km/mc	12,87	12,87	12,87	12,87	12,87

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	1340	1340	1340	1340	1340
				km	21,348	21,348	21,348	21,348	21,348
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	21,348	21,348	21,348	21,348	21,348
				nr.loc. deservit	4865	4865	4865	4865	4865
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	24,008	24,008	24,008	24,008	24,008
				nr.loc. deservit	4865	4865	4865	4865	4865
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc	277	277	277	277	277
				km	8.995	8.995	8.995	8.995	8.995
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.			%	0,175	0,175	0,175	0,175	0,175

1.2 ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT							
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii . si categorii de utilizatori.	Populatie	%	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	%	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	%	0	0	0	0	0

**ASOCIATIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARA BACAU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALĂ  
DE APA BACAU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**

INDICATORII DE PERFORMANTA  
 AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA 1	2	U.M. 3	TRIM.				TOTAL AN 8
				I 4	II 5	III 6	IV 7	
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
	a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>								
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100

	30 de zile	Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>							
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor,raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;		numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b)procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>							
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>							
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	orc	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	orc	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	orc	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE)	Populatie	orc	8	8	8	8	8



	ptr. pct d).	Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	orc	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		orc	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numărul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	60	60	60	60	60
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	31,35	31,35	31,35	31,35	31,35
		km	31,35	31,35	31,35	31,35	31,35
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		km/mc	0,830	0,830	0,830	0,830	0,830

d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retetei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;	km		25,80	25,80	25,80	25,80	25,80
	km						
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.	%		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km						
	km						
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km						
	km						
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;	km/mc						

### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	715	715	715	715	715
				km	25,80	25,80	25,80	25,80	25,80
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	25,80	25,80	25,80	25,80	25,80
				nr.loc. deserviti	2500	2500	2500	2500	2500
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	31,35	31,35	31,35	31,35	31,35
				nr.loc. deserviti	2500	2500	2500	2500	2500
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc					
				km					

	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.		%					
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>							
	a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar					
		Inst. pub. Bug.	numar					
		Ind./com./serv.	numar					
	b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar					
		Inst. pub. Bug.	numar					
		Ind./com./serv.	numar					
	c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.	Populatie	%					
		Inst. pub. Bug.	%					
		Ind./com./serv.	%					

**ASOCIATIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARA BACAU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APA BACAU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**

INDICATORII DE PERFORMANTA  
 AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
				I	II	III	IV	
1				4	5	6	7	8
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%		100	100	100	100	100
	Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
	Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
b) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%		100	100	100	100	100
	Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
	Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%		100	100	100	100	100
	Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
	Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pana la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%		90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
	intre 15 si 30 de zile	%		10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	30-60 zile	%		0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>								
a) numărul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%		100	100	100	100	100
	Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
	Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
b) procentul de la litera a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice	Populatie	%		100	100	100	100	100
	Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
	Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;	numar		1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>1.5.1 INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50

	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

b) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	45	45	45	45	45
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	7,26	7,26	7,26	7,26	7,26
		km	7,26	7,26	7,26	7,26	7,26
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		km/mc	0,320	0,320	0,320	0,320	0,320
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24



	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea rețelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;	km	6,07	6,07	6,07	6,07	6,07
		km					
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>						
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea rețelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km					
		km					
	b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport intre lungimea rețelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km					
		km					
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuată;	km/mc					

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
0				3					
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea rețelei de distributie a apei;			Buc	232	232	232	232	232
				km	6,07	6,07	6,07	6,07	6,07
	b) lungimea rețelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	6,07	6,07	6,07	6,07	6,07
				nr.loc. deserviti	805	805	805	805	805
	c)raportul dintre lungimea rețelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	7,26	7,26	7,26	7,26	7,26
				nr.loc. deserviti	805	805	805	805	805
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea rețelei de canalizare;			Buc					
				km					
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.			%					

1.2 ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT							
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.	Populatie	%					
	Inst. pub. Bug.	%					
	Ind./com./serv.	%					

ASOCIATIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PREȘEDINTE  
IVANCEA VALENTIN

S.C.COMPANIA REGIONALĂ  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA

**INDICATORII DE PERFORMANTA**  
**AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
					4	5	6	7	8
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>									
	a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitari de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		între 15 și 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>									
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numărul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100

<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>							
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor,raportat la numarul de solicitari;	%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;	%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;	numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;	%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;	%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;	%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;	%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b)procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;	%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate	%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise	%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>							
<b>1.5.1 INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>							
a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
	Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
	Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
	Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
	Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
	Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
	Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
	Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
	Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
	Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
	Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8

<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>						
	a) numarul de intreruperi programate;	numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)	ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>						
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>						
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00
	b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00
	c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00
		Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00
		Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00

d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizarii;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in rețea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa in		%	75	75	75	75	75
	b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport intre lungimea rețelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km	14,855	14,855	14,855	14,855	14,855
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		km/mc	0,200	0,200	0,200	0,200	0,200
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24
Inst. pub. Bug.		h	24	24	24	24	24
Ind./com./serv.		h	24	24	24	24	24
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea rețelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	13,59	13,59	13,59	13,59	13,59
		km					
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

2.2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE						
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km					
	km					
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km					
	km					
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;	km/mc					

### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;	Buc				525	525	525	525	525
	km				13,59	13,59	13,59	13,59	13,59
b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km				13,59	13,59	13,59	13,59	13,59
	nr.loc. deserviti				1830	1830	1830	1830	1830
c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km				14,855	14,855	14,855	14,855	14,855
	nr.loc. deserviti				1830	1830	1830	1830	1830
d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;	Buc								
	km								
e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	%								
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>								
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie			numar					
	Inst. pub. Bug.			numar					
	Ind./com./serv.			numar					

b) numărul de sistari a prestării serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectării de utilizator a condițiilor de deversare;	Populație	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori.	Populație	%					
	Inst. pub. Bug.	%					
	Ind./com./serv.	%					

**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PREȘEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALĂ  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**



**OPERATOR : COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU  
COMUNA MĂGIREȘTI-VALEA ARINIILOR  
JUDEȚUL BACAU**

**ANEXA 1 o**

**INDICATORII DE PERFORMANȚA  
AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANȚA	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
				I	II	III	IV	
1				4	5	6	7	8
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>							
	a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populație	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populație	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitari de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populație	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		între 15 și 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>							
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitari;	Populație	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populație	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>							
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor,raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;		numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b)procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>							
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>							
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20	
	Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4	
	Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4	
e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50	
	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10	
	Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50	

	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii si clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	75	75	75	75	75
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05
		km	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		km/mc	0,200	0,200	0,200	0,200	0,200
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24

	de utilizatori ;	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	3,88	3,88	3,88	3,88	3,88
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km					
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km					
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuata;		km/mc					

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	275	275	275	275	275
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	3,88	3,88	3,88	3,88	3,88
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			nr.loc. deserviti	950	950	950	950	950
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			km	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.			nr.loc. deserviti	950	950	950	950	950
				Buc					
				km					
				%					

1.2 ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT							
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii . si categorii de utilizatori.	Populatie	%					
	Inst. pub. Bug.	%					
	Ind./com./serv.	%					

**ASOCIATIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APĂ BACAU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**

INDICATORII DE PERFORMANTA  
 AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA ȘI DE CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
					4	5	6	7	8
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>									
	a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pana la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>									
	a) numărul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) incheiate in mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor,raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;	numar		1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b)procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>1.5.1 INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raporta la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10



		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	75	75	75	75	75
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km		20,295	20,295	20,295	20,295	20,295
	km		20,295	20,295	20,295	20,295	20,295
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem	km/mc		0,030	0,030	0,200	0,200	0,200

d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	17,995	17,995	3,88	3,88	3,88
		km					
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km					
		km					
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km					
		km					
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;		km/mc					

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	275	275	275	275	275
				km	3,88	3,88	3,88	3,88	3,88
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	3,88	3,88	3,88	3,88	3,88
				nr.loc. deservit	950	950	950	950	950
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	4,05	4,05	4,05	4,05	4,05
				nr.loc. deservit	950	950	950	950	950
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc					
				km					

	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.		%						
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>								
	a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar						
		Inst. pub. Bug.	numar						
		Ind./com./serv.	numar						
	b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar						
		Inst. pub. Bug.	numar						
		Ind./com./serv.	numar						
	c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii . si categorii de utilizatori.	Populatie	%						
		Inst. pub. Bug.	%						
		Ind./com./serv.	%						

**ASOCIATIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PREȘEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALĂ  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**

INDICATORII DE PERFORMANTA  
 AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA 1	2	U.M. 3	TRIM.				TOTAL AN 8
				I 4	II 5	III 6	IV 7	
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
	a) numărul de solicitări de branșare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de branșare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de branșare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de branșare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		între 15 și 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>								
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) nr. de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA ȘI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări;		%	100	100	100	100	100

	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;	%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;	numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;	%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;	%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;	%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>						
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;	%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b)procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;	%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate	%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise	%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>						
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>						
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raporta la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8

<b>1.5.2</b>		<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>					
a) numarul de intreruperi programate;	numar	4	4	4	4	16	
b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)	ore	8	8	8	8	8	
c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	
	Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	
	Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
<b>1.5.3</b>		<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>					
a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	
b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	
c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	
d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	6	
	Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	4	
	Ind./com./serv.	numar	1	1	1	4	
e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	
	Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	
	Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	
<b>1.6</b>		<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>					
a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	
b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	
	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	

e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa în rețea exprimată ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa i		%	50	50	50	50	50
b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la începutul perioadei date în calcul și cea de la sfârșitul perioadei date în calcul ;		km	11,050	11,050	11,050	11,050	11,050
		km	11,050	11,050	11,050	11,050	11,050
c) consumul specific de energie electrică pentru furnizarea apei; calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată anual și cantitatea de apă introdusă în sistem		km/mc	0,200	0,200	0,200	0,200	0,200
d) durata zilnică de alimentare cu apă calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție apă și lungimea totală a străzilor ;		km	9,641	9,641	9,641	9,641	9,641
		km					
f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utiliz. care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor ;		km					
		km					



b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la începutul perioadei date în calcul și cea de la sfârșitul perioadei date în calcul ;	km					
	km					
c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apei uzate calculat ca raport între cantitatea totală de energ.electrică consumată anual și cantit. de apă uzată evacuată;	km/mc					

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
0		1	2	3					
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei;			Buc	490	490	490	490	490
				km	9,641	9,641	9,641	9,641	9,641
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă;			km	9,641	9,641	9,641	9,641	9,641
				nr.loc. deservit	1710	1710	1710	1710	1710
	c) raportul dintre lungimea rețelei totale de apă raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă;			km	11,050	11,050	11,050	11,050	11,050
				nr.loc. deservit	1710	1710	1710	1710	1710
	d) raportul dintre nr. de racorduri și lungimea rețelei de canalizare;			Buc					
				km					
	e) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității.			%					
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>								
	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descarcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populație	numar						
		Inst. pub. Bug.	numar						
		Ind./com./serv.	numar						
	b) numărul de sistări a prestării serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectării de utilizator a condițiilor de deversare;	Populație	numar						
		Inst. pub. Bug.	numar						
		Ind./com./serv.	numar						
	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori, pentru daune datorate deversării apelor ce nu respectă condițiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori.	Populație	%						
		Inst. pub. Bug.	%						
		Ind./com./serv.	%						

ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PREȘEDINTE  
IVANCEA VALENTIN

S.C.COMPANIA REGIONALĂ  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA

INDICATORII DE PERFORMANTA  
 AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA ȘI DE CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
					4	5	6	7	8
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>									
	a) numarul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apa / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) numarul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apa diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	c) numarul de solicitari de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	d) procentul din numarul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrarii cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pana la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>									
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numarul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>							
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;	numar		1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>							
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>							
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raporta la nuamarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50

	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

	b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
		Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
		Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
	d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>								
	a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizarii;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>								
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	85	85	85	85	85
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00
			km	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		km/mc	0,910	0,910	0,910	0,910	0,910
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie		h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.		h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.		h	24	24	24	24	24

	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;	km	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00
		km					
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>						
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km					
		km					
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km					
		km					
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;	km/mc					

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
0				3					
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;	Buc		665	665	665	665	665	
		km		12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km		12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	
		nr.loc. deserviti		2310	2310	2310	2310	2310	
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;	km		16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	
		nr.loc. deserviti		1310	1310	1310	1310	1310	
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;	Buc							
		km							
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	%							

1.2 ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT							
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii . si categorii de utilizatori.	Populatie	%					
	Inst. pub. Bug.	%					
	Ind./com./serv.	%					

ASOCIATIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARA BACĂU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN

S.C.COMPANIA REGIONALĂ  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA

**OPERATOR : COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU  
COMUNA TATARASTI  
JUDETUL BACAU**

**ANEXA 1 s**

**INDICATORII DE PERFORMANTA  
AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
				I	II	III	IV	
0		2	3	4	5	6	7	8
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
	a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 și 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>								
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100



	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>							
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;		numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>							
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>							
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50

	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8		
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8		
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8		
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>									
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16		
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8		
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie		%	25	25	25	25	25	
		Inst. pub. Bug.		%	50	50	50	50	50	
		Ind./com./serv.		%	30	30	30	30	30	
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;			%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00		
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>									
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
		Inst. pub. Bug.		%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
		Ind./com./serv.		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
		Inst. pub. Bug.		%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
		Ind./com./serv.		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
		Inst. pub. Bug.		%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
		Ind./com./serv.		%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie		numar	2	2	2	2	6	
		Inst. pub. Bug.		numar	1	1	1	1	4	
		Ind./com./serv.		numar	1	1	1	1	4	
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie		%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	
		Inst. pub. Bug.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
		Ind./com./serv.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
	<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>								
		a) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
			Inst. pub. Bug.		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Ind./com./serv.				%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	

b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise, altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	70	70	70	70	70
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	9,02	9,02	9,02	9,02	9,02
		km	9,02	9,02	9,02	9,02	9,02
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		kvh/mc	1,130	1,130	1,130	1,130	1,130
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24

	de utilizatori ;	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	9,02	9,02	9,02	9,02	9,02
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km					
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km					
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuata;		km/mc					

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
	<b>1.1 BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	665	665	665	665	665
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00
	c) raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			nr.loc. deservit	2310	2310	2310	2310	2310
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			km	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.			nr.loc. deservit	1310	1310	1310	1310	1310
				Buc					
				km					
				%					

1.2 ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT							
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii . si categorii de utilizatori.	Populatie	%					
	Inst. pub. Bug.	%					
	Ind./com./serv.	%					

ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN

S.C.COMPANIA REGIONALĂ  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA

**INDICATORII DE PERFORMANTA**  
**AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL
					I	II	III	IV	AN
					4	5	6	7	8
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>									
	a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>									
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	c) nr. de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100

<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>							
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;	%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;	%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;	numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;	%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;	%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;	%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;	%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;	%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarului de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate	%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise	%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>							
<b>1.5.1 INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>							
a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
	Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
	Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
	Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
	Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
	Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
	Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
	Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
	Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
	Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
	Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2 INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;	numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)	ore	8	8	8	8	8

	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
d) numarul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6	
	Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4	
	Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4	
e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	
	Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
	Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
		Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
		Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
	d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001



f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	80	80	80	80	80
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	10,24	10,24	10,24	10,24	10,24
		km	10,24	10,24	10,24	10,24	10,24
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		km/mc	1,100	1,100	1,100	1,100	1,100
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	8,44	8,44	8,44	8,44	8,44
		km					
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km	8,995	8,995	8,995	8,995	8,995
		km					
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	8,995	8,995	8,995	8,995	8,995
		km	8,995	8,995	8,995	8,995	8,995
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ. electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;		km/mc	12,87	12,87	12,87	12,87	12,87

**INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
	<b>1.1 BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	335	1340	1340	1340	1340
				km	8,44	21,348	21,348	21,348	21,348
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	8,44	21,348	21,348	21,348	21,348
				nr.loc. deserviti	1175	4865	4865	4865	4865
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	10,24	24,008	24,008	24,008	24,008
				nr.loc. deserviti	1175	4865	4865	4865	4865
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc		277	277	277	277
				km	8,995	8,995	8,995	8,995	8,995
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.			%	0,175	0,175	0,175	0,175	0,175
	<b>1.2 ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>								
	a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar	0	0	0	0	0	0
		Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0	0
		Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0	0
	b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar	0	0	0	0	0	0
		Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0	0
		Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0	0
	c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii . si categorii de utilizatori.	Populatie	%	0	0	0	0	0	0
		Inst. pub. Bug.	%	0	0	0	0	0	0
		Ind./com./serv.	%	0	0	0	0	0	0

ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARA BACAU  
PREȘEDINTE  
IVANCEA VALENTIN

S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APA BACAU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA

**OPERATOR : COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU  
COMUNA CĂIUȚI  
JUDETUL BACAU**

**ANEXA 1.1a**

**INDICATORII DE PERFORMANTA  
AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA 1	2	U.M. 3	TRIM.				TOTAL AN 8
				I 4	II 5	III 6	IV 7	
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
	a) numărul de solicitări de branșare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitari de branșare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitari de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de branșare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de branșare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		între 15 și 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>								
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>							
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;		numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametri apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>							
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>							
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4

	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50	
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10	
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50	
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8	
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8	
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8	
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>								
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16	
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8	
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25	
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50	
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30	
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00		
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>								
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
		Inst. pub Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6	
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4	
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4	
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
	<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							

a) numărul de reclamații privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numărul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Populație	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
b) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numărul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzătoare	Populație	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
c) procentul din totalul de la lit. a) și lit b) din vina operatorului	Populație	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
d) valoarea despăgubirilor plătite de operator, pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți în contract, raportată la valoarea facturii pentru apă și categorii de utilizatori	Populație	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despăgubirilor plătite de operator, pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți în contract, raportată la valoarea facturii pentru canal și categorii de utilizatori	Populație	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populație	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului raportat la numărul total de sesizări;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANȚA GARANȚATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANȚA GARANȚATI PRIN LICENȚA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport debitul de apă facturat, raportat la debitul total de apă introdus în rețea;		%	40	40	40	40	40
b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la începutul perioadei date în calcul și cea de la sfârșitul perioadei date în calcul ;		km	15.289	15.289	15.289	15.289	15.289
		km	15.289	15.289	15.289	15.289	15.289

	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		km/mc	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
		Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
		Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	12.129	12.129	12.129	12.129	12.129
		km	42.000	42.000	42.000	42.000	42.000	
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km	9.100	9.100	9.100	9.100	9.100
			km	42.000	42.000	42.000	42.000	42.000
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	9.100	9.100	9.100	9.100	9.100
			km	9.100	9.100	9.100	9.100	9.100
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;		km/mc	12,87	12,87	12,87	12,87	12,87

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

	INDICATORI DE PERFORMANTA		U.M.	TRIM.				TOTAL AN
				I	II	III	IV	
0	I	2	3					
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>							
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;		Buc	809	850	900	950	950
			km	12.129	12.129	12.129	12.129	12.129
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;		km	12.129	12.129	12.129	12.129	12.129
			nr.loc. deservit	2167	2277	2410	2545	2545
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;		km	15.289	15.289	15.289	15.289	15.289
			nr.loc. deservit	2167	2277	2410	2545	2545

	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;	Buc	106	120	150	200	200
		km	9.100	9.100	9.100	9.100	9.100
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	%	0.096	0.108	0.136	0.181	0.181
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>						
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii . si categorii de utilizatori.	Populatie	%	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	%	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	%	0	0	0	0	0

**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**



**INDICATORII DE PERFORMANTA**  
**AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA 1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN 8
				I 4	II 5	III 6	IV 7	
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
	a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		între 15 și 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>								
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;	numar		1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>1.5.1 INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10

		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
	d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

apa neconforma	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA							
a) pierderea de apa în rețea exprimată ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus în rețea;		%	40	40	40	40	40
b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la începutul perioadei date în calcul și cea de la sfârșitul perioadei date în calcul ;	km		12.923	12.923	12.923	12.923	12.923
	km		12.923	12.923	12.923	12.923	12.923
c) consumul specific de energie electrică pentru furnizarea apei; calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată anual și cantitatea de apă introdusă în sistem		km/mc	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35

d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;	km		12.518	12.518	12.518	12.518	12.518
	km		15.000	15.000	15.000	15.000	15.000
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.	%		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km		9.000	9.000	9.000	9.000	9.000
	km		15.000	15.000	15.000	15.000	15.000
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km		9.000	9.000	9.000	9.000	9.000
	km		9.000	9.000	9.000	9.000	9.000
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuată;	km/mc		0.89	0.89	0.89	0.89	0.89

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
0				3					
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	737	750	780	810	810
				km	12.518	12.518	12.518	12.518	12.518
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	12.518	12.518	12.518	12.518	12.518
				nr.loc. deserviti	2135	2172	2185	2270	2270
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	15.289	15.289	15.289	15.289	15.289
				nr.loc. deserviti	2135	2172	2185	2270	2270
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc	85	100	125	150	150
				km	9.000	9.000	9.000	9.000	9.000
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia			%	0.059	0.069	0.086	0.104	0.104

	totala a localitatii.						
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>						
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii . si categorii de utilizatori.	Populatie	%	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	%	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	%	0	0	0	0	0

**ASOCIATIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**

**OPERATOR : COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU  
COMUNA LIVEZI  
JUDETUL BACAU**

**ANEXA 1.1c**

**INDICATORII DE PERFORMANTA  
AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA 1	2	U.M. 3	TRIM.				TOTAL AN 8
				I 4	II 5	III 6	IV 7	
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
	a) numărul de solicitări de branșare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de branșare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrării cererii de branșare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de branșare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>								
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;		numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>1.5.1 INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	orc	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	orc	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la	Populatie	%	50	50	50	50	50



	numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2 INTRERUPERI PROGRAMATE</b>								
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
<b>1.5.3 INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>								
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	
	Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
	Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
<b>1.6 CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	43	43	43	43	43
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km		30.950	30.950	30.950	30.950	30.950
	km		30.950	30.950	30.950	30.950	30.950
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa	km/mc		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

in sistem							
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	29.450	29.450	29.450	29.450	29.450
		km	37.400	37.400	37.400	37.400	37.400
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km					
		km					
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km					
		km					
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;		km/mc					

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	591	650	700	750	750
				km	29.450	29.450	29.450	29.450	29.450
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	29.450	29.450	29.450	29.450	29.450
				nr.loc. deserviti	1007	1107	1192	1280	1280
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	30.950	30.950	30.950	30.950	30.950
				nr.loc. deserviti	1007	1107	1192	1280	1280
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc					
				km					

	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	%					
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>						
	a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar				
		Inst. pub. Bug.	numar				
		Ind./com./serv.	numar				
	b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar				
		Inst. pub. Bug.	numar				
		Ind./com./serv.	numar				
	c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.	Populatie	%				
		Inst. pub. Bug.	%				
		Ind./com./serv.	%				

**ASOCIATIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARA BACAU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APA BACAU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**

**OPERATOR : COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU  
COMUNA LUIZI-CĂLUGĂRA  
JUDETUL BACAU**

**ANEXA 1.1d**

**INDICATORII DE PERFORMANTA  
AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA 1	2	U.M. 3	TRIM.				TOTAL AN 8
				I 4	II 5	III 6	IV 7	
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
	a) numarul de solicitări de branșare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de branșare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numarul de solicitari de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d)procentul din numarul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrarii cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pana la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare,este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>								
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numarul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b)procentul de la litera a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;		numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>1.5.1 INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la	Populatie	%	50	50	50	50	50

	numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2 INTRERUPERI PROGRAMATE</b>								
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
<b>1.5.3 INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>								
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numărul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6 CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	43	43	43	43	43
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km		19.241	19.241	19.241	19.241	19.241
	km		19.241	19.241	19.241	19.241	19.241
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa	km/mc		0.25	0.25	0.25	0.25	0.25



	în sistem							
	d) durata zilnică de alimentare cu apă calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populație	h	24	24	24	24	24
		Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
		Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție apă și lungimea totală a strazilor ;		km	14.239	14.239	14.239	14.239	14.239
			km	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utiliz. care au contoare la bransament și numărul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a strazilor ;		km					
			km					
	b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei dată în funcțiune la începutul perioadei date în calcul și cea de la sfârșitul perioadei date în calcul ;		km					
			km					
	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apei uzate calculat ca raport între cantitatea totală de energ. electrică consumată anual și cantit. de apă uzată evacuată;		km/mc					

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numărul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei;			Buc	591	650	700	750	750
				km	14.239	14.239	14.239	14.239	14.239
	b) lungimea rețelei de distribuție raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă;			km	14.239	14.239	14.239	14.239	14.239
				nr.loc. deserv	1007	1107	1192	1280	1280
	c) raportul dintre lungimea rețelei totale de apă raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă;			km	19.241	19.241	19.241	19.241	19.241
				nr.loc. deserv	1007	1107	1192	1280	1280
	d) raportul dintre nr. de racorduri și lungimea rețelei de canalizare;			Buc					
				km					

	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	%					
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>						
	a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar				
		Inst. pub. Bug.	numar				
		Ind./com./serv.	numar				
	b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar				
		Inst. pub. Bug.	numar				
		Ind./com./serv.	numar				
	c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii . si categorii de utilizatori.	Populatie	%				
		Inst. pub. Bug.	%				
		Ind./com./serv.	%				

**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARA BACĂU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APA BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**

**OPERATOR : COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU  
COMUNA ORBENI  
JUDETUL BACAU**

**ANEXA 1.1e**

**INDICATORII DE PERFORMANTA  
AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA 1	2	U.M. 3	TRIM.				TOTAL AN 8
				I 4	II 5	III 6	IV 7	
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
	a) numărul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>								
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>							
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;		numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>							
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>							
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la	Populatie	%	50	50	50	50	50

	numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

	furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
	c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
		Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
	d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	<b>1.7</b>	<b>RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>						
		a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>						
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;	%	43	43	43	43	43
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km	24.956	24.956	24.956	24.956	24.956
		km	24.956	24.956	24.956	24.956	24.956
	c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa	km/mc	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25

	in sistem							
d)	durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
		Inst. pub. Bug	h	24	24	24	24	24
		Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
e)	gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	19.976	19.976	19.976	19.976	19.976
			km	26.000	26.000	26.000	26.000	26.000
f)	gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
a)	gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km					
			km					
b)	gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km					
			km					
c)	consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;		km/mc					

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
a)	raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	461	480	500	550	550
				km	24.956	24.956	24.956	24.956	24.956
b)	lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	19.976	19.976	19.976	19.976	19.976
				nr.loc. deservit	1152	1200	1250	1375	1375
c)	raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	24.956	24.956	24.956	24.956	24.956
				nr.loc. deservit	1152	1200	1250	1375	1375
d)	raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc					
				km					

	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	%					
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>						
a)	numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar				
		Inst. pub. Bug.	numar				
		Ind./com./serv.	numar				
b)	numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar				
		Inst. pub. Bug.	numar				
		Ind./com./serv.	numar				
c)	valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii . si categorii de utilizatori.	Populatie	%				
		Inst. pub. Bug.	%				
		Ind./com./serv.	%				

**ASOCIATIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARA BACAU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APA BACAU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**



INDICATORII DE PERFORMANTA  
 AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA I	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN 8
				I	II	III	IV	
0	I	2	3	4	5	6	7	8
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>							
	a) numărul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apa diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitari de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		între 15 și 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>							
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor.raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;		numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b)procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>1.5.1 INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la	Populatie	%	50	50	50	50	50

	numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6	
	Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4	
	Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4	
e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	
	Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
	Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	39	39	39	39	39
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	31.155	31.155	31.155	31.155	31.155
		km	31.155	31.155	31.155	31.155	31.155
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem		km/mc	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul	Populatie	h	24	24	24	24	24

mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;	km		26.655	26.655	26.655	26.655	26.655
	km		25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.	%		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km		13.020	13.020	13.020	13.020	13.020
	km		25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km		13.020	13.020	13.020	13.020	13.020
	km		13.020	13.020	13.020	13.020	13.020
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;	km/mc		0.89	0.89	0.89	0.89	0.89

**INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN	
					I	II	III	IV		
<b>1.1 BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>										
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	348	380	430	460	460	
				km	26.655	26.655	26.655	26.655	26.655	
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	26.655	26.655	26.655	26.655	26.655	
				nr.loc. deservit	1190	1300	1470	1573	1573	
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	31.155	31.155	31.155	31.155	31.155	
				nr.loc. deservit	1190	1300	1470	1573	1573	
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc	86	100	125	150	150	
				km	13.020	13.020	13.020	13.020	13.020	
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.			%	0.049	0.057	0.073	0.088	0.088	
<b>1.2 ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>										
	a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor			Populatie	numar	0	0	0	0	0

de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii . si categorii de utilizatori.	Populatie	%	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	%	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	%	0	0	0	0	0

**ASOCIATIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARA BACĂU  
PREȘEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**

**OPERATOR : COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU  
COMUNA SARATA  
JUDETUL BACAU**

**ANEXA 1.1g**

**INDICATORII DE PERFORMANTA  
AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA 1	2	U.M. 3	TRIM.				TOTAL AN 8
				I 4	II 5	III 6	IV 7	
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>							
	a) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pana la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2</b>	<b>CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>							
	a) numărul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>							
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor.raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;		numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b)procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>							
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>							
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la	Populatie	%	50	50	50	50	50



	numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	orc	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	orc	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	orc	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		orc	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numărul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	
	Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
	Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	42	42	42	42	42
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km		11.576	11.576	11.576	11.576	11.576
	km		11.576	11.576	11.576	11.576	11.576
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa in sistem	km/mc		0.35	0.35	0.35	0.35	0.35
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul	Populatie	h	24	24	24	24	24

mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;	km		9.206	9.206	9.206	9.206	9.206
	km		19.127	19.127	19.127	19.127	19.127
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.	%		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;	km		8.585	8.585	8.585	8.585	8.585
	km		19.127	19.127	19.127	19.127	19.127
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km		8.585	8.585	8.585	8.585	8.585
	km		8.585	8.585	8.585	8.585	8.585
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuata;	km/mc		0.89	0.89	0.89	0.89	0.89

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
0		1	2	3					
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	644	660	680	710	710
				km	9.206	9.206	9.206	9.206	9.206
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	9.206	9.206	9.206	9.206	9.206
				nr.loc. deservi	1516	1554	1600	1670	1670
	c)raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	11.576	11.576	11.576	11.576	11.576
				nr.loc. deservi	1190	1300	1470	1573	1573
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc	86	100	125	150	150
				km	13.020	13.020	13.020	13.020	13.020

	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	%	0.157	0.182	0.228	0.273	0.273
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>						
a)	numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar	0	0	0	0
		Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0
		Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0
b)	numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar	0	0	0	0
		Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0
		Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0
c)	valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii . si categorii de utilizatori.	Populatie	%	0	0	0	0
		Inst. pub. Bug.	%	0	0	0	0
		Ind./com./serv	%	0	0	0	0

**ASOCIATIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PREȘEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALĂ  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**

**OPERATOR : COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU**  
**COMUNA SĂUCEȘTI**  
**JUDETUL BACAU**

**ANEXA 1.1h**

**INDICATORII DE PERFORMANTA**  
**AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA 1	2	U.M. 3	TRIM.				TOTAL AN 8
				I 4	II 5	III 6	IV 7	
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
	a) numărul de solicitari de branșare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitari de branșare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitari de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de branșare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de branșare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>								
	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3</b>	<b>MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>							
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;		numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4</b>	<b>CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5</b>	<b>INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>							
<b>1.5.1</b>	<b>INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>							
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la	Populatie	%	50	50	50	50	50

	numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numărul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	
	Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
	Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa în rețea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	42	42	42	42	42
	b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km		11.576	11.576	11.576	11.576
km			11.576	11.576	11.576	11.576	11.576
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport între cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa		km/mc	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35



in sistem							
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea rețelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	9.206	9.206	9.206	9.206	9.206
		km	35.100	35.100	35.100	35.100	35.100
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea rețelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km	8.585	8.585	8.585	8.585	8.585
		km	35.100	35.100	35.100	35.100	35.100
b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport intre lungimea rețelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	8.585	8.585	8.585	8.585	8.585
		km	8.585	8.585	8.585	8.585	8.585
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;		km/mc	0.89	0.89	0.89	0.89	0.89

**INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
0									
<b>1.1 BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>									
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea rețelei de distributie a apei;			Buc	339	425	475	540	540
				km	9.206	9.206	9.206	9.206	9.206
	b) lungimea rețelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	9.206	9.206	9.206	9.206	9.206
				nr.loc. deservit	1516	1554	1600	1670	1670
	c)raportul dintre lungimea rețelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	11.576	11.576	11.576	11.576	11.576
				nr.loc. deservit	1137	1425	1593	1810	1810
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea rețelei de canalizare;			Buc	86	100	125	150	150
				km	13.020	13.020	13.020	13.020	13.020
	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.			%	0.203	0.255	0.285	0.324	0.324

1.2 ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT							
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii . si categorii de utilizatori.	Populatie	%	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	%	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	%	0	0	0	0	0

ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARA BACAU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN

S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APA BACAU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA

**INDICATORII DE PERFORMANTA**  
**AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
				I	II	III	IV	
1				4	5	6	7	8
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
a) numărul de solicitări de branșare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%		100	100	100	100	100
	Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
	Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
b) numărul de solicitări de branșare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%		100	100	100	100	100
	Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
	Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%		100	100	100	100	100
	Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
	Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
d) procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%		90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
	între 15 și 30 de zile	%		10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	30-60 zile	%		0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE</b>								
a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%		100	100	100	100	100
	Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
	Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100
b) procentul de la litera a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	Populatie	%		100	100	100	100	100
	Inst. pub. Bug.	%		100	100	100	100	100
	Ind./com./serv.	%		100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;		numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>1.5.1 INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	orc	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	orc	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	orc	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la	Populatie	%	50	50	50	50	50

	numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2</b>	<b>INTRERUPERI PROGRAMATE</b>							
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
<b>1.5.3</b>	<b>INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>							
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	
	Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
	Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
<b>1.6</b>	<b>CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>							
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	40	40	40	40	40
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	19.034	19.034	19.034	19.034	19.034
		km	19.034	19.034	19.034	19.034	19.034
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa		km/mc	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35

	in sistem							
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
		Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
		Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	19.034	19.034	19.034	19.034	19.034
			km	35.100	35.100	35.100	35.100	35.100
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km	10.700	10.700	10.700	10.700	10.700
				km	35.100	35.100	35.100	35.100
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	10.700	10.700	10.700	10.700	10.700
				km	10.700	10.700	10.700	10.700
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ. electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;		km/mc	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	339	425	475	540	540
					km	19.034	19.034	19.034	19.034
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	19.034	19.034	19.034	19.034	19.034
					nr.loc. deserviti	1516	1554	1600	1670
	c) raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	19.034	19.034	19.034	19.034	19.034
					nr.loc. deserviti	1137	1425	1593	1810
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc	86	100	125	150	150
					km	10.700	10.700	10.700	10.700

	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	%	0.203	0.255	0.285	0.324	0.324
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>						
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0	0
c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii . si categorii de utilizatori.	Populatie	%	0	0	0	0	0
	Inst. pub. Bug.	%	0	0	0	0	0
	Ind./com./serv.	%	0	0	0	0	0

**ASOCIATIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALĂ  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**



**INDICATORII DE PERFORMANTA  
AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA 1	2	U.M. 3	TRIM.				TOTAL AN 8
				I 4	II 5	III 6	IV 7	
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
	a) numarul de solicitări de branșare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitari de branșare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numarul de solicitari de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d)procentul din numarul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrarii cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pana la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare,este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>								
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numarul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b)procentul de la litera a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;		numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>1.5.1 INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la	Populatie	%	50	50	50	50	50

	numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).		Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2 INTRERUPERI PROGRAMATE</b>								
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
	Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30	
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
<b>1.5.3 INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>								
a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
	Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001	
d) numărul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6	
	Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4	
	Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4	
e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	
	Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
	Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
<b>1.6 CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>								
a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	

furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7 RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>							
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
a) pierderea de apa în rețea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	43	43	43	43	43
b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei data în funcțiune la începutul perioadei date în calcul și cea de la sfârșitul perioadei date în calcul ;		km	27.235	27.235	27.235	27.235	27.235
		km	27.235	27.235	27.235	27.235	27.235
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport între cantitatea totala de energie electrica consumata anual și cantitatea de apa introdusa		km/mc	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25

	in sistem							
	d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
		Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
		Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea rețelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	23.432	23.432	23.432	23.432	23.432
			km	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
	a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea rețelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km					
				km				
	b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport intre lungimea rețelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km					
				km				
	c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;		km/mc					

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea rețelei de distributie a apei;			Buc	1748	1748	1750	1760	1760
					km	23.432	23.432	23.432	23.432
	b) lungimea rețelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	23.432	23.432	23.432	23.432	23.432
					nr.loc. deserviti	4503	4503	4508	4535
	c)raportul dintre lungimea rețelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	27.235	27.235	27.235	27.235	27.235
					nr.loc. deserviti	4503	4503	4508	4535
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea rețelei de canalizare;			Buc					
					km				

	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	%					
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>						
a) numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
b) numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar					
	Inst. pub. Bug.	numar					
	Ind./com./serv.	numar					
c) valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii . si categorii de utilizatori.	Populatie	%					
	Inst. pub. Bug.	%					
	Ind./com./serv.	%					

**ASOCIATIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PRESEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APA BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**

**INDICATORII DE PERFORMANTA  
AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA 1	2	U.M. 3	TRIM.				TOTAL AN 8
				I 4	II 5	III 6	IV 7	
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>								
	a) numărul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apa / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b) numarul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apa diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitari de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	d)procentul din numarul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrarii cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pana la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare,este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>								
	a) numarul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numarul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
	b)procentul de la litera a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;	numar		1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0.10	0.10	0.10	0.10	0.10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>1.5.1 INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la	Populatie	%	50	50	50	50	50



	numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2 INTRERUPERI PROGRAMATE</b>								
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
<b>1.5.3 INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>								
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	d) numarul de intreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00
		Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
		Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>1.6 CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
	Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
<b>1.7</b>	<b>RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>						
a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;		%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA							
a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;		%	40	40	40	40	40
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km		16.560	16.560	16.560	16.560
km			16.560	16.560	16.560	16.560	16.560
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa		km/mc	0.500	0.500	0.500	0.500	0.500

	in sistem							
d)	durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
		Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
		Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
e)	gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	16.425	16.425	16.425	16.425	16.425
			km	35.100	35.100	35.100	35.100	35.100
f)	gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2</b>	<b>INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
a)	gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km	11.695	11.695	11.695	11.695	11.695
			km	35.100	35.100	35.100	35.100	35.100
b)	gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	11.695	11.695	11.695	11.695	11.695
			km	11.695	11.695	11.695	11.695	11.695
c)	consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ.electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;		km/mc	0.95	0.95	0.95	0.95	0.95

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
a)	raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc	1014	1020	1030	1050	540
				km	16.425	16.425	16.425	16.425	16.425
b)	lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	16.425	16.425	16.425	16.425	16.425
				nr.loc. deserviti	3009	3025	3055	3115	3115
c)	raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	16.560	16.560	16.560	16.560	16.560
				nr.loc. deserviti	3009	3025	3055	3115	3115
d)	raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc	102	102	102	110	110
				km	11.695	11.695	11.695	11.695	11.695

	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	%	0.076	0.076	0.076	0.082	0.082
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>						
a)	numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retelele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar	0	0	0	0
		Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0
		Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0
b)	numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar	0	0	0	0
		Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0
		Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0
c)	valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.	Populatie	%	0	0	0	0
		Inst. pub. Bug.	%	0	0	0	0
		Ind./com./serv.	%	0	0	0	0

**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PREȘEDINTE  
IVANCEA VALENTIN**

**S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APA BACAU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA**

**OPERATOR : COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU  
COMUNA ZEMES  
JUDETUL BACAU**

**ANEXA 1.11**

**INDICATORII DE PERFORMANTA  
AI SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APA SI DE CANALIZARE**

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
					4	5	6	7	8
<b>1.1 BRANSAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR</b>									
	a) numărul de solicitari de bransare la sistemul public de alimentare cu apă / canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b) numărul de solicitări de bransare la sistemul public de alimentare cu apă diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	c) numărul de solicitări de racordare la sistemul public de canalizare, diferențiat pe categorii de utilizatori raportat la numărul total de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	d)procentul din numărul de solicitari la care intervalul de timp, dintre momentul inregistrarii cererii de bransare/racordare a utilizatorului, pana la primirea de catre acesta a avizului de bransare/racordare,este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	< 15 zile	%	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
		intre 15 si 30 de zile	%	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00
		30-60 zile	%	0	0	0	0	0	0
<b>1.2 CONTRACTAREA FURNIZARII APEI/PRELUARII APELOR UZATE SI METEORICE</b>									
	a) numărul de contracte incheiate, pe categorii de utilizatori , raportat la numărul de solicitari;	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100
	b)procentul de la litera a) incheiate in mai putin de 30 zile calendaristice	Populatie	%	100	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100	100

	c) nr. de solicitari de modificare a prevederilor contractuale, raportat la numarul de solicitari de modificare a prevederilor contractuale rezolvate in 30 de zile	Populatie	%	100	100	100	100	100
		Inst. pub. Bug.	%	100	100	100	100	100
		Ind./com./serv.	%	100	100	100	100	100
<b>1.3 MASURAREA SI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APA</b>								
	a) numarul anual de contoare montate, ca urmare a solicitarilor, raportat la numarul de solicitari;		%	100	100	100	100	100
	b) numarul anual de contoare montate, raportat la numarul total de utilizatori fara contor;		%	100	100	100	100	100
	c) numarul anual de reclamatii privind precizia echipamentelor de masurare, pe tipuri de apa furnizata;		numar	1	1	1	1	4
	d) ponderea din nr de reclamatii de la lit.c) care sunt justificate;		%	0,4	0,4	0,4	0,4	0,4
	e) procentul de solicitari de la lit.a) care au fost rezolvate in mai putin de 10 zile;		%	100	100	100	100	100
	f) numarul de sesizari privind parametrii apei furnizate raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
<b>1.4 CITIREA, FACTURAREA SI INCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APA SI DE CANALIZARE FURNIZATE/PRESTATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind facturarea raportat la numarul total de utilizatori;		%	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
	b) procentul din numarul de reclamatii de la lit.a) rezolvate in termen de 10 zile ;		%	100	100	100	100	100
	c) procentul numarul de reclamatii de la lit.a) care s-au dovedit a fi justificate		%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
	d) valoarea totala a facturilor incasate raportata la valoarea totala a facturilor emise		%	0,85	0,85	0,85	0,85	0,85
<b>1.5 INTRERUPERI SI LIMITARI IN FURNIZAREA APEI SI IN PRELUAREA APELOR DE CANALIZARE</b>								
<b>1.5.1 INTRERUPERI ACCIDENTALE</b>								
	a) numarul de intreruperi neprogramate anuntate, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	1	1	1	1	4
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	b) numarul de utilizatori afectati de intreruperile neprogramate anuntate, raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	50	50	50	50	50
		Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	c) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct a).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
	d) numarul de intreruperi accidentale, pe categorii de utilizatori;	Populatie	numar	5	5	5	5	20
		Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4
		Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4
	e) numarul de utilizatori afectati de intreruperile accidentale raportat la	Populatie	%	50	50	50	50	50

	numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Inst. pub. Bug.	%	10	10	10	10	10
		Ind./com./serv.	%	50	50	50	50	50
	f) durata medie a intreruperilor, pe categorii de utilizatori; ( ORE) ptr. pct d).	Populatie	ore	8	8	8	8	8
		Inst. pub. Bug.	ore	8	8	8	8	8
		Ind./com./serv.	ore	8	8	8	8	8
<b>1.5.2 INTRERUPERI PROGRAMATE</b>								
	a) numarul de intreruperi programate;		numar	4	4	4	4	16
	b) durata medie a intreruperilor programate; (ORE)		ore	8	8	8	8	8
	c) numarul de utilizatori afectati de aceste intreruperi raportat pe categorii de utilizatori raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	25	25	25	25	25
		Inst. pub. Bug.	%	50	50	50	50	50
		Ind./com./serv.	%	30	30	30	30	30
d) numarul de intreruperi cu durata programata depasita, raportat la numarul total de intreruperi programate pe categorii de utilizatori;		%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	
<b>1.5.3 INTRERUPERI DATORATE NERESPECTARII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CATRE UTILIZATOR</b>								
	a) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de apa pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	b) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea/ prestarea serviciului de canal pe categorii de utilizatori pentru neplata facturii raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
	c) numarul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori ;	Populatie	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
		Inst. pub. Bug.	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
		Ind./com./serv.	%	0,001	0,001	0,001	0,001	0,001
d) numarul de intreruperi datorate nerespectarii prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate	Populatie	numar	2	2	2	2	6	
	Inst. pub. Bug.	numar	1	1	1	1	4	
	Ind./com./serv.	numar	1	1	1	1	4	
e) numarul de utilizatori carora li s-a intrerupt furnizarea serviciilor, realimentati in mai putin de 3 zile, pe categorii de utilizatori si tipuri de servicii raportat la numarul total de intreruperi;	Populatie	%	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	
	Inst. pub. Bug.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
	Ind./com./serv.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
<b>1.6 CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE</b>								
	a) numarul de reclamatii privind parametri de calitate ai apei potabile	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00

	furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru apa neconforma	Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
	b) numarul de reclamatii privind parametrii de calitate ai apei potabile furnizate, raportat la numarul total de utilizatori pe tipuri de utilizatori pentru presiune necorespunzatoare	Populatie	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Inst. pub. Bug.	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
		Ind./com./serv.	%	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
		Populatie	%	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
	c) procentul din totalul de la lit. a) si lit b) din vina operatorului	Inst. pub. Bug.	%	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
		Ind./com./serv.	%	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
	d) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru apa si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	e) valoarea despagubirilor platite de operator, pentru nerespectarea conditiilor si parametrilor de calitate stabiliti in contract, raportata la valoarea facturii pentru canal si categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	f) numarul de reclamatii privind gradul de asigurare in functionare raportat la numarul total de utilizatori pe categorii de utilizatori	Populatie	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Inst. pub. Bug.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
		Ind./com./serv.	%	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001	0,0001
	<b>1.7</b>	<b>RASPUNSURI LA SOLICITARILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR</b>						
	a) numarul de sesizari scrise , altele decat cele prevazute la celelalte articole, in care se precizeaza ca este obligatoriu raspunsul operatorului raportat la numarul total de sesizari;	%	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a raspuns intr-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.	%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	

## 2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI

<b>2.1 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE APA</b>							
	a) pierderea de apa in retea exprimata ca raport debitul de apa facturat, raportat la debitul total de apa introdus in retea;	%	42	42	42	42	42
	b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;	km	49.000	49.000	49.000	49.000	49.000
		km	49.000	49.000	49.000	49.000	49.000
c) consumul specific de energie electrica pentru furnizarea apei; calculat ca raport intre cantitatea totala de energie electrica consumata anual si cantitatea de apa introdusa	km/mc	0.25	0.25	0.25	0.25	0.25	



in sistem							
d) durata zilnica de alimentare cu apa calculata ca raport intre numarul mediu zilnic de ore in care se asigura apa la utilizator la 24 ore, pe categorii de utilizatori ;	Populatie	h	24	24	24	24	24
	Inst. pub. Bug.	h	24	24	24	24	24
	Ind./com./serv.	h	24	24	24	24	24
e) gradul de acoperire exprimat ca raport intre lungimea retelei de distributie apa si lungimea totala a strazilor ;		km	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
		km	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000
f) gradul de contorizare exprimat ca raport intre numarul de utiliz. care au contoare la bransament si numarul total de utilizatori.		%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
<b>2.2 INDICATORI DE PERFORMANTA GARANTATI PRIN LICENTA DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE CANALIZARE</b>							
a) gradul de deservire exprimat ca raport intre lungimea retelei de canalizare si lungimea totala a strazilor ;		km	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000
		km	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000
b) gradul de extindere al retelei exprimat ca raport intre lungimea retelei data in functiune la inceputul perioadei date in calcul si cea de la sfarsitul perioadei date in calcul ;		km	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000
		km	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000
c) consumul specific de energie electrica pentru evacuarea si epurarea apei uzate calculat ca raport intre cantitatea totala de energ. electrica consumata anual si cantit. de apa uzata evacuat;		km/mc	0.89	0.89	0.89	0.89	0.89

#### INDICATORI DE PERFORMANTA STATISTICI PENTRU SERVICIUL DE ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE

0	INDICATORI DE PERFORMANTA	1	2	U.M.	TRIM.				TOTAL AN
					I	II	III	IV	
<b>1.1</b>	<b>BRANSAREA SI RACORDAREA UTILIZATORULUI</b>								
	a) raportul dintre numarul de bransamente si lungimea retelei de distributie a apei;			Buc					
				km	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
	b) lungimea retelei de distributie raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
				nr.loc. deserviti	2962	2962	2968	2980	2980
	c) raportul dintre lungimea retelei totale de apa raportata la numarul de locuitori asigurati cu apa;			km	49.000	49.000	49.000	49.000	49.000
				nr.loc. deserviti	2934	2962	2968	2980	2980
	d) raportul dintre nr. de racorduri si lungimea retelei de canalizare;			Buc					
				km	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000

	e) raportul dintre populatia racordata la canalizare si populatia totala a localitatii.	%	0.224	0.224	0.224	0.224	0.224
<b>1.2</b>	<b>ABATERI ALE UTILIZATORULUI DE CONDITIILE DE CONTRACT</b>						
a)	numarul de cazuri de nerespectare de catre utilizatori a conditiilor de descarcare a apelor uzate si meteorice in retele de canalizare, pe tipuri de utilizatori	Populatie	numar	0	0	0	0
		Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0
		Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0
b)	numarul de sistari a prestarii serviciului public de canalizare, pe tipuri de utilizatori datorat nerespectarii de utilizator a conditiilor de deversare;	Populatie	numar	0	0	0	0
		Inst. pub. Bug.	numar	0	0	0	0
		Ind./com./serv.	numar	0	0	0	0
c)	valoarea despagubirilor platite de utilizatori, pentru daune datorate deversarii apelor ce nu respecta conditiile de deversare din contract, raportat la valoarea facturata aferenta apelor uzate, pe tipuri de servicii si categorii de utilizatori.	Populatie	%	0	0	0	0
		Inst. pub. Bug.	%	0	0	0	0
		Ind./com./serv.	%	0	0	0	0

ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PREȘEDINTE  
IVANCEA VALENTIN

S.C.COMPANIA REGIONALA  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL  
CHIPER NINA

SC COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA

Str. .... - Telefon: .....

ANEXA Nr. 2

**CONTRACT de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare**

nr. \_\_\_\_\_ din data \_\_\_\_\_

**CAPITOLUL I: Părțile contractante**

**Art. 1 S.C. Compania Regională de Apă Bacău S.A.**, cu sediul in Bacău, str. Henri Coandă, nr. 2, județul Bacău, înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr \_\_\_\_\_, codul unic de înregistrare fiscală RO \_\_\_\_\_, contul nr. RO \_\_\_\_\_, deschis la \_\_\_\_\_, reprezentată de \_\_\_\_\_, având funcția de Director General, in calitate de **OPERATOR**, (prin \_\_\_\_\_, cu sediul în \_\_\_\_\_ str. \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_)\* pe de o parte, și

persoană fizică       utilizator individual din condominiu       reprezentant condominiu

..... CNP .....,  
legitimată cu CI / BI seria ....., nr ....., eliberat de ....., la data de ....., domiciliat în localitatea ....., județ ....., sector ....., strada ....., nr ....., bloc ....., scara ....., etaj ....., ap ....., tel ....., fax ....., e-mail .....

instituție       agent economic       asociație de locatari/prorietari

.....  
(înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr ....., Cod fiscal/cod unic de înregistrare RO ....., cod IBAN ....., cont deschis la banca ....., cu sediul in localitatea ....., județ ....., sector ....., strada ....., nr....., bloc....., scara....., etaj....., ap ....., reprezentată prin ....., având calitatea de.....

**Adresa de trimitere a corespondenței:**

Localitate ....., sector ....., județ ....., strada ....., nr ....., bloc....., scara ....., etaj ....., ap....., adresa e-mail .....

**Împuternicit/delegat**....., având CNP ....., legitimat cu CI/BI seria....., nr....., eliberat de ....., la data de..... telefon ....., adresa e-mail .....

**Tip Contract:**       Nou       Recontractare       Preluare bransament

Modalitatea comunicării facturii:       suport hârtie       format electronic

in calitate de **UTILIZATOR** (  **PROPRIETAR**,  **CHIRIAȘ** ) pe de altă parte, denumite in continuare părți, au convenit să incheie prezentul contract de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de preluare ape uzate și pluviale, cu respectarea următoarelor clauze:

## **CAPITOLUL II: Obiectul contractului**

**Art. 2 (1)** Obiectul prezentului contract il reprezintă furnizarea/prestarea serviciilor de alimentare cu apă potabilă, apa potabila pentru prepararea apei calde menajere, preluarea apelor uzate și meteorice, transportul și epurarea acestora, monitorizarea calitativă și cantitativă a poluanților din apele uzate evacuate in rețeaua de canalizare a orașului, in condițiile prevazute de prezentul contract.

**(2)** Contractul stabilește relațiile dintre utilizator și operator la punctul de delimitare intre instalația interioară a utilizatorului și rețeaua publică care este constituită de contorul de branșament pentru sistemul de alimentare cu apă, respectiv căminul de racord pentru sistemul de canalizare.

**(3)** Punctul de delimitare intre operator și utilizator este căminul de branșament (secțiunea ieșirii din contor in sensul de curgere a apei), pentru alimentarea cu apă, și căminul de racord (aflat pe domeniul public), pentru preluarea la canalizare, amplasate la o distanta de 5-6 metri de rețeaua publica. În cazul când branșamentul nu este încă contorizat sau in situația in care contorul este amplasat la subsolul condominiului, punctul de delimitare intre rețeaua operatorului și cea a utilizatorului va fi considerat la punctul de branșare, la rețeaua publică. Elementele de identificare ale punctului de delimitare sunt cele din Anexa nr. 1 la contract;

**(4)** Prestarea altor activități conexe serviciului, dincolo de punctul de delimitare, vor face obiectul altor contracte de prestări servicii. Prevederile unor astfel de contracte nu pot prevala față de prevederile prezentului contract.

**Art. 3** Prezentul contract s-a incheiat pentru punctele de consum menționate in Anexa nr. 2.

**Art. 4 (1)** Prezentul contract s-a incheiat pentru persoane fizice/utilizatori individuali din condominii/asociații de proprietari/locatari/instituții publice/agenți economici, pentru consumatorii și punctele de consum, conform Anexa nr. 1 la contract.

**(2)** Datele din anexele la contract sunt declarate pe proprie răspundere de utilizator cunoscând dispozițiile din Codul Penal in materia falsului in declarații.

**(3)** În Anexa nr. 3 la contract sunt menționate standardele, normativele, condițiile de calitate privind furnizarea apei, gradul de continuitate, presiunea de serviciu, debitul asigurat, cantitatea de apă meteorică preluată la canalizare lunar precum și condițiile de acceptare la deversarea in rețelele publice a apelor uzate, valabile la data semnării contractului.

**Art. 5 (1)** Contractul de furnizare/prestare a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare se incheie intre operator și utilizator pe durata **nedeterminată**.

**(2)** Pentru utilizatorii care au calitatea de chiriaș/comodatar sau de administrator al imobilului, contractul se va incheia pe perioadă determinată in funcție de documentele prezentate. Prezentul contract se incheie până la data de .....

Contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare pe perioadă determinata, se incheie numai cu acordul prealabil expres al proprietarului, prin acest acord operatorul fiind indreptățit a solicita angajarea răspunderii proprietarului pentru prejudiciile suferite ca urmare a acțiunii sau inacțiunii chiriașului/comodatarului/administratorului in ceea ce privește executarea contractului de furnizare/prestare a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare.

**(3)** Rezilierea contractului se poate face la cererea utilizatorului numai după achitarea la zi a tuturor debitelor datorate către operator și numai cu condiția notificării intenției de reziliere a contractului la sediul operatorului, in scris, cu minim 15 zile inainte de data la care va opera incetarea contractului. Rezilierea contractului se poate face și din inițiativa operatorului pentru neindeplinirea obligațiilor utilizatorului, cu un preaviz de 15 zile.

### CAPITOLUL III: Drepturile și obligațiile operatorului

#### Art. 6 Operatorul are următoarele drepturi:

6.1 să factureze și să incaseze lunar contravaloarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare furnizate/prestate conform tarifelor avizate de ANRSC și aprobate de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Bacău;

6.2 să aplice și să incaseze penalități egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, în cazul neachitării facturilor la termen;

6.3 să asigure echilibrul contractual pe durata contractului de prestări servicii;

6.4 să inițieze modificarea și completarea contractului de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare sau a anexelor acestuia, prin acte adiționale sau perfectarea unui nou contract;

6.5 să aibă acces la instalațiile de utilizare a apei aflate în folosința sa de pe proprietatea utilizatorului, pentru verificarea respectării prevederilor contractuale, a funcționării, integrității sau pentru debranșare în caz de neplată sau pericol de avarie a acestora, precum și la contor, dacă se afla pe proprietatea utilizatorului, în vederea citirii, verificării metrologice sau integrității acestuia, la echipamentele de măsură montate pe surse proprii și pe evacuările în sistemul public de canalizare în vederea citirii consumurilor, precum și accesul la orice moment la secțiunea de control a apelor uzate. Accesul se va efectua în prezența proprietarului sau a delegatului împuternicit al acestuia;

6.6 să stabilească condițiile tehnice de branșare și/sau de racordare a utilizatorului la instalațiile aflate în administrarea sa, cu respectarea normativelor tehnice în vigoare și a reglementărilor elaborate de autoritatea de reglementare competentă;

6.7 să desființeze branșamentele sau racordurile realizate fără obținerea avizelor legale și să sesizeze autoritățile competente, în cazurile de consum fraudulos sau de distrugerii ori degradări intenționate ale componentelor sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare;

6.8.1 să întrerupă sau să sisteze furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă, numai după 5 (cinci) zile lucrătoare de la primirea de către utilizator a unei notificări constând în comunicarea scrisă făcută de operator și transmisă prin curier, fax, prin scrisoare recomandată adresată utilizatorului sau orice alt mijloc de comunicare care asigură trimiterea notificării și confirmării primirii acesteia, în următoarele situații:

- a) utilizatorul nu achită factura în termen de 30 de zile calendaristice de la data scadență, precum și orice alte obligații de plată neonorate la scadență operatorului (inclusiv penalități și cheltuieli de judecată) indiferent de natura, cuantumul sau vechimea lor;
- b) utilizatorul nu își remediază defecțiunile interioare și prin aceasta prejudiciază alimentarea cu apă a altor utilizatori;
- c) neachitarea obligațiilor de plată pentru recuperarea daunelor, stabilite printr-o hotărâre judecătorească definitivă, provocate de distrugerea sau deteriorarea unor construcții sau instalații aferente infrastructurii edilitar-urbane a localităților, aflate în administrarea lor;
- d) împiedicarea delegatului împuternicit al operatorului de a controla instalațiile de utilizare apă și de canalizare, de a monta, verifica, înlocui sau citi aparatele de măsurare-inregistrare sau de a remedia defecțiunile la instalațiile administrate de operator, când acestea se află pe proprietatea utilizatorului;
- e) utilizatorul folosește în instalația interioară pompe cu aspirație din rețeaua publică direct sau prin branșamentul de apă, fără avizul operatorului;
- f) utilizatorul execută interconectări/comunicări sau racordări între conductele de apă rece potabilă și conductele altor sisteme din interiorul construcțiilor (apă caldă menajeră, încălzire, surse proprii, etc);
- g) utilizatorul folosește apa potabilă destinată satisfacerii nevoilor gospodărești în alte scopuri (udat grădini, spații verzi, consum tehnologic neavizat, piscine, iazuri, etc);

- h) neincadrarea in termenii obligațiilor contractuale ale utilizatorului, după expirarea preavizului dat de operator, care duce la rezilierea contractului;
- i) refuzul utilizatorului de a prezenta informațiile solicitate pentru stabilirea corectă a consumului de apă in sistem paușal;
- j) refuzul nejustificat al utilizatorului de confirmare a fișei tehnice (anexei la contract) prin care se stabilește consumul de apă potabilă;
- k) dacă utilizatorul nu a îndeplinit condiția impusă de operator pentru intrarea in legalitate;
- l) refuzul nejustificat al utilizatorului de a permite personalului de întreținere și exploatare accesul pentru verificarea instalației interioare de apă;
- m) refuzul utilizatorului de contorizare a sursei proprii (dacă este deținător de surse proprii), in vederea determinării și facturării cantităților de apă uzată deversată in rețeaua de canalizare;
- n) utilizatorul deține conducte de apă potabilă care trec prin cămine de vizitare a rețelei de canalizare, prin canale de evacuare a apelor uzate, prin haznale sau deține conducte de canalizare ce trec prin căminele rețelei de apă potabilă;
- o) utilizatorul deține pe proprietatea sa cămine de bransament care sunt insalubre, neconforme, cu reziduri, cu deșeuri sau pentru care nu este asigurată întreținerea;
- p) utilizatorul aflat in insolvență/faliment nu își achită, după data declanșării procedurii de insolvență sau faliment, obligațiile de plată pentru serviciile prestate in termenul scadent prevăzut de legislația in vigoare;
- q) refuzul nejustificat al utilizatorului in următoarele cazuri privind apele uzate:
  1. de a permite personalului de întreținere și exploatare al operatorului, accesul pentru verificarea instalației interioare de canalizare;
  2. de a fi de acord cu recoltarea probelor de apă uzată in vederea monitorizării indicatorilor de calitate ai apei uzate deversate in rețeaua publică de canalizare;
  3. de a prezenta la solicitarea operatorului documente privind automonitorizarea indicatorilor de poluare ai apei uzate deversate in rețeaua publică de canalizare precum și alte date cu privire la monitorizarea calitativă și cantitativă a poluanților din apele uzate evacuate in rețeaua de canalizare publică;
  4. de a monta, întreține și moderniza instalațiile de preepurare a apelor uzate evacuate in rețeaua publică de canalizare in vederea limitării cantităților de poluanți evacuate, astfel încât să se încadreze in limitele impuse in contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare;
  5. de a asigura funcționarea instalațiilor de pretratare - preepurare (decantoare, separatoare de grăsimi, separatoare de uleiuri, separatoare de hidrocarburi, instalații de dezinfecție/sterilizare) a apei uzate evacuate (fapte constatate in cursul verificărilor de către operator).
- r) refuzul utilizatorului de a accepta contorizarea pentru determinarea corectă a cantității de apă consumată.

6.8.2 să intrerupă furnizarea apei după 15 zile calendaristice de la expedierea către utilizator a unei notificări constând in comunicarea scrisă făcută de operator și transmisă prin curier sau prin scrisoare recomandată adresată utilizatorului, in următoarele situații:

- a) la încălcarea oricăror alte obligații prevăzute in: contract, regulamentul serviciului de alimentare cu apă și canalizare și legislația in materie;
- b) dacă utilizatorul refuză incheierea unui nou contract ori perfectarea sau reactualizarea contractului existent in condițiile modificării reglementărilor sau condițiilor tehnico-economice care au stat la baza incheierii acestuia.

6.8.3 procedura de notificare se consideră indeplinită și în cazul unui eventual refuz de primire a acesteia de către utilizator, sau o avizare-lipsă de la domiciliu din partea utilizatorului.

6.8.4 să întrerupa furnizarea apei la cererea utilizatorului;

6.8.5 în toate aceste cazuri reluarea furnizării/prestării serviciului de alimentare cu apă și de canalizare se va face în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la încetarea tuturor cauzelor care au dus la sistarea serviciului, cu condiția achitării cheltuielilor justificate de sistarea/reluarea serviciului;

6.9 să verifice și să constate starea instalațiilor interioare ale utilizatorului, care trebuie să corespundă prescripțiilor tehnice avute în vedere la încheierea contractului;

6.10 să aplice penalitățile prevăzute de actele normative în vigoare în cazul în care se deversează în rețeaua publică de canalizare ape uzate care depășesc concentrațiile maxime admise pentru impurificatori;

6.11 să suspende contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă în situațiile în care timp de 3 (trei) luni de la data întreruperii alimentării cu apă prevăzute la pct. 6.8.1, lit. a) și/sau b) nu sunt îndeplinite condițiile de reluare a furnizării serviciului. Pentru reluarea serviciului după acest termen, operatorul va factura, pentru toată durata de întrerupere, o cotă reprezentând 30% din ultima factură emisă de operator atât pentru apă, cât și pentru canalizare și contravaloarea preluării apelor pluviale la canalizare pentru toată această perioadă;

6.12 să limiteze sau să întrerupă furnizarea serviciului de alimentare cu apă, dar nu mai mult de 24 de ore, în următoarele condiții (mai puțin cazurile când utilizatorul are debite neachitate când întreruperea apei se va face până la stingerea integrală a acestora):

- a) când este periclitată viața sau sănătatea oamenilor ori integritatea bunurilor materiale;
- b) pentru prevenirea, limitarea extinderii sau remedierea avariilor în sistemul de alimentare cu apă;
- c) pentru executarea unor manevre și lucrări care nu se pot efectua fără întreruperi;
- d) debit insuficient la resursele de alimentare cu apă ca urmare a apariției unor fenomene naturale (secetă, îngheț, etc.);
- e) lucrări de dezvoltare și lucrări planificate la rețelele de apă și canalizare, surse de apă, stații pompare etc.

6.13 să stabilească lucrări de revizii, reparații și de întreținere planificate la rețelele și la instalațiile de distribuție a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare. Realizarea lucrărilor se va programa astfel încât perioada și numărul de utilizatori afectați să fie cât mai mici.

6.14 să întrerupă furnizarea și/sau prestarea serviciilor de alimentare cu apă potabilă și de canalizare, fără preaviz și fără să își asume răspunderea față de utilizatori în următoarele situații:

- a) întreruperea cu energie electrică a fronturilor de captare și a stațiilor de pompare;
- b) calamități naturale (cutremure, inundații, etc.);
- c) în cazul unor avarii majore a căror remediere nu suferă amânare, care pot produce pagube importante, accidente sau explozii, defecțiuni ale instalațiilor interioare ale utilizatorului sau care afectează buna funcționare a sistemului de alimentare cu apă și/sau de canalizare.

6.15. a) să desființeze de îndată, fără notificare prealabilă, branșamentele sau racordurile realizate fără îndeplinirea/respectarea prevederilor legale ori fără obținerea avizelor necesare - denumite conectări neautorizate/frauduloase. În cazul în care utilizatorul nu achită contravaloarea consumului stabilit prin nota de constatare/procesul verbal de constatare întocmit de reprezentanții operatorului împuterniciți în acest sens, în termenul legal de plată a facturii emise, operatorul urmează să formuleze plângere penală în vederea recuperării prejudiciului suferit.

În cazul conectărilor neautorizate operatorul va factura utilizatorului depistat în asemenea situații un consum de apă-canal calculat retroactiv pentru o perioadă de 12 de luni în sistem paușal, conform legislației în vigoare, la tarifele valabile la data constatării.

Totodată utilizatorul are obligația să achite cheltuielile justificate de desființarea conectării neautorizate.

Aceiași modalitate de calcul se aplică și în cazul în care utilizatorul deversează clandestin apă uzată în rețeaua de canalizare.

Sanctiunea constând în calculul retroactiv pentru o perioadă de 12 de luni a consumului în sistem pausal, se va aplica utilizatorilor, în scopul de a descuraja însușirea pe nedrept a utilităților fără a achita contravaloarea acestora, fără a avea efect data la care utilizatorul și-a executat bransamentul, a încheiat contract cu operatorul, a fost debransat sau a dobândit dreptul de utilizare a bransamentului prin actul de vânzare/cumpărare/donație/comodat/locăție sau data de începere a activității dovedită prin autorizația emisă de autoritățile competente.

Utilizatorul depistat cu conectare neautorizată va fi bransat la sistemul de alimentare cu apă și de canalizare, după obținerea avizului de bransare/racordare emis de operator, încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare și plata consumului facturat, sau eșalonarea acesteia cu plata a cel puțin 30% din valoarea facturii, și a cheltuielilor justificate de desființarea conectării neautorizate.

b) Sunt considerate consumuri frauduloase și cazurile în care consumul de apă este neinregistrat de aparatul de măsură din următoarele cauze: distrugerea/deteriorarea intenționată a contorului de apă, ruperea sigiliilor, demontarea contorului din instalație, montarea inversă a contorului, by pass la contor, demontare/distrugere a modului electronic pentru contoarele echipate și alte modalități de sustragere a înregistrării consumului fără acordul operatorului, precum și în cazul în care utilizatorul care a fost debransat de la sistemul de alimentare cu apă și de canalizare s-a rebransat fără acordul operatorului.

În aceste cazuri operatorul va factura utilizatorului un consum de apă-canal calculat retroactiv pentru o perioadă de 12 de luni în sistem pausal conform legislației în vigoare, la tarifele valabile la data constatării, pentru toți consumatorii depistați la data efectuării controlului. Totodată, utilizatorul are obligația să achite contravaloarea componentelor sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare distruse, precum și a contravalorii lucrărilor de readucere a sistemelor în stare normală de funcționare.

În cazul în care utilizatorul refuză sau nu își însușește consumul stabilit în nota de constatare și procesul verbal de constatare întocmit de reprezentanții operatorului, imputerniciți în acest sens, acesta va fi debransat de îndată de la sistemul de alimentare cu apă și de canalizare.

În cazul în care utilizatorul recunoaște în scris consumul stabilit printr-o notă de constatare sau proces verbal de constatare întocmit de reprezentanții operatorului, imputerniciți în acest sens și își asumă obligația ca după emiterea facturii aceasta să fie achitată în termenul legal de plată sau solicită eșalonarea la plată a facturii cu achitarea a cel puțin 30% din valoarea acesteia, serviciile nu vor fi sistate până la împlinirea termenelor asumate de utilizator prin declarația anexă la nota de constatare a consumului. Nerespectarea termenelor asumate prin declarație atrage sistarea de îndată a serviciilor prestate de operator, fără nici o avizare și acționarea în judecată pentru recuperarea debitului și a contravalorii lucrărilor de readucere a sistemelor în stare normală de funcționare.

Tot pentru o perioadă retroactivă de 12 de luni calculată în sistem pausal, vor fi facturați și utilizatorii aflați în următoarele situații:

- când au declarat eronat datele înscrise în anexele la contractul de furnizare/prestare serviciu de alimentare cu apă și/sau canalizare (activitate desfășurată, consumatori, grad de confort, etc.);
- refurnizarea frauduloasă și fără acordul operatorului de către utilizatori persoane fizice sau juridice a serviciilor prestate de operator, dacă acești utilizatori au fost facturați în sistem pausal;
- rebransarea frauduloasă la sistemul de alimentare cu apă și de canalizare de către utilizatorii care au fost debransați de operator pentru neplata facturii sau pentru oricare din cauzele prevăzute în prezentul contract sau în Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare - județul Bacău.



Nedeclararea corectă, pe proprie răspundere, a suprafețelor construite și neconstruite, de pe care se colectează ape meteorice, deținute de fiecare utilizator, va conduce la calcularea și facturarea unui consum de apă meteorică retroactiv pentru o perioadă de 12 luni, din care se va scădea cantitatea de apă meteorică facturată pentru această perioadă.

Sustragerea de apă prin orice mijloace constituie infracțiune de furt și se pedepsește conform prevederilor legislației în vigoare.

6.16. să solicite și să primească:

- a) procesul verbal de punere în funcțiune și buletinele de verificare metrologică a contoarelor de apă și/sau a celor montate pe racordul de canalizare în cazul utilizatorilor cu surse proprii de apă care deversează ape uzate în rețeaua publică de canalizare;
- b) buletinele de analiză a apelor uzate în cazul utilizatorilor cărora prin avizul definitiv de racordare li s-a impus montarea de instalații de preepurare;
- c) contractul de vidanjare încheiat cu un agent economic autorizat pentru colectarea apelor uzate menajere din bazine vidanjabile/fose septice;
- d) avizele și autorizațiile emise de autoritățile competente precum și buletinul de analiză al apei în cazul în care dețin surse de apă proprii (cu o valabilitate de maximum 30 de zile);

6.17 să sisteze furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă și/sau canalizare în cazul imobilelor nelocuite, părăsite, pentru care nu se cunoaște proprietarul sau nu au fost comunicate operatorului toate datele de contact și s-a întrerupt facturarea pe o perioadă mai mare de 3 luni.

În cazul imobilelor nelocuite, reluarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare se va face în baza unei solicitări scrise a titularului de contract/mostenitori legali, însoțite de actul de proprietate și numai după achitarea cheltuielilor de sistare a apei/canalizării și a datoriilor existente pe bransament.

În cazul vânzării imobilului cu datorii dintr-un condominiu, actul de instrinare va fi considerat valabil încheiat doar dacă dobânditorul a acceptat expres prin contractul de vânzare-cumpărare preluarea în întregime a debitelor existente la punctul de consum respectiv. Nulitatea contractului de vânzare-cumpărare poate fi acoperită, iar operatorul va încheia contract de furnizare/prestare a serviciului de apă și canalizare cu dobânditorul dacă acesta achită debitele restante.

În situația instrinării unui imobil cu datorii ce nu face parte dintr-un condominiu dacă dobânditorul refuză achitarea debitului atunci bransamentul/racordul se închide iar dobânditorul trebuie să solicite aviz pentru realizarea unui nou bransament/racord.

6.18. să solicite încheierea de convenții de facturare individuală, în baza metodologiei de repartizare și facturare individuală a consumului de apă înregistrat la bransamentul condominiului, elaborate și aprobate de autoritatea administrației publice locale, iar utilizatorii pot solicita, în nume propriu, încheierea de contracte de furnizare/prestare cu operatorul.

Convențiile de facturare individuală se pot încheia numai la nivelul întregului imobil/asociație de proprietari/locatari.

6.19 să acționeze în judecată și/sau să pună în executare silită utilizatorii care nu își achită factura după expirarea termenului prevăzut în reglementările legale. Debitorul va fi acționat în judecată și/sau pus în executare silită numai după notificarea prealabilă a acestuia, transmisă prin scrisoare cu confirmare de primire sau prin executor judecătoresc, în acest caz utilizatorul achitând contravaloarea notificării.

6.20 să încheie contracte de colaborare/prestări servicii cu reprezentanții condominiilor, desemnați de utilizatorii din cadrul acestora, în cazul încheierii convențiilor de facturare individuală.

#### **Art. 7 Operatorul are următoarele obligații:**

7.1. să respecte angajamentele asumate prin contractul de furnizare/prestare;

7.2. să respecte prevederile reglementărilor emise de autoritățile de reglementare competente și de autoritățile administrației publice locale;

7.3. să respecte indicatorii de performanță ai serviciului stabiliți prin contractul de delegare a gestiunii;

7.4 să asigure continuitatea serviciului de alimentare cu apă la punctul de delimitare, la parametrii fizici și calitativi prevăzuți de legislația în vigoare, cu excepția cazurilor de întreruperi în alimentare cu energie electrică, avariilor și a cazurilor de forță majoră;

7.5. să asigure funcționarea rețelei publice de canalizare la parametrii proiectați;

7.6. să preia apele uzate la parametrii prevăzuți de normativele în vigoare;

7.7. să efectueze analiza calitativă a apei furnizate;

7.8. să aducă la cunoștință utilizatorului, cu cel puțin 24 de ore înainte, prin mass-media sau prin afișare la utilizator, orice întreruperi în furnizarea apei și/sau în preluarea apelor uzate și meteorice (după caz), în cazul unor lucrări de modernizare, reparații și întreținere planificate. În cazul în care este afectat utilizatorul, operatorul este obligat să comunice durata planificată pentru întreruperile necesare executării lucrărilor de întreținere și reparații;

7.9. să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor apărute în instalațiile sale. Constatarea defecțiunilor la rețeaua publică de apă și de canalizare se efectuează în maxim 4 (patru) ore de la sesizare, intervenindu-se pentru limitarea pagubelor care se pot produce. Demararea lucrărilor pentru remedierea defecțiunilor constatate se va face în termen de maxim 48 de ore de la constatare. Odată cu demararea lucrărilor se va comunica utilizatorului durata intervenției, cu excepția situațiilor când se trece imediat la remedierea defecțiunilor. Depășirea limitelor de timp prevăzute se poate face, în cazuri justificate, numai prin modificarea autorizației de construire.

7.10. pentru întreruperile din culpa operatorului în furnizarea apei și/sau în preluarea apelor uzate și meteorice care depășesc limitele prevăzute în contract, operatorul va suporta despăgubirile datorate utilizatorului. Solicitarea despăgubirilor se face în scris în termen de 5 zile lucrătoare de la producerea pagubei. Pentru întreruperile care depășesc 24 de ore, operatorul este obligat să asigure, cu mijloace tehnice proprii, nevoile de apă ale utilizatorului care solicită o astfel de prestație;

7.11 să evacueze, pe cheltuiala sa, apa pătrunsă în curți/case/subsoluri din cauza defecțiunilor la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare; evacuarea apei nu exonerează operatorul, în cazul vinei dovedite, de plata unor despăgubiri stabilite în condițiile legii. În acest sens se va întocmi un document (proces-verbal) însoțit de ambele părți în care s-au menționat cauzele și responsabilitățile;

7.12. să exploateze, să întrețină, să repare și să verifice contoarele, proprietatea operatorului, instalate la branșamentul utilizatorului/utilizatorilor, în punctul de delimitare dintre rețeaua publică și rețeaua interioară.

Verificarea periodică se face conform dispozițiilor de metrologie în vigoare și se suportă de către operator. Contoarele instalate la branșamentul fiecărui utilizator, suspecte de înregistrări eronate, se demontează de operator și se supun verificării în laboratorul metrologic autorizat. În cazul în care verificarea se face la cererea utilizatorului, în interiorul termenului de valabilitate a verificării metrologice, atunci cheltuielile de verificare, montare și demontare vor fi suportate conform Ordinului 29/N/1993, astfel: de către utilizator dacă contorul a fost admis din punct de vedere metrologic, de către operator dacă contorul a fost respins din punct de vedere metrologic cu valori superioare (a înregistrat mai mult decât volumul de apă tranzitat prin contor). În situația în care contorul supus verificării a fost declarat respins cu valori inferioare (a înregistrat mai puțin decât volumul de apă tranzitat prin contor) cheltuielile de montare și demontare vor fi suportate de utilizator. În cazul în care la verificarea metrologică contorul a fost declarat respins cu valoare superioară, operatorul va proceda și la o rectificare a facturării luând în calcul un consum stabilit ca o medie a consumurilor pe ultimile 2 luni de funcționare corectă a acestuia, iar în cazul în care aparatul a fost declarat respins cu valoare inferioară se va lua în calcul cantitatea de apă indicată de apometru, dacă aceasta depășește media înregistrărilor pe 2 luni anterioare. Perioada pentru care contorul este considerat respins metrologic este perioada de timp scursă de la ultima factură și până la data verificării metrologice prin care s-a constatat deficiența în funcționare a contorului.

7.13. să echipeze, pe cheltuiala sa, cu contor branșamentul general in punctul de delimitare a instalațiilor sau in camera de contorizare, in termenele stabilite in conformitate cu prevederile legale, dacă contractul de delegare a gestiunii are prevăzută această investiție;

7.14. sa schimbe, pe cheltuiala sa (cu excepția cazurilor când vina aparține utilizatorului), contoarele proprietatea operatorului instalate pe branșamentul utilizatorului/utilizatorilor, in cazul in care s-a constatat că sunt defecte, in termen de maxim 5 (cinci) zile calendaristice de la constatare. Constatarea defecțiunii se face in termen de cel mult 72 ore de la sesizare. Când schimbarea survine unei cauze datorate utilizatorului cheltuielile aferente vor fi suportate de acesta;

7.15. să aducă la cunoștința utilizatorului modificările de tarif și alte informații referitoare la facturare, prin mijloace mass media, curier, fax, adresă atașată facturii sau orice alt mijloc de informare și comunicare;

7.16 in cazul in care cu ocazia citirii se constată deteriorarea contorului general sau inundarea căminului de branșament, operatorul va lua măsurile necesare pentru remedierea deficiențelor constatate, inclusiv să solicite utilizatorului remedierea defecțiunilor la rețeaua interioară, in cazul in care inundarea căminului se datorează culpei acestuia. În toate cazurile in care deficiențele constatate sunt din culpa utilizatorului, cheltuielile de remediere ii revin acestuia;

7.17. să nu deterioreze bunurile utilizatorului și să aducă părțile din construcții legal executate, care aparțin utilizatorului, la starea lor inițială, dacă au fost deteriorate din vina sa;

7.18. să acorde despăgubiri pentru daunele provocate de intreruperi in alimentare, ce au survenit din vina sa, conform prevederilor legale in vigoare;

7.19. să furnizeze utilizatorului informații privind istoricul consumului și eventualele penalități plătite de acesta;

7.20. să anunțe utilizatorul in cazul in care este afectat de limitările sau intreruperile planificate in modul stabilit prin contract și să comunice durata planificată pentru intreruperile necesare executării unor lucrări de întreținere și reparații;

7.21. să plătească toate daunele provocate utilizatorului din culpa sa, in special dacă:

- a) nu anunță utilizatorul din timp cu privire la limitările sau la intreruperile programate;
- b) după intreruperea furnizării apei potabile nu reia furnizarea acesteia in maxim 5 (cinci) zile lucrătoare după indeplinirea condițiilor de reluare a furnizării.

7.22. să acorde, la cerere, bonificații utilizatorului in cazul furnizării/prestării serviciilor sub parametrii de calitate prevăzuți in contract:

- a) nu livrează apă potabilă in condițiile stabilite in contract;
- b) nu respectă parametrii de calitate pentru apă potabilă furnizată la branșament, conform prevederilor din contract.

7.23. in cazul in care furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare a fost intreruptă din vina utilizatorului (neplată, neremediere pierderi interioare, etc), reluarea acesteia se va face in termen de maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la inlăturarea cauzelor care au condus la această acțiune; cheltuielile justificate aferente sistării, respectiv reluării furnizării/prestării serviciului se suportă de utilizator;

7.24.1. la fiecare citire a contorului de branșament, cu excepția cazurilor când citirea se face de la distanță, să lase o înștiințare scrisă (la avizier) din care să reiasă:

- a) data și ora citirii;
- b) numele și prenumele cititorului, numărul de telefon al cititorului;
- c) cauza care a dus la imposibilitatea citirii (atunci cand se impune).

Neparticiparea reprezentantului utilizatorului la citire nu constituie un motiv de refuz al plății facturii astfel intocmite.

Utilizatorul va lua la cunoștință de datele citite din factura.

7.24.2 in cazul in care citirea nu s-a putut efectua din cauza inundării căminului de apometru, operatorul are obligația ca până la data limită de emiteră a facturii:

- a) să golească căminul de apă;
- b) să citească contorul de apă;
- c) să remedieze defecțiunea care a făcut posibilă inundarea căminului;
- d) să emită factura pe baza citirii efectuate.

7.24.3 in cazul in care operațiunile prevăzute la punctul 2 conduc, din motive justificate, la emiteră facturii după data de 15 a lunii următoare celei in care prestația a fost efectuată, se admite emiteră acesteia pe baza unui index estimat, fapt ce va fi obligatoriu menționat in factură, regularizarea efectuându-se in factura următoare;

7.25. operatorul nu răspunde pentru neindeplinirea serviciului, in cazurile de forță majoră, precum și in următoarele cazuri:

- a) ca urmare a lucrărilor de intretinere, reparații, modernizări, extinderi, devieri, branșări noi, schimbări de contoare, dacă operatorul a anunțat utilizatorii despre eventualitatea opririi furnizării apei, specificând data și intervalul de timp in care aceasta va fi oprită;
- b) in cazul ploilor torențiale și a altor fenomene climatice ori calamități naturale care duc la depășirea capacității proiectate de preluare la canalizare a debitelor.

7.26. in raport cu utilizatorii din condominiu in cazul incheierii de contracte individuale de furnizare/prestare a serviciului, principalele obligații ale operatorului sunt:

- a) să asigure la branșamentul condominiului parametrii de calitate a apei potabile;
- b) să repartizeze pe fiecare unitate imobiliară consumul de apă inregistrat de contorul montat la branșamentul condominiului; diferența dintre consumul inregistrat de contorul de branșament și suma consumurilor individuale se repartizează egal pe unitate imobiliară (mai puțin cele nelocuite) și se facturează individual;
- c) să emită lunar factură fiecărui utilizator; factura va cuprinde și o rubrică cu termenele de scadență ale tuturor contoarelor pentru care utilizatorul trebuie să asigure, pe cheltuiala sa, verificarea periodică metrologică;
- d) să factureze in sistem paușal utilizatorii care nu asigură montarea contoarelor de apă in toate locurile de consum aferente proprietății individuale sau care nu verifică metrologic contoarele la termenul de scadență ori nu inlocuiesc toate contoarele respinse metrologic;
- e) să nu sisteze furnizarea/prestarea serviciului la nivel de condominiu in caz de neplată a facturilor individuale.

#### **CAPITOLUL IV: Drepturile și obligațiile utilizatorului**

##### **Art. 8 Utilizatorul are următoarele drepturi:**

8.1 să utilizeze liber și nediscriminatoriu serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, in condițiile prevăzute in contract;

8.2 să conteste in scris facturile in termen de 10 zile de la data emiterii, atunci când constată diferențe intre consumul facturat și cel realizat;

8.3 să beneficieze de reducerea valorii facturii curente, până la maxim 30%, pentru perioada neasigurării serviciului, in următoarele situații:

- a) nefurnizarea apei conform prevederilor art. 7, pct. 7.4;
- b) neanunțarea intreruperilor, conform prevederilor art. 7, pct. 7.8 sau depășirea limitelor de timp comunicate.

8.4 să primească răspuns, in termen de maxim 30 zile calendaristice, la sesizările adresate operatorului cu privire la neindeplinirea unor obligații contractuale;

- 8.5 să branșeze în condițiile legii și cu acordul scris al operatorului alți consumatori pentru alimentarea acestora cu apă;
- 8.6 să solicite operatorului remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite la rețelele publice de distribuție sau la branșament;
- 8.7 să solicite în scris verificarea contorului instalat pe branșament, defect sau suspect de înregistrări eronate, în condițiile art. 7, pct. 7.12;
- 8.8 să solicite și să primească, în condițiile legii, despăgubiri sau compensații pentru daunele provocate lor de către operator prin nerespectarea obligațiilor contractuale asumate sau prin furnizarea/prestarea unor servicii inferioare, calitativ și cantitativ, parametrilor tehnici stabiliți prin contract sau prin normele tehnice în vigoare;
- 8.9 să sesizeze operatorului orice pierdere de apă în căminul de branșament;
- 8.10 să renunțe, în condițiile legii, la serviciile contractate;
- 8.11 să primească și să utilizeze informații privind serviciile de utilități publice care îl vizează;
- 8.12 să se adreseze, individual sau colectiv, autorităților administrației publice locale sau centrale ori instanțelor judecătorești, în vederea prevenirii sau reparării unui prejudiciu direct sau indirect;
- 8.13 să participe personal sau prin împuternicit competent care să ia parte împreună cu delegatul operatorului la verificarea și citirea apometrelor și semnarea documentului de evidență a consumului sau a procesului verbal de constatare;
- 8.14 să refuze prelucrarea datelor personale în scop de marketing sau cedarea către terți;
- 8.15 să solicite în scris operatorului sistarea serviciului de alimentare cu apă pe o perioadă determinată pentru motive întemeiate, făcând dovada plății contravalorii serviciilor prestate de operator până la data solicitării. Reluarea furnizării serviciului de alimentare cu apă și de canalizare se va face după achitarea cheltuielilor ocazionate de sistarea serviciului de alimentare cu apă și/sau canalizare;
- 8.16. în cazul utilizatorului colectiv, asociații de proprietari/locatari, acesta are dreptul de a solicita încheierea de convenții de facturare individuală în condițiile prevăzute de Legea 241/2006 actualizată.

Convențiile de facturare individuală se încheie în baza metodologiei de repartizare și facturare individuală a consumului de apă înregistrat la branșamentul condominiului, elaborată și aprobată de autoritatea administrației publice locale.

Convențiile de facturare individuală se pot încheia numai în următoarele condiții cumulative:

- în baza hotărârilor adoptate de autoritățile deliberative ale unităților administrativ-teritoriale;
- la nivelul întregului condominiu/asociației;
- cu respectarea prevederilor contractului-cadru de furnizare/prestare a serviciului.

8.17 indiferent de sistemul de distribuție a apei în condominiu, contractarea individuală a furnizării/prestării serviciului cu utilizatorii din condominiu se face în punctul de delimitare dintre rețeaua publică și instalația interioară a condominiului, respectiv contorul montat la branșamentul condominiului pentru alimentarea cu apă, și căminul de racord, pentru preluarea la canalizare;

#### **Art. 9 Utilizatorul are următoarele obligații:**

- 9.1 să respecte normele de exploatare și funcționare a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare prevăzute în contract și de legislația în vigoare;
- 9.2 să accepte limitarea cantitativă sau întreruperea temporară a furnizării/prestării serviciului în caz de avarie sau secetă sau pentru execuția unor lucrări prevăzute în programele de reabilitare, extindere și modernizare a infrastructurii tehnico-edilitare;
- 9.3 să respecte în punctul de descarcare în rețeaua de canalizare, condițiile de calitate a apelor, potrivit normelor și normativelor în vigoare;
- 9.4.1 în cazul în care căminul de branșament și/sau contorul de apă se află pe proprietatea utilizatorului sau la limita proprietății, acesta va asigura curățenia, va întreține în stare corespunzătoare, va asigura integritatea sistemelor de măsurare în concordanță cu Ordinul 29/N/1993, va asigura accesul

operatorului la contor pentru efectuarea citirilor, verificărilor, pentru operațiile de sistare a furnizării serviciilor pentru nerespectarea clauzelor contractuale, precum și pentru operațiile de intervenții;

9.4.2 orice reparație sau înlocuire de contor care se datorează unei cauze străine de voința operatorului (ingheț, incendiu, șoc exterior) sunt efectuate de operator pe cheltuiala exclusivă a utilizatorului. Tot pe cheltuiala utilizatorului se efectuează și verificarea metrologică a contorului în cazul în care sigiliile aplicate de către operator/producer au fost rupte, suplimentar se va imputa utilizatorului și un consum fraudulos, calculat potrivit prevederilor contractuale. Același lucru fiind valabil și la constatarea lipsei contorului din instalație, sau altă operațiune care să influențeze indicațiile contorului de branșament.

9.5 să nu execute manevre la robinetul/vana de concesie. Izolarea instalației interioare se va face prin manevrarea robinetului/vanei de după contor sau din instalația interioară proprietatea utilizatorului;

9.6 să nu folosească în instalația interioară pompe cu aspirație din rețeaua publică, direct sau prin branșamentul de apă și să nu intervină în instalațiile operatorului;

9.7 să ia măsuri pentru prevenirea inundării subsolurilor, prin montarea de clapete de reținere sau vane pe coloanele de scurgere din subsol;

9.8 să aducă la cunoștință operatorului, în termen de 15 zile lucrătoare, orice modificare a datelor sale de identificare, a datelor cuprinse în anexele la contract, a datelor de identificare a imobilului la care sunt prestate serviciile contractate și a adresei la care operatorul urmează să trimită facturile, precum și orice alte modificări intervenite în cursul derulării contractului care conduc la modul de stabilire a consumului și implicit la emiterea corectă a facturilor (numărul de persoane rezidente, suprafața construită/neconstruită, schimbarea profilului de activitate, etc); necomunicarea acestor date angajează răspunderea materială a utilizatorului pentru eventualele prejudicii suferite de operator ca urmare a neexecutării culpabile obligației de informare;

9.9 să asigure pentru apele uzate și meteorice condițiile de descărcare prevăzute de operator în avizul de branșare/racordare. În caz contrar se va aplica principiul “Poluatorul plătește”;

9.10 să asigure integritatea, întreținerea și repararea instalațiilor interioare de apă și de canalizare;

9.11 să notifice în scris operatorului înstrăinarea imobilului la care s-a efectuat prestația, în termen de max. 15 zile de la încheierea actului de înstrăinare și să solicite rezilierea contractului;

9.12 să nu construiască sau să amplaseze obiective în zona de protecție sau care nu respectă distanțele de siguranță față de construcțiile și instalațiile operatorului aferente activității de distribuție, iar pe cele construite sau amplasate ilegal să le desființeze;

9.13 să folosească apa potabilă numai pentru satisfacerea nevoilor igienico-sanitare și prepararea hranei, pentru care a fost avizat și nu pentru udatul sau irigatul grădinilor și spațiilor verzi, și să reducă la maxim pierderile de apă din instalațiile interioare; Pentru irigat și udat se va utiliza apa din alte surse decât apa de la rețeaua publică;

9.14 să achite contravaloarea facturii în termen de 15 zile calendaristice de la emitere;

9.15 să nu execute lucrări clandestine de ocolire a contorului;

9.16 în cazul neprimirii facturii de plată în termen de 15 zile a lunii următoare celei în care prestația a fost efectuată, are obligația de a se prezenta la sediul operatorului pentru luarea la cunoștință a obligațiilor de plată și/sau eliberare duplicate factura și nu va fi exonerat de la plata sumelor datorate.

9.17 să execute lucrările de întreținere și reparații care îi revin la instalațiile interioare pe care le are în folosință pentru a nu se produce pierderi de apă sau a crea prin funcționarea lor necorespunzătoare un pericol pentru sănătatea publică. Obligația se extinde și la stațiile de hidrofoare, rezervoare, stații de pompare interioare, instalații de preepurare, bazine etanșe vidanjabile, etc., care sunt în proprietatea utilizatorului; lucrările de reparații vor fi executate în termen de 72 de ore de la producerea defectărilor;

9.18 să comunice și să prezinte operatorului, în cazul în care deține surse proprii de apă, data punerii în funcțiune a acestora, avizele și autorizațiile emise de autoritățile competente (Direcția de Sănătate Publică, Autoritatea Națională Sanitar Veterinară și Siguranța Alimentelor și Administrația Națională

Apele Române), debitul sursei de apă și consumatorii deserviți din aceasta, având totodată obligația să instaleze contoare de apă și să țină la zi registrul de evidență, pe baza căruia să se poată calcula și verifica debitul surselor proprii, precum și să monteze dacă condițiile tehnice permit, aparate de măsură pe rețeaua de canalizare acolo unde folosește apă ca materie primă, în caz contrar debitul evacuat va fi 100% din debitul captat;

9.19 în cazul vânzării imobilului cu datorii dintr-un condominiu, actul de instrainare va fi considerat valabil încheiat doar dacă dobânditorul a acceptat expres prin contractul de vânzare-cumpărare preluarea în întregime a debitelor existente la punctul de consum respectiv. Nulitatea contractului de vânzare-cumpărare poate fi acoperită, iar operatorul va încheia contract de furnizare/prestare a serviciului de apă și canalizare cu dobânditorul dacă acesta achită debitele restante.

Până la achitarea datoriilor pe bransament operatorul va sista furnizarea apei;

În situația instrainării unui imobil cu datorii ce nu face parte dintr-un condominiu dacă dobânditorul refuză achitarea debitului atunci bransamentul/racordul se închide iar dobânditorul trebuie să solicite aviz pentru realizarea unui nou bransament/racord.

9.20 utilizatorii persoane fizice sau juridice, inclusiv cei care au sisteme proprii de alimentare cu apă, au obligația de a se racorda la sistemele publice de canalizare existente sau nou-înființate, dacă aceștia nu dețin stații de epurare avansată, care respectă condițiile de descărcare a apelor epurate în mediul natural.

Utilizatorii care nu sunt racordați la sistemul de canalizare și nu dețin stații de epurare a apelor uzate, iar pe strada pe care locuiesc/iși desfășoară activitatea există rețea de canalizare, aceștia vor fi notificați, punându-li-se în vedere că în termen de 15 zile de la data notificării să facă dovada depunerii documentației pentru autorizația de construire a racordului de canalizare, urmând că în termen de 30 zile de la obținerea autorizației de construire să execute lucrarea;

9.21 în cazul încheierii contractelor individuale principalele obligații ale utilizatorilor din condominiu sunt:

- a) să suporte proporțional cu cota - parte indiviză cheltuielile de administrare, întreținere și reparare a instalațiilor comune de alimentare cu apă și de canalizare din condominiu;
- b) să plătească până la termenul de scadență facturile individuale emise de operator;
- c) să suporte cheltuielile de montare, verificare periodică metrologică și înlocuire a contoarelor de apă aferente proprietății individuale. Certificatele metrologice emise de producător/laboratorul autorizat metrologic pentru contoarele de apă individuale se predau operatorului;
- d) să înlocuiască contoarele de apă cu citire la distanță numai cu contoare de același tip și să comunice operatorului, în termen de cel mult 48 de ore, seria și indexul contorului nou împreună cu seria și indexul contorului înlocuit;
- e) să permită accesul operatorului pe proprietatea lor, în cazul suspiciunii de fraudă, pentru verificarea integrității contoarelor și a funcționării instalațiilor interioare de apă, în termen de cel mult 48 de ore de la solicitare, sub sancțiunea facturării în sistem paușal în 5 zile de la notificarea scrisă; utilizatorul individual nu este exceptat și de la aplicarea altor sancțiuni prevăzute de lege în cazul în care se constată violarea sigiliilor aplicate contoarelor sau robinetelor sau orice alte acțiuni care pot denatura corectitudinea consumului înregistrat de contor.
- f) să nu restricționeze exercitarea folosinței de către ceilalți coproprietari a instalațiilor comune de apă și canalizare;
- g) să nu modifice instalațiile de utilizare interioare aferente unui condominiu decât cu acordul operatorului și să notifice operatorul în termen de 5 zile de la instalare despre existența în interiorul proprietății a unor alte instalații de alimentare cu apă ce nu

provin din sistemul public de distribuție în vederea facturării debitelor utilizate din acestea și deversate în canalizarea publică;

- h) să nu practice comunicări sau racordări între conductele de apă rece potabilă și conductele altor sisteme din interiorul construcțiilor (apă caldă menajeră, încălzire, surse proprii, etc);

9.22. să predea cu titlu gratuit autorității administrației publice locale bransamentul propriu până la contor, inclusiv contorul. Recepția și preluarea bransamentului ca mijloc fix se realizează de către autoritatea administrației publice locale conform legislației în vigoare;

9.23 în cazul nerespectării prevederilor alin. 9.22, să suporte cheltuielile de montare, verificare periodică metrologică și înlocuire a contoarelor de apă aferente proprietății individuale. Certificatele metrologice emise de producător/laboratorul autorizat metrologic pentru contoarele de apă individuale se predau operatorului;

9.24 să nu execute interconectări/comunicări sau racordări între conductele de apă rece potabilă și conductele altor sisteme din interiorul construcțiilor (apă caldă menajeră, încălzire, surse proprii, etc);

9.25 să suporte plata daunelor provocate și a cheltuielilor pentru înlăturarea efectelor poluării accidentale conform cu Legea apelor nr.107/1996 și Legea 310/2004 - pentru modificarea și completarea Legii apelor.

## **CAPITOLUL V: Stabilirea consumurilor de apă și a debitelor de apă evacuate în rețeaua publică de canalizare**

**Art. 10** Emiterea facturii se face lunar, până la data de 15 ale lunii următoare, în baza (se bifează una din variantele):

- citirii contorului sau indexurilor transmise de utilizator (în cazul citirilor lunare).
- consumului estimat în funcție de istoricul consumului dintr-o perioadă anterioară similară și a citirii contorului (în cazul citirilor din trei în trei luni, atunci când se face și regularizarea consumului facturat pentru cele două luni anterioare).

**Art. 11** Stabilirea cantităților de apă furnizată și a celei preluate/evacuate în rețeaua publică de canalizare se face astfel:

11.1. cantitatea de apă furnizată se stabilește (se bifează una sau mai multe variante):

- a) pe baza înregistrărilor contorului de bransament montat în căminul de bransament;

Atunci când din diferite motive (exemplificativ dar nu limitativ: contor imposibil de citit, lipsa acces, sau a temperaturilor exterioare sub  $-5^{\circ}\text{C}$ ), nu se poate stabili volumul de apă ce urmează a fi facturat în baza citirii indexului contorului, consumul se calculează pe baza unui consum estimat în funcție de istoricul consumului dintr-o perioadă similară/ ca medie a consumurilor pe ultimile 2 luni de funcționare corectă a acestuia.

Atunci când consumul nu poate fi determinat conform aliniatului anterior, se va stabili în sistem pausal conform Ordinului 29/N/1993.

Pentru perioada în care contorul a funcționat defectuos sau a fost scos din instalație de către operator, cantitatea de apă livrată se va determina ca medie a consumurilor pe ultimile 2 luni în care contorul a funcționat normal, aceasta fiind permisă numai în luna constatării defecțiunii, urmând ca în lunile următoare consumul să fie stabilit în sistem pausal;

Corectarea unei facturi emise, în care cantitatea a fost înscrisă eronat, se va efectua cu ocazia emiterii facturii următoare, prin regularizare.

Pentru contorii de apă cu citirea la distanță, cantitatea de apă se stabilește pe baza înregistrărilor radio, iar periodic se va efectua citirea și verificarea fizică a contorului prin consemnarea în fișa de constatare consum sau întocmirea unui proces verbal de constatare.



□ b) in baza criteriilor tehnice privind stabilirea cantităților de apă in sistem paușal, astfel cum sunt stabilite conform normativelor in vigoare (Ordinul 29/N/1993), pentru bransamentele necontorizate;

□ c) in baza proceselor verbale intocmite și transmise de către operatorul de energie termică pentru consumul de apă rece pentru prepararea apei calde menajere (numai unde este cazul);

□ d) in baza cantității de apă inregistrată pe apometrul general montat la bransamentul condominiului și a contoarelor individuale astfel:

1. Se evidențiază consumul inregistrat pe contorul general montat la bransamentul condominiului;

2. Se evidențiază consumul inregistrat pe unitatea imobiliară prin inregistrarea consumului pe repartitorul/repartitoarele de costuri sau in paușal; in cazul in care se constată că repartitoarele de costuri sunt blocate/defecte/deteriorate se va determina un consum mediu stabilit in funcție de istoricul consumului dintr-o perioadă similară/ ca medie a consumurilor pe ultimile 2 luni de funcționare corectă a acestora.

Atunci când consumul nu poate fi determinat conform aliniatului anterior, se va stabili in sistem pausal conform Ordinului 29/N/1993.

3. În cazul existenței unei diferențe dintre consumul inregistrat de contorul de bransament și suma consumurilor individuale aceasta se repartizează egal pe unitate imobiliară (mai puțin cele nelocuite) și se facturează individual, iar in cazul conventiilor de facturare individuala, va fi stabilită in baza metodologiei de repartizare și facturare individuală a consumului de apă inregistrat la bransamentul condominiului, elaborate și aprobate de autoritatea administrației publice locale.

□ e) in baza consumului estimat in functie de istoricul consumului dintr-o perioada anterioara similara si a citirii contorului, in cazul citirilor din trei in trei luni, atunci cand se face si regularizarea consumului facturat pentru cele doua luni anterioare.

Atunci când consumul nu poate fi determinat conform aliniatului anterior (utilizator nou), se va stabili in sistem pausal conform Ordinului 29/N/1993.

Dacă la data efectuării citirilor de regularizare sau a unor citiri de verificare dispuse de operator nu este permis accesul la contor a reprezentantului operatorului se va notifica utilizatorul și se va proceda la suspendarea serviciilor catre acesta.

Reluarea serviciului se va face in termen de maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la înlăturarea cauzelor care au condus la această acțiune; cheltuielile justificate aferente sistării, respectiv reluării furnizării/prestării serviciului se suportă de utilizator.

11.2. cantitatea de apă preluată in rețeaua publică de canalizare se stabilește ca fiind (se bifeaza una sau mai multe variante):

- a) pentru utilizatorii casnici in procent de 100% din volumul de apă potabilă;
  - b) pentru agenții economici, instituții publice, care au calitatea de utilizator, ca fiind egală cu cantitatea de apă consumată;
  - c) pentru agenții economici, instituții publice ca fiind egală cu cantitatea de apă consumată, din care se scade cantitatea de apă rămasă inglobată in produsul finit stabilită conform breviarului de calcul anexat documentației de incheiere a contractului;
  - d) pe baza citirii aparatelor de măsură având caracteristicile prevăzute in anexa nr.1
  - e) pentru operatorul economic care are calitatea de utilizator ce se alimentează din surse proprii și evacuează apă uzată in rețeaua publică de canalizare in cantitățile stabilite conform : (se bifeaza una din variante)
- breviarul de calcul anexat documentației de incheiere a contractului;

ocitirii contorului/contoarelor având caracteristicile prevăzute în anexa nr. 1

**Art. 12** Cantitatea de apă meteorică preluată la rețeaua de canalizare se determină prin înmulțirea cantității specifice de apă meteorică, comunicată de A.N.M. pentru luna anterioară emiterii facturii, cu o suprafață totală echivalentă determinată conform Anexei nr.3.

## **CAPITOLUL VI: Tarife, facturare și modalități de plată**

**Art. 13 (1)** Prețurile și tarifele serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare sunt cele aprobate potrivit prevederilor legale în vigoare;

(2) Modificarea prețurilor și tarifelor va fi adusă la cunoștință utilizatorului în scris sau prin mijloace mass media, curier, fax, sau orice alt mijloc de informare și comunicare, cu minim 15 zile înainte începerii perioadei de facturare la noul preț;

(3) Modificarile vor fi aplicabile de drept, fără a fi necesară încheierea unui act adițional.

**Art. 14.1** Facturarea se face lunar, în baza prețurilor și tarifelor aprobate și a cantităților efective determinate sau estimate potrivit prevederilor contractuale și cuprinde elementele de identificare ale fiecărui punct de consum.

14.2 Serviciul de monitorizare a calitatii apei uzate evacuate în rețeaua publică de canalizare se va factura în baza proceselor verbale încheiate între părți, pentru debitul de ape uzate stabilit conform art.11.2 și art. 12.

14.3 Emiterea facturii se face pe suport hârtie sau în format electronic, la solicitarea expresă a utilizatorului, cu respectarea prevederilor legale.

14.4 În cazul facturării unor cantități estimate sau înscrise eronat, regularizarea consumului se realizează prin factura lunii imediat următoare celei în care a fost eliminată cauza care a condus la estimarea consumului facturat/inregistrarea eronată a consumului. Neînșușirea de către utilizator a citirilor lunare efectuate de către operator sau facturarea consumului conform art.11, în cazul în care utilizatorul nu a transmis indexul, nu constituie motiv de neachitare a facturii, dacă aceasta nu a fost contestată în termen de 10 zile de la data emiterii ei.

**Art. 15 (1)** Factura pentru furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare se emite cel mai târziu la data de 15 a lunii următoare celei în care prestația a fost efectuată. Utilizatorul este obligat să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciului de care a beneficiat, în termenul de scadență de 15 zile de la data emiterii facturii; data emiterii facturii și termenul de scadență se înscriu pe factura.

(2) Neachitarea facturii în termen de 30 zile de la data scadenței atrage după sine penalități de întârziere, după cum urmează:

- a) penalitățile sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplată la termen a obligațiilor bugetare, stabilite conform reglementărilor legale în vigoare;
- b) penalitățile se datorează începând cu prima zi după data scadenței;
- c) valoarea totală a penalităților nu poate depăși cuantumul debitului și se constituie venit al operatorului;
- d) penalitatea este datorată ca urmare a emiterii și a comunicării facturii de către operator și a neachitării acesteia în cadrul termenului de plată. Neprimirea facturii nu poate fi invocată de către utilizator ca motiv exonerator al obligației de plată a contravalorii consumului de apă și canal și a penalităților de întârziere;

(3) Factura individuală pentru serviciul de alimentare cu apă și de canalizare constituie titlu executoriu;

(4) Dacă sumele datorate și comunicate lunar, inclusiv penalitățile de întârziere, nu au fost achitate în termen de 30 zile calendaristice de la expirarea termenului de plată a facturii, operatorul poate suspenda/sista executarea contractului cu un preaviz de 5 (cinci) zile lucrătoare. Reluarea

furnizării/prestării serviciului se va face în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la efectuarea plății la zi a sumelor facturate de operator, utilizatorul urmând să suporte cheltuielile aferente sistării, respectiv reluării furnizării/prestării serviciului.

(5) Nerespectarea de către utilizatori a condițiilor calitative și cantitative de descărcare a apelor uzate în sistemele publice de canalizare, stabilite prin acordurile de preluare și avizele de racordare eliberate de operator potrivit reglementărilor legale în vigoare, conduce la retragerea acestora și la plata unor penalități și despăgubiri pentru daunele provocate.

**Art. 16** Facturile și documentele de plată se transmit de operator la adresa de corespondență declarată de utilizator în solicitarea de încheiere contract sau în fișa tehnică.

În cazul expedierii facturii la adresa utilizatorului prin poștă sau curierat, operatorul nu își asumă nici o răspundere dacă acesta nu primește factura din motive independente de voința expeditorului. În această situație utilizatorul se obligă să se intereseze despre sumele de plată la sediul operatorului, termenul legal de achitare a facturii rămânând cel prevăzut la art. 15 din prezentul contract.

**Art. 17** Utilizatorul poate efectua plata serviciilor prestate prin următoarele modalități:

- 1) în numerar, la casieria operatorului;
- 2) cu ordin de plată;
- 3) prin internet;
- 4) alte instrumente de plată convenite de părți.

**Art. 18 (1)** În cazul în care pe documentul de plată nu se menționează obiectul plății, se consideră achitate facturile în ordine cronologică.

(2) În funcție de modalitatea de plată, aceasta se consideră efectuată, după caz, la una dintre următoarele date:

- a) data certificării plății de către unitatea bancară a beneficiarului în extrasul de cont, pentru ordinele de plată;
- b) data înscrisă pe chitanță emisă de casieria operatorului;
- c) data întocmirii procesului verbal de compensare.

Se bifează unul din cazurile de mai jos funcție de categoria utilizatorului:

(3) În cazul în care utilizatorul achită parțial sumele menționate pe factură, se vor stinge mai întâi penalitățile pentru neplata facturii la termen (dacă este cazul), apoi debitele aferente serviciilor furnizate în ordinea apariției lor (pentru utilizatorii casnici).

(4) În cazul în care utilizatorul achită parțial sumele menționate pe factură, se vor stinge mai întâi debitele aferente serviciilor furnizate, apoi penalitățile pentru neplata facturii la termen (dacă este cazul), în ordinea apariției lor (pentru utilizatorii noncasnici).

## **CAPITOLUL VII: Răspunderea contractuală**

**Art. 19 (1)** Pentru neexecutarea în tot sau în parte a obligațiilor contractuale prevăzute în prezentul contract părțile răspund conform prevederilor legale.

(2) Părțile contractante pot include și daune - interese pentru neexecutarea totală sau parțială a contractului, sub forma daunelor moratorii sau compensatorii.

**Art. 20 (1)** Refuzul total sau parțial al utilizatorului de a plăti o factură emisă de operator va fi comunicat acestuia prin adresă scrisă care va conține și motivul refuzului, în termen de 10 (zece) zile de la data primirii facturii. Reclamațiile ulterioare efectuării plății facturilor se conciliază între părți în termen de 10 (zece) zile lucrătoare de la data formulării scrise a pretențiilor de către utilizator. După expirarea perioadei mai sus menționate, suma facturată se consideră irevocabil acceptată la plată. Reclamația nu suspendă obligația de plată a utilizatorului.

(2) Neprezentarea utilizatorului/delegatului în vederea citirii contorului nu constituie motiv de neachitare a facturilor.

**Art. 21** În cazul în care, ca urmare a unor recalculări ale consumurilor, se reduce nivelul consumului facturat, nu se vor încasa penalități.

**Art. 22** Operatorul este obligat să plătească despăgubiri în cazul deteriorării instalațiilor interioare aparținând utilizatorului sau îmbolnăvirii utilizatorilor colectivi sau individuali, în situația în care au apărut presiuni în punctul de delimitare mai mari decât cele admise de normele tehnice în vigoare sau calitatea apei nu corespunde condițiilor de potabilitate. Plata despăgubirilor se face în termen de maxim 30 zile de la data producerii sau constatării deteriorării pe baza expertizei efectuate de o persoană autorizată angajată de operator și agreeată de utilizator. În cazul în care în urma expertizei se constată că operatorul nu este în culpă, plata expertizei va fi suportată de utilizator.

**Art. 23** Pentru nerespectarea de către operator a prevederilor art. 7, pct. 7.4 și pct. 7.5, utilizatorul beneficiază de o reducere a valorii facturii în concordanță cu gradul de neasigurare a serviciului și durata cât acesta nu a putut fi asigurat. Criteriile de stabilire a cuantumului reducerii vor fi aprobate de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Bacău.

**Art. 24** În cazul nerespectării prevederilor art. 7, punctele 7.9, 7.10, 7.11 și 7.12, operatorul va fi obligat la plata de despăgubiri care să acopere prejudiciul creat.

**Art. 25** Pentru nerespectarea prevederilor art. 9, pct. 9.3, utilizatorul va fi obligat la plata de despăgubiri care să asigure acoperirea prejudiciului adus operatorului.

**Art. 26 (1)** În cazul apariției unor situații de forță majoră partea care o invocă este exonerată de răspundere în condițiile legii.

(2) Partea care invocă forța majoră este obligată să notifice celeilalte părți, în termenul de 48 ore, despre producerea evenimentului, apreciind perioada în care urmările ei încetează, cu confirmarea autorităților competente de la locul producerii evenimentului, și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor lui.

**Art. 27** După încheierea contractului, părțile sunt obligate să respecte prevederile Regulamentului de organizare și funcționare a serviciilor publice de alimentare cu apă și canalizare.

## **CAPITOLUL VIII: Litigii**

**Art. 28 (1)** Părțile convin că toate neînțelegerile privind validitatea prezentului contract sau rezultate din interpretarea, executarea ori încetarea acestuia să fie rezolvate pe cale amiabilă de reprezentanții lor.

(2) Părțile convin că în cazul în care pe parcursul derulării contractului actele normative care au stat la baza întocmirii contractului vor fi modificate sau abrogate, se vor aplica de drept noile reglementări, fără înștiințare, notificare sau acte adiționale.

**Art. 29** În cazul în care nu este posibilă rezolvarea litigiilor pe cale amiabilă, părțile se vor adresa instanțelor judecătorești române competente.

**Art. 30** După suspendarea contractului conform Cap. VI, art. 15, pct. 4, operatorul va acționa în judecată utilizatorul, pentru recuperarea obligațiilor contractuale, a penalităților și după caz a daunelor pricinuite de utilizator, urmare a neplății obligațiilor financiare stabilite în contract.

## **CAPITOLUL IX: Încetarea contractului**

**Art. 31.1** Contractul dintre operator și utilizator poate înceta în următoarele cazuri:

- a) prin acordul scris al părților;
- b) pierderea titlului juridic care a stat la baza încheierii contractului;
- c) falimentul uneia dintre părți, în condițiile prevăzute de lege;
- d) reorganizarea judiciară a uneia dintre părți, cu acordul administratorului judiciar;

e) de plin drept, fără alte formalități, în cazul decesului utilizatorului;

f) prin denunțare unilaterală a contractului de către utilizator, cu minim 15 zile înainte de data la care va opera încetarea contractului, și numai după achitarea la zi a tuturor obligațiilor de plată și cheltuielilor aferente lucrărilor efectuate de către operator cu privire la rezilierea contractului;

g) prin denunțare unilaterală a contractului de către operator cu un preaviz de 15 de zile lucrătoare, printr-o notificare scrisă comunicată prin scrisoare recomandată sau prin executor judecătoresc la ultimul domiciliu ori sediu declarat al utilizatorului, în oricare din următoarele cazuri:

1. angajații operatorului sunt împiedicați să verifice sau să citească contorul, să controleze instalațiile interioare conform prevederilor contractuale;
2. angajații operatorului sunt împiedicați să verifice și să remedieze defecțiunile la instalațiile pe care le administrează/exploatează atunci când acestea se află pe proprietatea utilizatorului;
3. apa livrată este utilizată în alte scopuri decât cele prevăzute în contract;
4. modificările făcute la instalațiile interioare ale utilizatorului produc dereglări în funcționarea rețelelor sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare;
5. utilizatorul își pierde calitatea de titular al contractului în baza căruia deține imobilul/spațiul sau proprietarul imobilului revocă împuternicirea utilizatorului de a încheia asemenea contracte;
6. se constată că există mai mulți coproprietari în indiviziune/ presupuși moștenitori care nu se înțeleg asupra modalității de furnizare/prestare a serviciului pentru imobilul indiviz;
7. nerespectarea altor clauze contractuale sau încălcări ale prevederilor regulamentului serviciului de alimentare cu apă și/sau canalizare aprobat de A.D.I.B;

**Art. 31.2** În cazul încetării contractului utilizatorul rămâne răspunzător față de terți pentru urmările încetării contractului privind asigurarea cu apă a acestora.

#### **CAPITOLUL X: Dispoziții finale**

**Art. 32** În toate problemele care nu sunt prevăzute în prezentul contract părțile se supun prevederilor legislației specifice în vigoare, ale Codului Civil și ale altor acte normative incidente.

**Art. 33** În accepțiunea părților contractante, orice notificare adresată de una dintre acestea celeilalte părți este valabil îndeplinită dacă va fi transmisă la adresa de corespondență sau sediului prevăzut în partea introductivă a prezentului contract. În cazul în care notificarea se face pe cale poștală, ea va fi transmisă prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire și se consideră primită de destinatar la data menționată de oficiul poștal primitor pe această confirmare. Procedura de notificare se va considera îndeplinită și în cazul unui eventual refuz de primire a acesteia din partea utilizatorului. Dacă notificarea se transmite prin telex sau telefax, ea se consideră primită în prima zi lucrătoare după cea în care a fost expediată.

**Art. 34** Prezentul contract se poate modifica cu acordul părților, prin acte adiționale.

**Art. 35** Anexele nr. 1,2,3,4 și fisele de fundamentare fac parte integrantă din prezentul contract.

**Art. 36** Detalii despre modalitatea în care sunt prelucrate datele cu caracter personal ale utilizatorului în contextul încheierii și executării prezentului contract, precum și mecanismele practice alternative prin care utilizatorul își poate exercita drepturile cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal se regăsesc în Anexa nr. 4 la contract.

**Art. 37** Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte și intra în vigoare la data semnării de către utilizator.

**OPERATOR**

**UTILIZATOR**

Intocmit,

## ANEXA NR. 1

la contractul nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

**Delimitarea instalațiilor de alimentare cu apă și de canalizare**

- A. Denumire utilizator.....
- B. Adresa condominiului/spațiului la care se furnizează/prestează serviciul de alimentare cu apă și de canalizare este:
- \_\_\_\_\_
- C. Alimentarea cu apă se face din rețeaua de distribuție a SC CRAB SA Loc. \_\_\_\_\_.
- D. Punctul/punctele de delimitare și schema de principiu a conductelor și armăturilor sunt conform schiței anexate.
- E. Modul de alimentare cu apă al punctului de consum (se bifează căsuța )

- utilizator din condominii/blocuri alimentat cu apă prin bransament general*
- utilizator din condominii/case alimentat cu apă prin bransament general*
- utilizator cu bransament individual din condominii (blocuri)*
- utilizator cu bransament individual (case și spații independente)*
- utilizatori din condominii blocuri/imobile cu mai multe proprietăți – reprezentate de către asociații de proprietari/locatari*

- F. Caracteristicile contorului/contoarelor de bransament sunt:

Nr. crt.	Seria	Diametrul	Tipul	Data montării

- G. Caracteristicile contorului/contoarelor individuale/repartitoarelor de costuri sunt:

Nr. crt.	Seria	Diametrul	Tipul	Data montării

- H. Proveniența apelor uzate preluate la canalizare (se bifează căsuța):

- din folosirea apei potabile din rețeaua publică;*
- din folosirea apei din altă sursă.*

- I. Modul de evacuare a apelor uzate menajere de la punctul de consum (se bifează căsuța)

- utilizator cu racord de canalizare individual la rețeaua publică de canalizare;*
- utilizator din condominii blocuri/case cu rețea de canalizare comună care are racord la rețeaua publică de canalizare;*
- utilizator la care apele uzate sunt preluate într-o fosă/bazin vidanjabil;*
- utilizator la care apele uzate sunt preluate într-o instalație proprie de preepurare și apoi deversate în rețeaua de canalizare publică;*
- utilizator la care apele uzate sunt preluate într-o instalație proprie de epurare.*

- J. Caracteristicile contorului/contoarelor pe surse proprii

Nr. crt.	Seria	Diametrul	Tipul	Data montării

OPERATOR,

UTILIZATOR,

Reprezentant contracte

**ANEXA NR. 2 .1**  
**Pentru utilizatorii casnici**

la contractul nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

Denumire utilizator: \_\_\_\_\_

**DATE PRIVIND MODUL DE FOLOSINȚĂ AL APEI PENTRU PUNCTUL DE CONSUM**

I. Determinarea consumului de apă pentru spațiul de locuit (conform Ordinului 29 N/1993):

Nr. crt.	Numărul persoanelor alimentate cu apă	DOTĂRI (CONFORT)/CONSUM SPECIFIC (m <sup>3</sup> /luna)			Total m <sup>3</sup> /lună APĂ	Total m <sup>3</sup> /lună CANAL
		Apă in curte = 2,40	Apă in casă (fără CT) = 6,30	Apă in casă (cu CT) = 8,40		
0	1	2	3	4	5	6
1						
2						

II. Determinarea cantităților de apă pentru animale și păsări (conform Ordinului 29 N/1993):

Animale/păsări	Vaci	Cai	Porci	Ovine	Nutrii	Păsări de curte	Cantitate determinată (mc/lună)	
							Apă rece	Apă uzată
Cons. specific mc/animal și lună	3,00	1,80	1,00	0,30	6,00	0,015		
Nr. animale/păsări								

III. Determinarea cantităților de apă pentru udat grădini și spații verzi (conform Ordinului 29N/1993)

Teren pentru udat	Grădini	Spații verzi	Consum total m <sup>3</sup> /lună (sezon mai – august)
Cons. specific m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> și sezon	0,30	0,25	
Suprafață gradină sau spații verzi			

IV. Determinarea cantitatilor de apa pentru spalatul autoturismului (autovehiculului)

Numarul de autovehicule (autoturisme)	Consum, specific (mc/luna)	Consum total (mc/luna)

V. Cantitatea TOTALA DE APA SI CANALIZARE

	mc /luna (in sezon)	mc/luna (in afara sezonului)
Apa potabila		
Apa evacuata la canalizare		

**OPERATOR,**

Reprezentant contracte

**UTILIZATOR,**

ANEXA NR. 2.2 din \_\_\_\_\_

(Valabila pentru utilizatori noncasnici )

la contractul nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

Denumire utilizator: \_\_\_\_\_

**SITUAȚIA PUNCTELOR DE CONSUM ALE UTILIZATORILOR NONCASNICI**

<b>Nr. crt.</b>	<b>Adresa punctului de consum</b>	<b>Activitatea desfășurată</b>	<b>Dotări</b>	<b>Total m<sup>3</sup>/lună</b>
0	1	2	3	4
1		conform fișă tehnică anexată	conform fișă tehnică anexată	
2				
3				
4				

Notă: Datele din anexă se completează conform Fișei tehnice întocmită la fața locului de către reprezentantul SC CRAB SA cu reprezentantul utilizatorului noncasnic.

**OPERATOR,**

Reprezentant contracte

**UTILIZATOR,**



**ANEXA NR. 3**

la contractul nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

Denumire utilizator: \_\_\_\_\_

**CONDIȚII DE CALITATE ȘI LEGISLAȚIA APLICABILĂ**

Presiunea apei asigurată la punctul de branșament este de 1,5 atm.

Gradul de asigurare în furnizare a alimentării cu apă este de \_\_\_\_ % lună.

Gradul de asigurare în furnizare a serviciului de canalizare este de \_\_\_\_ % lună.

Cantitatea de apă meteorică preluată la canalizare lunar se calculează cu relația:

 $Q_m = q_p \times S^*$  unde:

- $Q_m$  reprezintă cantitatea de apă meteorică lunară ce se facturează
- $q_p$  reprezintă cantitatea specifică de apă meteorică comunicată de A.N.M. – C.M.R.M. pentru luna anterioară emiterii facturii
- $S^*$  reprezintă suprafața echivalentă, care se determină conform P.V. anexat.

Legislația și normele tehnice aplicabile serviciului de alimentare cu apă și de canalizare pentru care se încheie contractul este:

Nr. crt	Indicativul actului normativ sau tehnic (legi, ordonanțe, hotărâri, etc.)	Denumirea actului normativ sau tehnic
1	Regulamentul serviciului de apă și canalizare în județul Bacău	Aprobat prin Hotărârea nr. .... a Asociației de Dezvoltare Intercomunitară de Utilități Publice pentru Serviciul de Alimentare cu Apă și Canalizare Bacău „A.D.I.B.”
2	Legea 241/2006 cu modificările și completările ulterioare	Legea serviciului de alimentare cu apă și canalizare
3	Legea 51/2006 cu modificările și completările ulterioare	Legea serviciilor comunitare de utilități publice
4	Ordinul 88/2007	Ordinul președintelui ANRSC privind aprobarea regulamentului cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare
5	Ordinul 90/2007	Ordinul președintelui ANRSC pentru aprobarea contractului - cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare
6	Act adițional nr. ADIB	Aprobarea prețului apei potabile
7	Ordinul 29/N/1993 al MLPAT	Privind aprobarea normativului - cadru privind contorizarea apei și a energiei termice la populație, instituții publice....
8	Legea 458/2002 cu modificările și completările OG nr.11/2010	Legea privind calitatea apei potabile
9	H.G. nr. 352/2005, Anexa nr. 2 , NTPA-002	Hotarare privind modificarea și completarea H.G. nr. 188/2002 pentru aprobarea unor norme privind condițiile de descarcare în mediul acvatic a apelor uzate

La data încheierii contractului tarifele practicate de către SC CRAB SA sunt:

- apă potabilă:..... tarif fără TVA ..... tarif cu TVA;
- canal menajer și pluvial : ..... tarif fără TVA ..... tarif cu TVA;

Notă: Legislația ce apare ulterior încheierii contractului și se referă la prestarea serviciului apă – canal se va aplica, fără ca operatorul să aibă obligația înștiințării utilizatorului.

**OPERATOR,**

Reprezentant contracte

**UTILIZATOR,**

SC COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA / prin: \_\_\_\_

Str. Henri Coandă nr. 2 - Telefon:

Nr \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

**PROCES VERBAL****Cu suprafețele construite și neconstruite de pe care se colectează ape meteorice**

**Subsemnații \_\_\_\_\_ delegat din partea  
SC CRAB SA și d-nul (d-na) \_\_\_\_\_ delegat  
din partea \_\_\_\_\_ am procedat astăzi  
\_\_\_\_\_, la determinarea suprafețelor incintelor de pe care se colectează apele  
meteorice, rezultând următoarele:**

Nr. crt.	Natura suprafeței	Coefficientul de scurgere K	Suprafața incinte după care se colectează ape meteorice (mp)	Suprafața echivalentă (s*) (mp) Col.2 x Col.3
0	1	2	3	4
1	Învelitori metalice și de ardezie	0,95		
2	Învelitori de sticlă, țiglă și carton asfaltat	0,90		
3	Terase asfaltate	0,90		
4	Pavaje din asfalt și din beton	0,90		
5	Pavaje din piatră și alte materiale, cu rosturi umplute cu mastic	0,80		
6	Pavaje din piatră spartă cu rosturi umplute cu nisip	0,60		
7	Drumuri din piatră spartă ( macadam): - in zone cu pante mici ( $\leq 1\%$ ) - in zone cu pante mari ( $>1\%$ )	0,30 0,45		
8	Drumuri impietruite: - in zone cu pante mici ( $\leq 1\%$ ) - in zone cu pante mari ( $>1\%$ )	0,20 0,25		
9	Terenuri de sport, grădini: - in zone cu pante mici ( $\leq 1\%$ ) - in zone cu pante mari ( $>1\%$ )	0,10 0,15		
10	Incinte și curți nepavate, neinierbate	0,15		
11	Terenuri agricole (cultivate)	0,10		
12	Parcuri și suprafețe împădurite: - in zone cu pante mici ( $\leq 1\%$ ) - in zone cu pante mari ( $>1\%$ )	0,01 0,05		
13	TOTAL			

Notă: Suprafețele din coloana 3 sunt declarate de către utilizator

DELEGAT SC CRAB SA,

DELEGAT BENEFICIAR,

Notă: Se întocmește unde este cazul

(Fisa fundamentare necesar apa pentru utilizatori noncasnici)

SC. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA. / prin \_\_\_\_\_

FIȘĂ TEHNICĂ Nr. .... din .....

1. **Societatea** .....
2. **Adresa:** a) unde se transmite factura .....  
b) punct de lucru .....
3. **Amplasată în:** - Spațiu independent .....  
- Spațiu comun ( parter bloc ) .....
4. **Cod IBAN** ..... **Banca** .....
5. **Înscrisă la Registrul Comerțului cu nr.** ..... **cod fiscal** .....
6. **Reprezentată prin** ..... **în calitate de:**  
- Proprietar / administrator spațiu .....  
- Chiriaș .....  
- Telefon .....
7. **Profil de activitate** .....
8. **Dotare cu obiecte sanitare:**  
- Robinete : ..... buc. x ..... mc. = ..... mc. / lună  
- Pișoare cu spălare intermitentă : ..... buc. x ..... mc. = ..... mc. / lună  
- Pișoare cu jet continuu: ..... buc. x ..... mc. = ..... mc. / lună  
- W.C.- uri ..... buc. x ..... mc. = ..... mc. / lună
9. **Număr personal** ..... din care :  
- Tesa / Administrativ: ..... pers. x 1 mc. / pers. / lună = ..... mc. / lună  
- Muncitori: ..... pers. x 3 mc. / pers. / lună = ..... mc. / lună.
10. **Sprafață spațiu:**  
- **Suprafețe echivalente pentru ape meteo** ..... mp.  
- **Suprafețe ce necesită spălare ( 30 zile x ..... mp. x 4 litri / mp. ) : 1000 = ..... mc. / luna**
11. **Alimentarea cu apă se face prin:**  
- brașament separat .....  
- brașament comun cu locatarii .....  
- brașament comun cu alte spații comerciale ..... respectiv: .....  
- contor general cu seria ..... Dn. .... mm.
12. **Modul de facturare:**  
- în sistem pașal .....  
- în sistem contorizat .....  
- contor cu seria ..... Dn. .... mm.  
- montat în
- |          |  |
|----------|--|
| C. A.    |  |
| Interior |  |
- Sursă proprie: pașal ..... contorizată ..... în C.A. .... la interior .....
- apometru seria ..... , Dn. .... mm.
13. **Consumul de apă stabilit conform Ordinului nr. 29 / N / 23.12.1993 al M.L.P.A.T.**  
- Apă potabilă ..... mc. / lună  
- Apă evacuată ..... mc. / lună + **cantitatea rezultată prin aplicarea formulei de calcul pentru suprafețe echivalente conform P. V. anexat**

Vizat  
Reprezentant contracteVăzut  
S. AbonațiVerificat  
Responsabil ZonăIntocmit  
S. Ș.Utilizator  
S. Ș.

(Fisa fundamentare necesar apa pentru utilizatori casnici - Cf Ord. 29 N /1993)

SC COMPANIA REGIONALA DE APA BACAU SA/ prin \_\_\_\_\_

Str. \_\_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_ tel \_\_\_\_\_

FIȘĂ TEHNICĂ Nr. .... din .....

La contractul Nr. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**I. Modul de stabilire al productiei:**

PAUSAL	CONTORIZAT (CU APOM.)

**II. Determinarea cantitatilor de apa potabila si apa uzata preluata la reseaua de canalizare (conform prevederilor Ord. 29/N/1993)**

Nr. Pers.	Consum specific mc / om luna (functie de confort)			Cantitate determinata (mc/luna)	
	Apa in curte	Apa in casa fara prep. ACM in CT	Apa in casa cu prep. ACM in CT	Apa rece	Apa uzata evacuata la canalizare
	2,40	6,30	8,40		

**III. Determinarea cantitatilor de apa pentru animale si pasari**

Animale (pasari)	Vaci	Cai	Porci	Ovine	Nutrii	Pasari de curte	Cantitate determinata (mc/luna)	
Cons. specific mc/ animal si luna	3,00	1,80	1,00	0,30	6,00	0,015	Apa rece	Apa uzata
Nr. animale( pasari)								

**IV. Determinarea cantitatilor de apa pentru udat gradini si spatii verzi**

Teren pentru udat	Gradini	Spatii verzi	Consum total mc/luna (sezon mai –aug.)
Cons. specific mc/mp si sezon	0,30	0,25	
Suprafata gradina sau spatii verzi			

**V. Determinarea cantitatilor de apa pentru spalatul autoturismului ( autovehiculului)**

Numarul de autovehicule ( autoturisme)	Consum, specific (mc/luna)	Consum total (mc/luna)

**VI. Cantitatea TOTALA DE APA SI CANALIZARE**

	mc /luna ( in sezon)	mc/luna ( in afara sezonului)
Apa potabila		
Apa evacuata la canalizare		

OPERATOR ,

Cititor

UTILIZATOR,

Sef Serviciul Abonati/ Reprezentant Contracte

## TABEL

Indicatorii de calitate admisibili ai apelor uzate vidanțate, conform Normativului privind condițiile de evacuare a apelor uzate în rețelele de canalizare și direct în stația de epurare – NTPA 002/2002.

Nr. crt.	INDICATORUL	U.M.	VALOARE MAXIMA	MOD DE DETERMINARE
1	Temperatura	°C	40	
2	pH	unit de pH	6.5+8.5	SR ISO 10523:97
3	Materii în suspensie	mg/dm <sup>3</sup>	350	STAS 6953:81
4	Consum biochimic de oxigen (CBO <sub>5</sub> )	mgO <sub>2</sub> /dm <sup>3</sup>	300	SR EN 1899-2:2002
5	Consum chimic de oxigen metoda cuK <sub>2</sub> Cr <sub>2</sub> O <sub>7</sub>	mgO <sub>2</sub> /dm <sup>3</sup>	500	SR ISO 6060:1996
6	Azot amoniacal ( NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> )	mg/dm <sup>3</sup>	30	SR ISO 7150-1:2001
7	Fosfor total (P)	mg/dm <sup>3</sup>	5	SR EN ISO 6878:2004
8	Sulfuri și hidrogen sulfurat (S <sup>2-</sup> )	mg/dm <sup>3</sup>	1	SR ISO 10530:1997 SR ISO 13358-00
9	Sulfati (SO <sub>4</sub> <sup>2-</sup> )	mg/dm <sup>3</sup>	600	STAS 8601-70
10	Substanțe extractibile cu eter de petrol	mg/dm <sup>3</sup>	30	SR 7587:96
11	Detergenți sintetici biodegradabili	mg/dm <sup>3</sup>	25	SR ISO 7875/1.2:96 SR EN 903:2003
12	Fenoli antrenabili cu vapori de apă (C <sub>6</sub> H <sub>5</sub> OH)	mg/dm <sup>3</sup>	30	SR ISO 6439:2001 SR ISO 8165/1:2000
13	Plumb (Pb <sup>2+</sup> )	mg/dmc	0.5	STAS 8637-79 SR ISO 8288:2001
14	Cadmiu (Cd <sup>2+</sup> )	mg/dmc	0.3	SR EN ISO 5961:2002
15	Crom total (Cr <sup>3+</sup> + Cr <sup>6+</sup> )	mg/dmc	1.5	SR ISO 9174-98 SR EN 1233:2003
16	Crom hexavalent (Cr <sup>6+</sup> )	mg/dmc	0.2	SR EN 1233:2003 SR ISO 11083-98

17	Cupru (Cu <sup>2+</sup> )	mg/dmc	0,2	STAS 7795-80 SR ISO 8288:2001
18	Nichel (Ni <sup>2+</sup> )	mg/dmc	1,0	STAS 7987-79 SR ISO 8288:2001
19	Zinc (Zn <sup>2+</sup> ) <sup>2</sup>	mg/dmc	1,0	STAS 8314-87 SR ISO 8288:2001
20	Mangan total (Mn)	mg/dmc	2,0	SR 8662/1-96 SR ISO 6333-96
21	Clor rezidual liber (Cl <sub>2</sub> )	mg/dmc	0,5	SR EN ISO 7393-1:2002 SR EN ISO 7393-2:2002 SR EN ISO 7393-13:2002

Notă:

a. Apele reziduale evacuate vor fi biodegradabile (tratabile biologic cu nămol activ). Raportul CBO<sub>5</sub>/CCOCr mai mare sau egal cu 0,4.

b. În cazul în care în apa uzată se găsesc mai multe metale grele din categoria: Cu, Cr, Ni, Mn, suma concentrațiilor lor nu trebuie să depășească valoarea de 5 mg/dmc; dacă se găsesc doar metale grele precum Zn și/sau Mn, suma concentrațiilor acestora nu poate depăși valoarea de 6,0 mg/dmc.

c. Enumerarea din tabel nu este limitativă; operatorul de servicii publice care exploatează și administrează rețeaua de canalizare și stația de epurare, împreună cu proiectantul care deține răspunderea realizării parametrilor proiectați și, după caz, prin implicarea unității de cercetare tehnologică, care a fundamentat soluția de proiectare pentru rețeaua de canalizare și/sau pentru stația de epurare, pot stabili, în funcție de profilul activității desfășurate de utilizator, limite și pentru alți indicatori, ținând seama de prescripțiile generale de evacuare și, atunci când este cazul și de efectul cumulativ al unor agenți corozivi și/sau toxici asupra rețelei de canalizare și instalațiilor de epurare.

d. Metoda de analiză corespunzătoare standardului indicat în tabel are caracter orientativ; alte metode alternative pot fi folosite dacă se demonstrează că acestea au aceeași sensibilitate și limită de detecție.

e. Depășirea cantităților de poluanți înscrși în contract atrage penalizarea, indiferent de volumul de apă uzată descărcat. Cantitatea de poluanți evacuată, pentru care se aplică penalități, reprezintă produsul dintre diferența de concentrație cu care se depășește limita aprobată a poluanților și volumul de apă uzată descărcată. Penalitățile se aplică pentru depășirea fiecărui tip de poluant. Sumele cu care se penalizează depășirea fiecărui indicator se cumulează.

## ANEXA Nr. 4

## Notă de informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal

Compania Regională de Apă Bacău SA (operatorul) consideră confidențialitatea ca fiind o chestiune de încredere și asigură că datele cu caracter personal ale utilizatorilor sunt în siguranță cu noi. Prin urmare, Compania Regională de Apă Bacău SA urmărește în permanență asigurarea prelucrării datelor cu caracter personal în strictă conformitate cu cerințele legale și principiile privind protecția datelor.

Modalitățile în care sunt prelucrate datele cu caracter personal în contextul încheierii și executării prezentului contract, precum și mecanismele practice prin care utilizatorii serviciilor operatorului își pot exercita drepturile cu privire la datele lor cu caracter personal sunt prezentate în continuare.

1. Termenii și expresiile folosite în acest document au înțelesul specificat mai jos sau după cum este specificat în Contract.

1.1 „Date cu Caracter Personal“ - înseamnă orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă; o persoană identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale;

1.2 „Prelucrare“ - înseamnă orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal, incluzând fără limitare colectarea, înregistrarea, păstrarea, modificarea, utilizarea, dezvoltarea, accesul, transferul sau distrugerea acestora.

2. Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal ale utilizatorului

2.1 Compania Regională de Apă Bacău SA, în calitate de operator de date cu caracter personal, va prelucra datele cu caracter personal pe care utilizatorul le furnizează, în scopul și pentru îndeplinirea obligațiilor și exercitării drepturilor care decurg din prezentul contract, respectiv în scopul efectuării verificărilor și formalităților aferente încheierii contractului, executării contractului, facturării și distribuirii facturilor, schimbului de corespondență cu utilizatorul în contextul contractului, recuperării eventualelor creanțe, precum și protejarea oricărui interes legitim al operatorului pe cale administrativă sau judiciară, primirii și gestionării solicitărilor utilizatorului, precum și conformării cu cerințele legale privind arhivarea.

2.2 Alte scopuri de prelucrare și temeuri aferente: În plus, operatorul va putea prelucra datele cu caracter personal ale utilizatorului în scopul realizării intereselor sale legitime, inclusiv prin utilizarea unor sisteme automate de apelare sau de comunicare:

- de a evalua gradul de satisfacție al utilizatorilor cu privire la serviciile operatorului;
- în scopul determinării și evaluării intereselor și preferințelor utilizatorului utilizând mijloace automate și neautomate, fără a produce efecte juridice sau a afecta în mod semnificativ utilizatorii;
- de a realiza analize statistice ce nu implică crearea de profiluri individuale utilizând mijloace automate sau nu, precum și
- în contextul unor posibile proiecte de fuziuni, divizări și achiziții, vânzare de acțiuni sau active și alte operațiuni similare.

Executarea prezentului contract nu este condiționată în niciun fel de exprimarea consimțământului cu privire la aceste prelucrări, utilizatorul putând opta, în baza unei justificări, ca datele sale cu caracter personal să nu fie prelucrate conform celor descrise mai sus.

2.3 Pe parcursul prelucrării de date cu caracter personal și pentru scopurile menționate în prezentul document, operatorul poate dezvălui datele cu caracter personal ale utilizatorului către afiliații săi, către partenerii săi contractuali (inclusiv în contextul unor posibile proiecte de fuziuni, divizări și achiziții, vânzare de acțiuni sau active și alte operațiuni similare), către persoane imputernicite care prelucrează datele cu caracter personal ale utilizatorului pe seama operatorului, precum și către auditorii sau consultanții operatorului, în măsura și în limita în care dezvăluirea este necesară îndeplinirii scopurilor identificate în prezentul document. De asemenea, datele cu caracter personal pot fi dezvăluite fără consimțământul utilizatorului în caz de litigii. Datele cu caracter personal ale utilizatorilor pot fi divulgate dacă operatorul este obligat prin lege sau proceduri legale, în cazul în care consideră că divulgarea este necesară pentru a preveni prejudicii fizice sau pierderi financiare sau în cazul în care are legătura cu investigarea unei activități frauduloase sau ilegale, suspectate sau efective.

2.4 Datele cu caracter personal ale utilizatorului vor fi prelucrate de operator pe toată durata contractului și, ulterior, pe durata și în măsura cerută de prevederile legale în vigoare.

2.5 Furnizarea datelor cu caracter personal este necesară pentru încheierea contractului. Refuzul furnizării acestora poate avea drept consecință imposibilitatea beneficiarii de serviciile puse la dispoziția utilizatorului. Prelucrarea datelor cu caracter personal în alte scopuri decât cele având legătură cu contractul va fi realizată numai în funcție de preferințele exprimate de utilizator.

2.6 În contextul prelucrării menționate mai sus, utilizatorul are dreptul de a accesa, modifica, solicita ștergerea sau restrângerea folosirii datelor cu caracter personal, precum și dreptul de a se opune unor prelucrări ulterioare ale acestora, în condițiile și limitele prevăzute de lege. De asemenea, utilizatorul are dreptul de a nu fi supus unor decizii individuale cu caracter automat.

2.7 Utilizatorul are dreptul de a solicita operatorului: (i) să îi transmită datele cu caracter personal pe care le-a furnizat acestuia, într-o formă structurată și ușor de accesat în mod electronic sau (ii) să îi transmită unui alt operator de date cu caracter personal datele pe care le-a furnizat operatorului, acolo unde este posibil din punct de vedere tehnic.

2.8 Utilizatorul are dreptul de a se adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau instanțelor de judecată în cazul în care consideră că operatorul i-a încălcat vreun drept în baza acestui contract sau a prevederilor legale.

2.9 Pentru a își exercita drepturile legale sau pentru orice întrebări sau nemulțumiri, utilizatorii pot contacta Responsabilul cu Protecția Datelor, prin email la [dpo@apabacau.ro](mailto:dpo@apabacau.ro), sau o scrisoare la adresa Bacău, Str. Henri Coanda nr. 2.



## **ANEXA NR.3**

### **LA REGULAMENTUL SERVICIULUI DE ALIMENTARE CU APĂ SI DE CANALIZARE- JUDEȚUL BACĂU**

- METODOLOGIE privind stabilirea tarifelor pentru serviciul de monitorizare calitativă și cantitativă a poluanților din apele uzate evacuate de agenții economici în rețeaua de canalizare publică aflată în administrarea S.C. CRAB S.A.**

**METODOLOGIE privind stabilirea tarifelor pentru  
serviciul de monitorizare calitativă și cantitativă a poluanților din apele uzate  
evacuate de agenții economici în rețeaua de canalizare publică aflată  
în administrarea S.C. CRAB S.A.**

**I. Dispoziții generale**

1. Potrivit reglementărilor legale în vigoare și Regulamentului de funcționare a serviciilor de “alimentare cu apă” și “canalizare”, beneficiarii SC. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA. cu profil social sau economic au obligația să evacueze în canalizarea aflată în administrarea SC. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA., ape uzate pentru care indicatorii de calitate se încadrează în valorile limită admise, stabilite prin normative și/sau acte de reglementare în vigoare.

2. În baza Anexei nr.3, art.7 din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 73/2005, aprobată prin Legea nr. 400/2005, unitățile de gospodărie comunală care au în administrare rețele de canalizare ale localităților, pot aplica penalități agenților economici poluatori conform prevederilor Hotărârii de Guvern nr. 472/2000.

3. Stabilirea agenților economici poluatori și a cuantumului depășirilor concentrațiilor maxime admise ale poluanților, se poate face numai printr-o monitorizare cantitativă și calitativă a apelor uzate deversate de aceștia în rețeaua de canalizare.

4. Prezenta metodologie stabilește modalitatea de efectuare a acestei prestații, precum și cuantumul valoric care se va factura agenților economici monitorizați, în conformitate cu legislația în vigoare (H.G. nr. 472/2000, H.G. nr.1202/2010, O.U.G. nr. 73/2005 aprobată cu Legea nr. 400/2005 și reactualizările ulterioare).

5. Monitorizarea calitativă și cantitativă a poluanților din apele uzate evacuate de către agenții economici în rețeaua de canalizare publică aflată în administrarea SC. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA. include următoarele operațiuni:

- prelevarea, din secțiunea de control, a unor probe de apă uzată;
- transportul probelor de la locul de prelevare la laboratorul Stației de Epurare;
- pregătirea probelor;
- analiza probelor în vederea determinării concentrației indicatorilor de calitate prevăzuți în contractul de prestări servicii încheiat între SC. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA. și utilizatorul de apă;
- întocmirea buletinelor de analiză;
- determinarea cantităților de apă deversate în canalizare, conform proceselor verbale lunare întocmite cu utilizatorii;
- întocmirea și actualizarea lunară a situațiilor privind cantitățile de poluanți deversate în canalizare de către fiecare utilizator.

6. Monitorizarea calitativă și cantitativă se realizează în baza unui grafic lunar aprobat de conducerea operatorului.

7. a) Recoltarea și sigilarea probelor se face de către personalul autorizat sau împuternicit al SC. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA. în prezența unui reprezentant al utilizatorului. În cazul în care unitățile contractante au laborator și personal specializat, efectuarea analizelor de laborator se va face separat de fiecare parte. Recoltarea probelor și efectuarea analizelor de laborator se vor face conform standardelor în vigoare.

b) Secțiunea de control este definită, conform NTPA 011/2002, aprobat cu HG. nr. 188/2002 și completat cu H.G. nr. 352/2005, ca fiind ultimul cămin al canalizării interioare al utilizatorului de apă înainte de deșeurile în rețeaua de canalizare publică, aflată în administrarea SC. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA.

c) Concentrațiile indicatorilor de calitate ai apelor uzate evacuate în canalizare se stabilesc prin analize efectuate de laboratorul Stației de epurare a SC. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA. și vor fi menționate în buletinele de analiză, conform modelului din anexa 2.

8. Pentru stabilirea serviciilor specifice de monitorizare precum și pentru calculul penalităților se va proceda după cum urmează:

a) Dacă rezultatele determinărilor efectuate de laboratorul utilizatorului de apă sau a unui terț diferă cu mai mult de 20% față de valorile determinate de laboratorul SC. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA., folosind aceleași metode de analiză și pe probe luate în același timp și din același loc, se iau ca bază de calcul concentrațiile determinate de către laboratorul SC. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA., extrapolate pentru întreaga perioadă pentru care se calculează cantitățile de poluanți evacuate, convenită prin contract. În cazul în care, laboratorul utilizatorului sau a unui terț și laboratorul SC. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA. sunt acreditate, se va apela la un al treilea laborator acreditat pentru medierea litigiului.

b) Dacă rezultatele determinărilor efectuate de laboratorul utilizatorului de apă sau a unui terț diferă cu mai puțin de 20% față de valorile determinate de laboratorul SC. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA., se calculează media valorilor obținute de utilizator sau de laboratoarele unor terți abilitați și se ia ca a treia valoare pe lângă cele determinate de către laboratorul SC. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA.

## **II. Calculul cantitatilor de poluanți aferente serviciului de monitorizare**

1. La determinarea cantităților efective de poluanți, aferente serviciilor de monitorizare calitativă și cantitativă a poluanților din apele uzate evacuate în rețeaua de canalizare publică aflată în administrarea SC. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA. se vor avea în vedere următoarele elemente:

- concentrațiile poluanților din apele uzate evacuate;
- debitul de ape uzate evacuate în rețeaua de canalizare, stabilit conform proceselor verbale lunare încheiate cu reprezentanții unităților monitorizate;
- durata zilnică efectivă de funcționare a folosinței de apă (unde este cazul);
- numărul efectiv de zile de funcționare a folosinței de apă;
- temperatura efectivă a apei brute măsurate la priza folosinței de apă și a apei poluate termic (unde este cazul).

2. Calculul cantităților lunare de poluanți din apele uzate evacuate de utilizatori se face diferențiat pe următoarele grupe:

- a) materii în suspensie;
- b) substanțe în soluție;
- c) substanțe consumatoare de oxigen;
- d) poluare termică.

**a) Cantitatea lunara de suspensii  $K_{sl}$  evacuate in rețeaua de canalizare se determină astfel:**

1. se stabilește concentrația de suspensii ( $c_{ns}$ ) in apele evacuate, precum și debitul evacuat corespunzator ( $q_{ne}$ ).
2. se determină cantitatea zilnică evacuată, cu relația:

$$K_{sz} \text{ (kg/zi)} = 0,0036 \times d_z \text{ (h)} \times q_{ne} \text{ (l/s)} \times c_{ns} \text{ (mg/l)},$$

unde:

$d_z$  = durata (in ore) de funcționare efectivă a evacuării pentru care se face calculul;

3. se calculează cantitatea lunară de poluanți  $k_{sl}$  evacuați, cu relația:

$$K_{sl} \text{ (kg/lună)} = n_z \text{ (zile)} \times K_{sz} \text{ (kg/zi)},$$

unde:

$n_z$  = numarul de zile dintr-o lună in care funcționează efectiv evacuarea.

**b) Cantitățile lunare de substanțe in soluție dizolvate in apă se determina astfel:**

1. se stabilește concentrația poluantului ( $c_{ns}$ ) pentru: cloruri, sulfati, sodiu, potasiu, calciu, magneziu, azotați, amoniu, azot total, azotiți, fosfați, fosfor total, mangan, aluminiu, fier, substanțe extractibile cu eter de petrol, produse petroliere, detergenți sintetici, reziduu filtrabil uscat la 105°C, sulfiți, floruri, fenoli, nichel, crom, amoniac, bariu, zinc, cobalt, sulfuri, hidrogen sulfurat, arsen, cianuri, mercur, cadmiu, plumb, argint, crom, cupru, molibden, precum și debitul evacuat corespunzator.

2. se determină cantitatea zilnică evacuată cu relația:

$$K_a \text{ (kg/zi)} = 0,0036 \times d_z \text{ (h)} \times q_{ne} \text{ (l/s)} \times c_{ns} \text{ (mg/l)}$$

unde:

$d_z$  = durata (in ore) de funcționare efectivă a evacuării pentru care se face calculul;

3. se calculează cantitatea lunară de poluanți  $k_{sl}$  evacuată cu relația:

$$K_{sl} \text{ (kg/luna)} = n_z \text{ (zile)} \times K_{sz} \text{ (kg/zi)}$$

unde:

$n_z$  = numarul de zile dintr-o lună in care funcționează efectiv evacuarea.

3. În cazul in care se calculează cantitatea zilnică de reziduu filtrabil uscat la 105°C, nu se va mai calcula cantitatea zilnică pentru elementele componente, coloidale și dizolvate anorganice și organice nevolatile la 105° Celsius, pentru a nu se lua in considerație impreună cu reziduu filtrabil uscat la 105°C și ceilalți poluanți incluși in acesta. După caz, funcție de tipul apelor uzate evacuate, se va calcula reziduu filtrabil uscat la 105°C sau poluanții specifici incluși in acesta: cloruri ( $Cl^-$ ), sulfati ( $SO_4^{2-}$ ), sodiu ( $Na^+$ ), potasiu ( $K^+$ ), calciu ( $Ca^{2+}$ ), magneziu ( $Mg^{2+}$ ), fosfați ( $PO_4^{2-}$ ), fosfor total (P), mangan ( $Mn^{2+}$ ), aluminiu ( $Al^{3+}$ ), fier total ionic ( $Fe^{2+}$ ,  $Fe^{3+}$ ), fluoruri (F), nichel ( $Ni^{2+}$ ), crom ( $Cr^{3+}$ ), bariu ( $Ba^{2+}$ ), zinc ( $Zn^{2+}$ ), cobalt ( $Co^{2+}$ ), arsen (As), cadmiu ( $Cd^{2+}$ ), plumb ( $Pb^{2+}$ ), argint ( $Ag^+$ ), crom ( $Cr^{6+}$ ), cupru ( $Cu^{2+}$ ), molibden ( $Mo^{2+}$ ) și altele.

**c) Cantitatea lunară de substanțe organice și consumatoare de oxigen** evacuate se determină astfel:

1. se stabilește concentrația poluantului ( $c_{no}$ ) in apele evacuate pentru CBO<sub>5</sub>, CCO-Mn, CCO-Cr precum și debitul evacuat corespunzător ( $q_{ne}$ ).

- dacă indicatorul de caracterizare a consumului de oxigen și a conținutului de substanțe organice este numai unul din indicatorii mai sus menționați, concentrația va fi cea aferentă respectivului poluant;

- dacă consumul de oxigen și conținutul de substanțe organice se caracterizează prin indicatorii CBO<sub>5</sub>, CCO-Mn și/sau CCO-Cr, concentrația  $C_{no}^1$  și respectiv  $C_{no}^2$  se determină cu una din relațiile:

$$c_{no}^1 = \frac{2 \times C_{CBO_5} + C_{CCOMn}}{3} \quad (\text{mg/l})$$

$$c_{no}^2 = \frac{3 \times C_{CBO_5} + C_{CCOCr}}{4} \quad (\text{mg/l})$$

2. se determină cantitatea zilnică evacuată cu relația:

$$K_{oz}(\text{kg/zi}) = 0,0036 \times d_z(\text{h}) \times q_{ne}(\text{l/s}) \times c_{no}(\text{mg/l})$$

3. se calculează cantitatea lunară de poluanți  $K_{oi}$  evacuate cu relația:

$$K_{oi}(\text{kg/luna}) = n_z(\text{zile}) \times K_{oz}(\text{kg/zi})$$

**d) Cantitatea lunară a apelor uzate impurificate termic** se determină astfel:

1. se stabilește diferența de temperatura in grade Celsius, între temperatura apei sursei in punctul de prelevare și temperatura apei uzate înainte de evacuare, precum și debitul corespunzător.

2. se determină cantitatea zilnică de ape uzate evacuate poluate termic cu relația:

$$K_{Ti} = q_{ne}(\text{m}^3/\text{s}) \times \Delta T(^{\circ}\text{C}) \times d_z(\text{s})$$

3. se calculează cantitatea lunară a apelor uzate impurificate termic evacuate cu relația:

$$K_{TI} = n_z(\text{zile}) \times K_{Ti}(\text{m}^3 \text{ } ^{\circ}\text{C/zi})$$

unde:

$n_z$  = numărul de zile din luna respectivă.

**e) Calculul penalităților pentru depășirea concentrațiilor maxime admise ale poluanților din apele uzate evacuate.**

Pentru depășirea concentrațiilor maxim admisibile ale indicatorilor de calitate stabilite prin Contractul de prestări servicii, se calculează penalitățile.

○ **Cantitatea zilnică evacuată peste limita admisă ( $K_{iz}$ )** se determină cu formula:

$$K_{iz} (\text{kg/zi}) = 0,0036 \times d_z (\text{h}) \times q_{ne} (\text{l/s}) \times (C_{imed.realizata} - C_{limita}) (\text{mg/l}),$$

unde:

- $d_z$  = durata in ore, medie zilnică de funcționare efectivă a evacuării, pentru care se efectuează calculul;
- $q_{ne}$  = debitul mediu zilnic evacuat;
- $C_{imediu\ realizat}$  = concentrația medie realizată la evacuare (mg/l);
- $C_{limita}$  = concentrația limită aferentă poluantului "i" admisă a fi evacuată.

Pentru substanțele organice la care valorile limită sunt depășite, calculul se va efectua pentru fiecare substanță, iar apoi se va realiza media ponderată.

Penalități se aplică și pentru orice creștere a temperaturii apelor uzate evacuate, impurificate termic, peste valoarea de 40°C, prevăzută de Normativul NTPA - 002/2002, aprobat prin Hotărârea Guverului nr. 188/28 februarie 2002, modificată și completată prin Hotărârea Guverului nr. 352/21.04.2005, publicată în Monitorul Oficial al României Partea I nr. 398/11 mai 2005.

Cantitățile de substanțe poluante evacuate peste limita admisă pe baza concentrațiilor limită înscrise în Contractul de prestari servicii, se determină pentru fiecare poluant și pentru fiecare gură de evacuare.

Pentru fiecare gură de evacuare se vor înregistra: debitul mediu zilnic admis a fi evacuat (l/s); durata medie zilnică de funcționare a gurii de evacuare; indicatorii (poluanții) de caracterizare a calității apelor uzate evacuate. Pentru fiecare indicator de caracterizare a calității apelor uzate evacuate se vor înregistra concentrațiile limită admise înscrise în Contractul de prestari servicii (NTPA 002/2005).

Pentru determinarea cantităților de poluanți evacuați în apele de suprafață peste limitele admise, se întocmesc tabele de evidență și calcul conform modelului aprobat anexat.

În tabel se determină cantitatea de poluanți evacuați peste limitele admise în apele uzate.

- **Debitul mediu evacuat** ( $q_{em}$ ) se determină cu una din relațiile:

$$q_{em} = (q_{e1} + q_{e2})/2 \text{ (l/s)},$$

în cazul în care nu se iau în considerație măsurătorile utilizatorului și

$$q_{em} = (q_{e1} + q_{emu} + q_{e2})/3 \text{ (l/s)},$$

în cazul în care se iau în considerație măsurătorile utilizatorului.

În relațiile de mai sus s-au utilizat notațiile:

$q_{e1}$  = debitul evacuat măsurat în momentul  $t_1$ ;

$q_{e2}$  = debitul evacuat măsurat în momentul  $t_2$ ;

$q_{emu}$  = media debitelor evacuate măsurate de folosința de apă.

Pentru o corelare cât mai apropiată de realitate a valorilor debitelor medii, acestea vor fi calculate luând în considerație pentru mediere ultima măsurătoare a lunii precedente și prima măsurătoare a lunii curente, respectiv ultima măsurătoare a lunii curente și prima măsurătoare a lunii ulterioare.

- **Concentrația medie zilnică** ( $c_{em}$ ) din apele uzate evacuate, se determină cu una din relațiile:

$$c_{em} = (c_{e1} + c_{e2})/2 \text{ (mg/l)},$$

în cazul în care nu se iau în considerație măsurătorile utilizatorului și

$$C_{em} = (C_{e1} + C_{emu} + C_{e2})/3 \text{ (mg/l)},$$

in cazul in care se iau in considerație determinările utilizatorului.

În cazul in care determinările beneficiarului prezintă abateri mai mari de 20% față de cele de control ale operatorului, beneficiarul poate efectua, pe cheltuiala proprie, analiza probei/probelor-martor la un laborator independent acreditat, amplasat in localitatea unde își are sediul operatorul. Proba-martor este recoltată la momentul controlului, etichetată și sigilată de reprezentanții operatorului și păstrată in condiții corespunzătoare la sediul beneficiarului. Beneficiarul va informa prin fax operatorul asupra laboratorului și datei la care se efectuează analiza, pentru ca un reprezentant al operatorului să asiste la desigilarea probei-martor. Dacă beneficiarul nu prezintă operatorului in termen de 6 zile lucrătoare de la comunicarea abaterii buletinul de analiză al probei-martor, se vor lua in calcul rezultatele buletinului de analiză al operatorului ca valori pe baza cărora se vor determina cantitățile de substanțe impurificatoare evacuate in emisar. La recoltarea probei se va intocmi intre reprezentanții operatorului și beneficiarului un «Raport de prelevare», in care se va consemna dacă beneficiarul dorește sau nu să se recolteze proba-martor.

- **Cantitatea zilnică ( $K_{ez}$ )** de poluant evacuată cu apele uzate este calculată cu relația:

$$K_{ez} \text{ (kg/zi)} = 0,0036 \times d_z \text{ (h)} \times q_{em} \text{ (l/s)} \times C_{em} \text{ (mg/l)}$$

- **Cantitatea zilnică evacuată peste limitele admise ( $\Delta K_{ez}$ )** calculată cu relația:

$$\Delta K_{ez} = K_{ez} - K_{ead},$$

unde:

$K_{ead}$  = cantitatea zilnică de substanță admisă a fi evacuată in sursă, calculată in baza valorii concentrației maxim admisă.

- **Cantitatea totală pe intervalul dintre două determinări consecutive** de poluanți evacuați peste limitele admise ( $\Delta K_{eint}$ ), calculată cu relația:

$$\Delta K_{eint} = n_z \times \Delta K_{ez},$$

unde:

$n_z$  = numărul de zile dintre două determinări consecutive.

Nivelul penalității (lei/Kg) este preluat din Anexa 3 la Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare din județul Bacău, pentru indicatorul de calitate respectiv. Cuantumului contribuțiilor specifice de gospodărire a resurselor de apă, a tarifelor și a penalităților poate fi reactualizat cu indicele de inflație.

Suma de plată in scrisă se determină prin înmulțirea cantității poluantului evacuat pe intervalul considerat peste limitele admise, cu nivelul penalității corespunzător poluantului respectiv.

**Pentru substanțele organice consumatoare de oxigen**, valoarea penalității datorate se calculeaza utilizând media ponderată a valorii penalităților calculate pentru fiecare indicator in parte, după următoarea formulă:

$$VP_{SCO} = (3 \times VP_{CBO5} + VP_{CCOCr})/4, \text{ (lei)}$$

in care:

$VP_{SCO}$  – valoarea penalității datorate pentru substante consumatoare de oxigen,

$VP_{CBO5}$  – valoarea penalității calculate pe baza indicatorului – consum biochimic de oxigen la 5 zile,

$VP_{CCOCr}$  - valoarea penalității calculate pe baza indicatorului - consum chimic de oxigen prin metoda bicromatului de potasiu.

După completarea tabelului pentru toate gurile de evacuare și pentru perioada unei luni, se calculează totalul aferent utilizatorului.

**Pentru indicatorul temperatură**, penalitatea se calculează în situația în care temperatura resursei de apă (emisarului), măsurată într-un punct stabilit de comun acord (în funcție de lungimea de amestec a apelor uzate poluate termic cu resursa de apă), depășește limita de 40°C impusă de Normativul NTPA - 002/2002, aprobat prin Hotărârea Guverului nr. 188/28 februarie 2002, modificată și completată prin Hotărârea Guverului nr. 352/21.04.2005, publicată în Monitorul Oficial al României Partea I nr. 398/11 mai 2005.

Valoarea penalității se determină prin înmulțirea numărului de grade Celsius ce depășește limita admisă, de 40°C, cu debitul efluentului (m<sup>3</sup>/s) și cu nivelul penalității prevăzut în Anexa 3 la Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare din județul Bacău.

Pentru comunicarea cantitatilor de poluant deversate se întocmește procesul-verbal de constatare conform modelului anexat. Procesul-verbal de constatare se întocmește în două exemplare, unul pentru utilizator și unul pentru Operator. Dacă reprezentantul utilizatorului nu este de acord, va scrie expresia "Nu sunt de acord" însoțită în mod obligatoriu de motivația pentru care nu este de acord. Dacă reprezentantul utilizatorului refuză să semneze, se scrie expresia "Unitatea refuză să semneze", iar dacă nu este de găsit se scrie expresia "Reprezentantul unității nu a putut fi găsit".

Procesul verbal de constatare se înregistrează la utilizator (agent economic).

În situația în care utilizatorii de apă refuză nejustificat semnarea actelor adiționale sau a procesului verbal de stabilire a penalităților se va proceda la sistarea serviciilor cu somarea prealabilă a utilizatorului.

Pentru neplata la termen a contravalorii facturilor pentru depășirea concentrațiilor maxime admise se vor putea aplica penalități conform prevederilor legale în vigoare.

În situația în care se calculează penalități pentru depășirea valorilor limită reglementate înscrise în contracte la poluanții specifici incluși în reziduu filtrabil uscat la 105°C, nu se vor mai calcula penalități pentru depășirea valorii reglementată înscrisă în contract, pentru reziduu filtrabil uscat la 105°C.

### **III. Stabilire și comunicarea sumei de plată**

1. În baza buletinului de analiză, a debitului stabilit conform cap. II, pct. 1 și a calculului cantității totale de poluanți evacuați, se întocmește procesul verbal lunar de prestări servicii (monitorizare) care se transmite utilizatorului în vederea semnării și acceptării acestuia (anexa 3).

Procesul verbal de servicii se încheie în două exemplare: unul pentru unitatea monitorizată și unul pentru dosarul de obiectiv. În cuprinsul adresei de înaintare a procesului verbal se comunică și concentrațiile poluanților monitorizați. Dacă unitatea monitorizată dorește emiterea separată a buletinului de analiză, acesta se poate elibera contracost. Dacă reprezentantul unității nu este de acord, se va scrie expresia "nu sunt de acord", însoțită, în mod obligatoriu, de motivația pentru care nu este de acord. Dacă reprezentantul unității refuză să semneze, se scrie expresia "Unitatea refuză să semneze". Procesul verbal de monitorizare/penalități se înregistrează la utilizator (agentul economic).

2. Valoarea serviciului de monitorizare cantitativă și calitativă a fiecărui poluant din apele uzate se determină prin înmulțirea cantității aferente poluantului (menționate în procesul verbal) cu tariful corespunzător prevăzut în anexa 1 cu reactualizările ulterioare.

3. Valoarea totală a serviciului de monitorizare cantitativă și calitativă a poluanților din apele uzate evacuate, care se facturează utilizatorului (agentului economic), se determină prin însumarea valorilor aferente fiecărui poluant (de la pct. 2).

4. După semnarea procesului verbal se întocmește și se transmite utilizatorului factura cuprinzând contravaloarea serviciului lunar de monitorizare.



#### **IV. Dispoziții finale**

1. SC. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA. prin serviciile de specialitate, va încheia cu toți agenții economici acte adiționale la contractele de apă – canal pentru serviciul de monitorizare.

2. Valoarea serviciului de monitorizare cantitativă și calitativă a poluanților din apele uzate evacuate, înscrși în aditionalele la contractele de prestări servicii, se va determina prin înmulțirea cantității maxime admise aferente fiecărui poluant cu tariful corespunzător menționat în anexa 1 cu reactualizările ulterioare.

3. Contractul de prestari servicii va cuprinde o anexă în care se va înscrie de către SC. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU SA. (operator), cantitățile lunare de poluanți determinate (pentru fiecare indicator în parte) conform precizărilor de mai sus (anexa 4).

4. În funcție de regimul de funcționare al utilizatorului, se va stabili numărul de probe și modul de prelevare al acestora.

5. În cazul în care se solicită de către utilizatorii incluși în graficul de monitorizare analize suplimentare, acestea se vor executa pe bază de comandă, contra cost, conform tarifului practicat de operator.

6. Analizele solicitate de utilizatorii care nu sunt incluși în graficul lunar de monitorizare se execută pe bază de comandă, contra cost conform tarifului practicat de operator.

7. În situația în care utilizatorii de apă refuză participarea la recoltarea probelor, semnarea actelor adiționale sau a procesului verbal privind efectuarea serviciului de monitorizare calitativă și cantitativă a poluanților din apele uzate deversate în rețeaua de canalizare, precum și blocarea accesului la punctul de recoltare, se va proceda la sistarea serviciilor cu somarea prealabilă a utilizatorului.

8. Pentru neplata la termen a contravalorii facturilor pentru serviciul de monitorizare se vor putea aplica penalități conform prevederilor legale în vigoare.

9. Tarifele aplicate pentru serviciile de monitorizare cantitativă și calitativă a poluanților din apele uzate evacuate și penalitățile pentru depășirea concentrațiilor maxime admise se modifică, de drept, de la data la care, potrivit legii, Administrația Națională „Apele Române” modifică tarifele și penalitățile pentru depășirea concentrațiilor maxime admise ale poluanților din apele uzate evacuate.

**TABEL**  
**CU INDICATORII DE POLUARE ȘI TARIFELE APLICATE PENTRU SERVICIILE DE**  
**MONITORIZARE CANTITATIVĂ ȘI CALITATIVĂ A POLUANȚILOR DIN**  
**APELE UZATE EVACUATE**

Denumirea contribuției	U.M.	Tarif monitorizare pentru anul 2021, actualizat cu IPC aferent anului 2019 (2,63 %) (lei/U.M.)
0	1	2
<b>a) Indicatori chimici generali</b>		
Materii totale în suspensie (MTS)	mii kg	12,13
Cloruri (Cl), sulfatți (SO <sub>4</sub> <sup>2-</sup> )	mii kg	49,71
Sodiu, potasiu, calciu, magneziu	mii kg	49,71
Azotați	mii kg	49,71
Clor rezidual liber (CL <sub>2</sub> )	mii kg	49,71
Amoniu, azot, azotiți	mii kg	198,31
Consum biochimic de oxigen (CBO <sub>5</sub> )	mii kg	49,58
Consum chimic de oxigen (CCOMn) (metoda cu permanganat de potasiu)	mii kg	49,58
Consum chimic de oxigen (CCOCr) (metoda cu bicromat de potasiu)	mii kg	49,58
Fosfați (PO <sub>4</sub> <sup>3-</sup> )	mii kg	9,8
Fosfor (P)	mii kg	198,31
Mangan (Mn <sup>2+</sup> )	mii kg	495,92
Aluminiu, fier total ionic	mii kg	595,08
Substanțe extractibile cu eter de petrol, produse petroliere	mii kg	371,83
Detergenți sintetici anionactivi, biodegradabili	mii kg	198,31
Reziduu filtrabil uscat la 105°C	mii kg	45,22
<b>b) Indicatori chimici specifici</b>		
Sulfiiți, fluoruri, fenoli antrenabili cu vapori de apă	mii kg	198,31
Nichel, crom	mii kg	12.400,9
Amoniac	mii kg	12.400,9
Bariu, zinc, cobalt	mii kg	595,08
Sulfuri, hidrogen sulfurat	mii kg	620
<b>c) Indicatori chimici toxici și foarte toxici</b>		
- Arsen	mii kg	38.570,86
- Cianuri	mii kg	38.570,86
- Mercur, cadmiu	mii kg	49.603,75
- Plumb, argint, crom, cupru, molibden	mii kg	12.400,9
<b>d) Indicatori bacteriologici</b>		
Bacterii coliforme totale	10 <sup>9</sup> bacterii/100 cm <sup>3</sup>	4,09
Bacterii coliforme fecale	10 <sup>7</sup> bacterii/100 cm <sup>3</sup>	71,77
Streptococi fecali	5 x 10 <sup>6</sup> streptococi/1 00 cm <sup>3</sup>	184,68
<b>e) Indicatori fizici</b>		
- Temperatură**	mii m <sup>3</sup> x °C	0,55

**TABEL**  
**CONȚINÂND CUANTUMUL PENALITĂȚILOR PENTRU DEPĂȘIREA**  
**CONCENTRAȚIILOR MAXIME ADMISE ALE POLUANȚILOR DIN APELE UZATE**  
**EVACUATE**

Denumirea contribuției	U.M.	Tarif penalitati propus pentru anul 2021, actualizat cu IPC afereant anului 2019 (2,63 %) (lei/U.M.)
0	1	2
<b>a) Indicatori chimici generali</b>		
Materii totale în suspensie (MTS)	mii kg	27,24
Cloruri (Cl <sup>-</sup> ), sulfatți (SO <sub>4</sub> <sup>-2</sup> )	mii kg	95,34
Sodiu (Na <sup>+</sup> ), potasiu (K <sup>+</sup> ), calciu, magneziu	mii kg	95,34
Azotați (NO <sub>3</sub> <sup>-</sup> )	mii kg	108,96
Clor rezidual liber (Cl <sub>2</sub> )	kg	1,36
Amoniu (NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> ), azot (N <sub>total</sub> ), azotiți (NO <sub>2</sub> <sup>-</sup> )	kg	8,16
Amoniac (NH <sub>3</sub> )	kg	40,87
Consum biochimic de oxigen (CBO <sub>5</sub> )	mii kg	217,92
Consum chimic de oxigen (CCOMn) (metoda cu permanganat de potasiu)	mii kg	490,33
Consum chimic de oxigen (CCOCr) (metoda cu bicromat de potasiu)	kg	1,36
Fosfați (PO <sub>4</sub> <sup>-3</sup> )	kg	2,18
Fosfor (P)	kg	8,16
Mangan (Mn <sup>2+</sup> )	kg	2,45
Aluminiu, fier total ionic	kg	2,45
Substanțe extractibile cu eter de petrol, produse petroliere	kg	2,73
Reziduu filtrabil uscat la 105°C	mii kg	95,34
<b>b) Indicatori chimici specifici</b>		
Sulfiiți, fluoruri, fenoli antrenabili cu vapori de apă	kg	8,16
Crom trivalent total	kg	40,87
Bariu, cobalt	kg	2,45
Sulfuri, hidrogen sulfurat	kg	21,79
<b>c) Indicatori chimici toxici și foarte toxici</b>		
- Arsen (As)	kg	272,41
- Cianuri (Cn)	mg	272,41
Detergenți sintetici anionactivi, biodegradabili	kg	4,09
Argint, zinc total, molibden, crom hexavalent, cupru total	kg	40,87
Plumb si compusii	mg	1,64
Mercur si compusii	mg	1,09
Nichel si compusii	mg	1,09
<b>d) Indicatori bacteriologici</b>		
Bacterii coliforme totale	10 <sup>9</sup> bacterii/100 cm <sup>3</sup>	5,45
Bacterii coliforme fecale	10 <sup>7</sup> bacterii/100 cm <sup>3</sup>	98,75
Streptococi fecali	5 x 10 <sup>6</sup> streptococi/100 cm <sup>3</sup>	224,74
<b>e) Indicatori fizici</b>		
- Temperatura**	mii m <sup>3</sup> x °C	2,73

**BULETIN DE ANALIZA NR.....din**  
(Ape uzate)

**Proveniența probei**  
**Data recoltării**  
**Agentul economic controlat**  
**Punctul de recoltare**

**INDICATORI DE CALITATE APE UZATE**

NR. CRT.	INDICATORI DE CALITATE	U.M.	VALORI DETERMINATE	VALORI LIMITA ADMISIBILE
1.	Temperatura	°C		
2.	pH	unit. pH		
3.	Materii in suspensie	mg/dm <sup>3</sup>		
4.	Consum biochimic de oxigen (CB0 <sub>5</sub> )	mg O <sub>2</sub> /dnrr		
5.	Consum chimic de oxigen- metoda cu K <sub>2</sub> Cr <sub>2</sub> O <sub>7</sub>	mg O <sub>2</sub> / dm <sup>3</sup>		
6.	Azot Amoniacal(NH <sub>4</sub> *)	mg/dm <sup>3</sup>		
7.	Fosfor	mg/dm <sup>3</sup>		
8.	Sulfuri si hidrogen sulfurat	mg/dm <sup>3</sup>		
9.	Sulfati	mg/dm <sup>3</sup>		
10.	Substante extractibile cu eter	mg/dm <sup>3</sup>		
11.	Detergent sintetici	mg/dm <sup>3</sup>		
12.	Cloruri	mg/dm <sup>3</sup>		
13.	Cianuri	mg/dm <sup>3</sup>		
14.	Sulfiti	mg/dm <sup>3</sup>		
15.	Fenoli	mg/dm <sup>3</sup>		
16.	Plumb	mg/dm <sup>3</sup>		
17.	Cadmiu	mg/dm <sup>3</sup>		
18.	Crom total(sau hexavalent)	mg/dm <sup>3</sup>		
19.	Cupru	mg/dm <sup>3</sup>		
20.	Nichel	mg/dm <sup>3</sup>		
21.	Zinc	mg/dm <sup>3</sup>		
22.	Mangan	mg/dm <sup>3</sup>		
23.	Clor rezidual liber	mg/dm <sup>3</sup>		

Concluziile analizei:

**ȘEF LABORATOR**

**EXECUTANT**

Buletinul se referă numai la proba specificată.

Acest document nu poate fi reprodus parțial sau total fără autorizația scrisă a S.C. COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU S.A. - Laboratorul Stației de Epurare

***PROCES VERBAL***

cu cantitățile de substanțe poluante în cadrul limitelor admise  
din apele uzate evacuate de

.....  
în luna ..... anul .....

încheiat astăzi ..... nr. ....

Subsemnata .....șef Laborator.- Stație de epurare  
S.C.COMPANIA REGIONALĂ DE APĂ BACĂU S.A., în calitate de furnizor/prestator și  
.....din partea .....în  
calitate de beneficiar în baza contractului negociat, am constatat următoarele cantități de  
servicii prestate, conform „Anexei 1”.

**FURNIZOR**

**BENEFICIAR**

**Anexa 4**

**TABEL DE CALCUL**

a cantităților de substanțe poluabile din apele uzate evacuate de ..... în cadrul limitelor admise

Indicator	Interval	Cantitatea de apă evacuată	Concentrația medie determinată	Nr.de zile de funcționare între două măsurători	Debit mediu evacuat	Cantitate totală de poluant evacuat în limită în intervalul dintre 2 măsurători  0,0036 x nr.ore lucrătoare/zi x E x F x [D(D<limita) sau Umita(D>limita)]	Cantitatea totală de poluant evacuate în limita
		[mc/luna]	[mg/l]		[l/s]	[kg/interval]	[kg]
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>	<b>G</b>	<b>H</b>
Materii în suspensie							
Consum biochimic de oxigen							
Consum chimic de oxigen							
Azot amoniacal							
Fosfor							
Sulfuri și hidrogen sulfurat							
Sulfați							

Substanțe extractibile							
Detergenți							
Cloruri							

Sef Secție Canal-Epurare

Șef Laborator

Întocmit

**SITUAȚIA PRIVIND CANTITĂȚILE DE POLUANȚI EVACUATE ÎN REȚEAUA DE CANALIZARE  
CĂTRE\_\_**

Nr. crt.	Indicator de poluare												
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Temperatura												
2	PH												
3	Materii in suspensie												
4	Consum biochimic de oxygen la 5 zile(CB05)												
5	Consum chimic de oxygen CCO-Cr												
6	Azot amoniacal (NH4)												
7	Fosfor total(P)												
8	Cianuri totale(CN)												
9	Sulfuri și hidrogen sulfurat(S <sup>2</sup> )												
10	Sulfizi(SO <sub>3</sub> <sup>2-</sup> )												
11	Sulfazi(SO <sub>4</sub> <sup>2-</sup> )												
12	Fenoli antrenabili cu vapori de apă(C <sub>6</sub> H <sub>5</sub> OH)												
13	Substanțe extractibile cu solvenți organici												
14	Detergenți sintetici biodegradabili												
15	Plumb(Pb <sup>2+</sup> )												
16	Cadmium(Cd <sup>2+</sup> )												
17	Crom total												
18	Cupru(Cu <sup>2+</sup> )												
19	Nichel(Ni <sup>2+</sup> )												
20	Zinc(Zn <sup>2+</sup> )												
21	Mangan total												
22	Clor rezidual liber												



23	Clonuri												
----	---------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PREȘEDINTE,  
Valentin Ivancea**

**DIRECTOR EXECUTIV  
Corneliu Ciobănița**

**SERVICIU ECONOMIC  
Dumitru Corlătianu**

**SERVICIU JURIDIC**

**S.C.COMPANIA REGIONALĂ  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL,  
Nina Chiper**

**SERVICIU JURIDIC  
Cons.jr.Monica Elena Luca**

**Întocmit  
Cons.jr.Maria Baci**



***ANEXA NR.4***

***LA REGULAMENTUL SERVICIULUI DE ALIMENTARE  
CU APĂ ȘI DE CANALIZARE- JUDEȚUL BACĂU***

***-RĂSPUNDERI ȘI SANȚIUNI-***

## RĂSPUNDERI SI SANCTIUNI

Art. 1.(1) Prezentul Regulament al serviciul de alimentare cu apa si canalizare in județul Bacău, conține drepturi si obligații atât pentru operator, cât și pentru utilizatori, stabilite in conformitate cu prevederile din Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr 51/2006, din Legea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare nr. 241/2006, din Ordinul nr 88/2007 al președintelui Autoritati Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală pentru aprobarea Regulamentului - cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare și din Ordinul nr 90/2007 al președintelui Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală pentru aprobarea Contractului - cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.

(2) Funcționarea corespunzătoare a sistemului de alimentare cu apă și a celui de canalizare, impune operatorului serviciului și utilizatorilor respectarea legislației și a unor norme specifice, prin care se asigură realizarea prestațiilor la parametri prevăzuți de actele normative, precum și protecția întregului sistem de captare, tratare, pompare, transport și distribuție apă, preluarea, transportul și epurarea apelor uzate, respectiv deversarea in emisar a celor pluviale.

(3) Încălcarea dispozițiilor acestui Regulament atrage răspunderea disciplinară, civilă, contravențională sau penală, după caz, a persoanelor vinovate.

(4) Conform art. 47. din Legea nr. 51/2006, alin (5) și art 38, alin. (5) din Legea nr. 241/2006, Consiliile locale ale comunelor, orașelor, municipiilor, Consiliul General al Municipiului București sau, după caz, asociațiile de dezvoltare comunitară vor stabili, potrivit prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare și alte fapte decât cele prevăzute la art. 47 alin. (1)-(4) din Legea nr. 51/2006, care constituie contravenții in domeniul serviciilor de utilități publice și la art. 38 alin. (1) - (4) din Legea nr. 241/2006 care constituie contravenții in domeniul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.

Art. 2. Săvârșirea faptelor stabilite in conformitate cu prezentul Regulament, dacă nu au fost comise in astfel de condiții, incat potrivit legii penale să fie considerate infracțiuni, se consideră contravenții, altele decât cele prevăzute in Legea nr. 51/2006 și Legea nr. 241/2006 și se sancționează cu amendă de la 500 lei la 1.000 lei, următoarele fapte:

a) neexecutarea, in termen de maxim 48 de ore, de către persoanele fizice și juridice din municipiul Bacău , deținători de imobile sau apartamente, a lucrărilor de intretinere, reparare și remediere a defecțiunilor la instalațiile interioare de apă, la coloanele de scurgere ale canalizării menajere și pluviale și a instalațiilor din subsoluri, precum și executarea racordurilor de canalizare a subsolurilor fără clapetă de sens și fără organ de inchidere;

b) utilizarea instalațiilor interioare de canalizare in timpul cât se fac reparații la rețeaua de canalizare stradală, in situația in care operatorul a anunțat inceputul și sfârșitul acestor lucrări;

c) racordarea de către utilizatori la rețeaua publica de apă a unor instalații care pot perturba prestațiile la alți utilizatori;

d) folosirea apei potabile pentru udatul grădinilor și spălarea mașinilor in perioadele de restricții anunțate de organele administrației publice locale;

e) neinstiintarea in scris a operatorului, in termen de 15 zile, despre dobândirea folosinței sau proprietarii unui imobil branșat/racordat la rețelele acestuia;

f) neasigurarea curățirii periodice a șanțurilor de scurgere a apelor meteorice, amplasate pe lungimea frontului stradal al proprietății;

g) infundarea căminelor și a gurilor de scurgere stradale prin aruncarea diferitelor reziduuri sau pamânt, de către cedent sau de către lucrătorii de la salubritate in timpul curățirii străzilor și rigolelor, sau a materialelor folosite la lucrările de reparații drumuri;

h) manevrarea, deteriorarea, degradarea sau distrugerea instalațiilor amplasate pe domeniul public: hidranți de incendiu sau pentru udat spații verzi, cișmele publice și fântâni arteziene. Se interzice utilizarea cișmelelor publice și a hidranților in scopul asigurării apei pentru nevoi casnice, precum și scaldatul in bazinele fântânilor arteziene;

i) intervenția neautorizată in montajul aparatelor de măsură, control și inregistrare existente in sistemul de alimentare cu apă și de canalizare;

j) deteriorarea, distrugerea și sustragerea unor elemente aferente rețelelor stradale de alimentare cu apa sau canalizare: vane, robineti de concesiune, capace de cămine, gratate, guri de scurgere;

k) acoperirea cu pamânt, moloz sau alte materiale a căminelor de apa și canal, a hidranților de incendiu, a robinetilor de concesiune, precum și deteriorarea sau mutarea tablitelor indicatoare de identificare a gospodăriei subterane;

l) distrugerea prin circulația cu mijloace de transport și utilaje neadecvate, a capacelor căminelor de vizitare, a gurilor de scurgere și altor elemente de rețea;

Art. 3. (1) În toate cazurile de mai sus, costurile lucrărilor de remediere și pagubele produse, se vor recupera de la cei constatați vinovați de producerea prejudiciului.

(2) Pagubele pricinuite prin săvârșirea contravențiilor se recuperează in felul următor:

a) In situația in care există tarif de evaluare a pagubelor, agentul constatator când aplica sancțiunea stabilește și despăgubirea pe bază de tarif, făcând mențiunea corespunzătoare in procesul verbal;

b) dacă nu există tarif de evaluare a pagubei, partea vatamată își va putea valorifica pretențiile conform legislației civile in vigoare. In acest sens, procesul verbal de constatare a contravenției va face dovada licită a existenței faptei, urmând ca intinderea prejudiciului suferit sa fie determinată ulterior de către persoana juridica păgubită.

Art. 4. Constatarea și sancționarea contravențiilor la prezentul Regulament, se face de către:

a) primar, agenți de politie, pentru toate contravențiile;

b) salariații Primăriei anume imputerniciți prin dispoziții ale primarului municipiului Bacău;

c) angajații imputerniciți ai operatorului, corespunzător atribuțiilor activității acestora;

d) alte persoane anume imputernicite de către primar.

Art. 5. Conform prevederilor art. 48, alin. (2) din Legea nr. 51/2006, in vederea constatării contravențiilor prevăzute in actualul regulament, reprezentanții imputerniciți prevăzuți au acces, dacă acest lucru se impune, in condițiile legii, in clădiri, încăperi, la instalații și in orice alt loc, unde au dreptul să verifice instalațiile de utilizare, precum și să execute măsurători și determinări. Atât operatorii, cât și utilizatorii sunt obligați să pună la dispoziție reprezentanților imputerniciți documentele cu privire la serviciul de utilități publice furnizat/prestat.

Art 6. Conform prevederilor art. 48, alin. (3) din Legea nr. 51/2006, Organele de poliție sunt obligate să acorde, la cerere, sprijin reprezentanților imputerniciți.

Art. 7. Amenda este repetitivă, dacă fapta este repetitivă, în cazul în care, contravenientul nu respectă obligația de a înlătura situația creată prin săvârșirea contravenției, ca de exemplu de remediere a degradărilor produse, organul constatator poate aplica în mod repetat, după fiecare somație la care contravenientul nu se conformează, o nouă amendă pentru contravenția săvârșită. Pentru aceeași faptă se exercită diferite căi de sancțiune: avertizare, amenda, sesizare penală, etc.

Agentul constatator stabilește amenda în cuprinsul procesului verbal de constatare a contravenției. În afara sancțiunilor prevăzute mai sus, agentul constatator, va putea stabili în cuprinsul aceluiași proces verbal, când va fi cazul, atât valoarea pagubei produse prin contravenție, cât și confiscarea obiectelor care au servit la săvârșirea contravenției, cu precizarea valorilor.

Art 8. Sunt supuse confiscării bunurile care au servit la săvârșirea contravenției, dacă sunt ale contravenientului.

Art. 9. Împotriva procesului verbal de constatare a contravenției și de aplicare a sancțiunii, contravenientii pot face contestație la Primăria Bacău, în termen de 15 zile de la comunicare, anexând procesul verbal de constatare a contravenției.

Art. 10. Contestația se soluționează de către Judecătoria.

Art. 11. Dispozițiile referitoare la contravenție ale prezentului regulament, se completează cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 2/2001, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare, cu excepția prevederilor art. 28.

**ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE  
INTERCOMUNITARĂ BACĂU  
PREȘEDINTE,  
Valentin Ivancea**

**S.C.COMPANIA REGIONALĂ  
DE APĂ BACĂU S.A.  
DIRECTOR GENERAL,  
Nina Chiper**

**DIRECTOR EXECUTIV  
Corneliu Ciobănița**

**SERVICIU JURIDIC  
Cons. jr. Monica Elena Luca**

**SERVICIU ECONOMIC  
Dumitru Corlățianu**

**Întocmit  
Cons. jr. Maria Baci**