



ROMÂNIA
JUDEȚUL MUREȘ
CONSILIUL LOCAL AL COMUNEI HODAC

Studiu de specialitate

pentru stabilirea Indicatorilor de Performanță ai **serviciului de utilități publice - serviciul public de alimentare cu apă** în comuna HODAC, județul MUREȘ

1. Denumirea studiului

Studiu de specialitate pentru stabilirea Indicatorilor de Performanță ai **serviciului de utilități publice - serviciul public de alimentare cu apă** în comuna HODAC, județul MUREȘ.

2. Scopul studiului

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

3. Cadrul legal

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

- **Legea 51/2006** a serviciilor comunitare de utilități publice, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea 241/2006** a serviciului de alimentare cu apă și canalizare, republicată.

Conform cu art.8 alin.(1), (2) și (3) din Legea 241/2006 republicată, serviciul furnizat/prestat prin sistemele de alimentare cu apă și de canalizare trebuie să îndeplinească, la nivelul utilizatorilor, indicatorii de performanță prevăzuți în regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare. Indicatorii de performanță ai serviciului furnizat/prestat utilizatorilor se stabilesc pe baza unui studiu de specialitate întocmit de autoritățile administrației publice locale(...), în funcție de necesitățile utilizatorilor, de starea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare și de eficiența acestora, cu respectarea indicatorilor de performanță minimali prevăzuți în regulamentul-cadru, respectiv în caietul de sarcini-cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.

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

4. Strategie și obiective

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

- a) orientarea serviciului către utilizatori;
- b) asigurarea accesului nediscriminatoriu al tuturor membrilor

comunității la serviciul de alimentare cu apă;

c) asigurarea calității serviciului la nivelul corespunzător normelor Uniunii Europene;

d) îmbunătățirea calității mediului, prin utilizarea rațională a resurselor naturale de apă, în conformitate cu prevederile legislației de mediu și ale directivelor Uniunii Europene; reducerea pierderilor de apă și a consumurilor energetice din sistemele de alimentare cu apă;

e) reducerea consumurilor specifice de apă potabilă la utilizator, inclusiv prin contorizarea bransamentelor și a consumurilor individuale;

f) promovarea programelor de investiții, în scopul dezvoltării și modernizării sistemului de alimentare cu apă;

g) adoptarea soluțiilor tehnice și tehnologice, cu costuri minime și în concordanță cu prognozele de dezvoltare edilitar-urbanistică și demografică a comunității;

h) promovarea metodelor moderne de management;

i) promovarea profesionalismului, eticii profesionale și a formării profesionale continue a personalului ce lucrează în domeniu.

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

a) îmbunătățirea condițiilor de viață ale cetățenilor;

b) realizarea unei infrastructuri edilitare moderne, ca bază a dezvoltării economice și în scopul atragerii investițiilor profitabile pentru comunitatea locală;

c) dezvoltarea durabilă a serviciului public de alimentare cu apă;

d) protecția mediului;

e) asigurarea contorizării consumului de apă pentru fiecare utilizator cu care se încheie contracte de furnizare;

f) menținerea în stare perfect funcțională și îmbunătățirea sistemului public de alimentare cu apă de pe raza localității;

g) îmbunătățirea serviciului public de alimentare cu apă;

h) menținerea unor prețuri și tarife cât mai scăzute pentru apă cât, conform standardelor serviciului public de alimentare cu apă;

i) respectarea prețurilor, în conformitate cu legislația în domeniu;

j) bună calitate a serviciului prestat și menținerea calității tehnice și întreținerea în stare bună a sistemului de alimentare cu apă.

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

a) producerea, transportul, înmagazinarea și distribuția apei potabile;

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

c) instituirea, supravegherea și întreținerea, corespunzător dispozițiilor legale, a zonelor de protecție sanitară, a construcțiilor și instalațiilor specifice sistemelor de alimentare cu apă potabilă;

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

e) captarea apei brute, numai cu respectarea condițiilor impuse prin acordurile, avizele și autorizațiile de mediu și de gospodărire a apelor;

f) întreținerea și menținerea în stare de permanentă funcționare a sistemului

de alimentare cu apă;

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

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

- a) securitatea serviciului;
- b) tarifarea echitabilă;
- c) rentabilitatea, calitatea și eficiența serviciului;
- d) solidaritatea utilizatorilor reflectată în strategia tarifară;
- e) transparența și responsabilitatea publică, incluzând consultarea cu patronatele, sindicatele, utilizatorii și cu asociațiile reprezentative ale acestora;
- f) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- g) adaptabilitatea la cerințele utilizatorilor;
- h) accesibilitatea egală a utilizatorilor la serviciul public, pe baze contractuale;
- i) respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor, protecției mediului și sănătății populației.

5. Indicatori de performanță

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

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

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

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

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

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

Indicatorii de Performanță asigură condițiile pe care trebuie să le îndeplinească serviciul public de alimentare cu apă, avându-se în vedere:

- a) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- b) adaptarea permanentă la cerințele utilizatorilor;
- c) excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciul public de alimentare cu apă;
- d) respectarea reglementărilor specifice din domeniu.

6. Indicatorii de de Performanță propuși pentru serviciul de alimentare cu apă al comunei HODAC sunt prezentați în tabelul de mai jos:

A.INDICATORI DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ

Nr.cr t.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.1	BRANȘAREA/RACORDAREA UTILIZATORILOR					
	a)Numărul de solicitări de branșare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori pe categorii de utilizatori:	100%	100%	100%	100%	100%
	1. Utilizatori casnici, apă	100%	100%	100%	100%	100%
	2. Utilizatorii, alții decât utilizatorii casnici, apă	100%	100%	100%	100%	100%
	b)Numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de branșare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de branșare, este mai mic de 15/30/60 zile calendaristice	(15) 80%	(15) 80%	(15) 80%	(15) 80%	(15) 80%
		(30) 100%	(30) 100%	(30) 100%	(30) 100%	(30) 100%
		(60) 100%	(60) 100%	(60) 100%	(60) 100%	(60) 100%
1.2	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI/PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE					
	a)numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitari:	-	-	-	-	-
	1. Utilizatori casnici	-	-	-	-	-

	2. Utilizatorii, alții decât utilizatorii casnici	-	-	-	-	-
	b) procentul din contractele de la lit. a) încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice	-	-	-	-	-
	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale raportate la numărul total de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate în 30 zile	-	-	-	-	-
1.3	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) numărul anual de contoare montate, ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată:	100%	100%	100%	100%	100%
	1.apa potabilă	100%	100%	100%	100%	100%
	2.apă industrială	100%	100%	100%	100%	100%
	b) numărul anual de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor	0%	0%	0%	0%	0%
	c) numărul anual de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apă furnizată și categorii de	2%	2%	2%	2%	2%

	utilizatori					
	1.apa potabilă					
	1.1 utilizatori casnici	2%	2%	2%	2%	2%
	1.2 utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	2%	2%	2%	2%	2%
	2.apă industrială - apă nepotabilă	2%	2%	2%	2%	2%
	2.1 utilizatori casnici	2%	2%	2%	2%	2%
	2.2 utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	2%	2%	2%	2%	2%
	d) ponderea din numărul de reclamații de la lit. c) care sunt justificate	1%	1%	1%	1%	1%
	e) procentul de solicitări de la lit. c) care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile	95%	95%	95%	95%	95%
	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate raportat la numărul total de utilizatori	5%	5%	5%	5%	5%
	g) cantitatea de apă furnizată raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviti	70%	70%	70%	70%	70%
1.4	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ FURNIZATE					
	a) numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de	1%	1%	1%	1%	1%

	utilizatori					
	b) procentul de reclamații de la lit. a) rezolvate în termen de 10 zile	95%	95%	95%	95%	95%
	c) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi justificate	1%	1%	1%	1%	1%
	d) valoarea totală a facturilor încasate raportată la valoarea totală a facturilor emise	85%	85%	85%	85%	85%
1.5	ÎNTRERUPERI SI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI					
1.5.1	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE					
	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate, pe categorii de utilizatori:	4	4	4	4	12
	1. utilizatori casnici	2	2	2	2	6
	2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	2	2	2	2	6
	b) numărul de utilizatori afectați de întreruperile neprogramate anunțate raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori :	30%	30%	30%	30%	30%
	1. utilizatori casnici	30%	30%	30%	30%	30%
	2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	30%	30%	30%	30%	30%
	c) durata medie a întreruperilor raportate la 24 ore pe categorii de utilizatori:	40%	40%	40%	40%	40%
	1. utilizatori casnici	40%	40%	40%	40%	40%

	2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	40%	40%	40%	40%	40%
	d) numărul de întreruperi accidentale pe categorii de utilizatori:	3	3	3	3	10
	1. utilizatori casnici	2	2	2	2	6
	2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	1	1	1	1	4
	e) numărul de utilizatori afectați de întreruperile accidentale raportat la total utilizatori/pe categorii de utilizatori :	30%	30%	30%	30%	30%
	1. utilizatori casnici	30%	30%	30%	30%	30%
	2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	30%	30%	30%	30%	30%
1.5.2	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE					
	a) numărul de întreruperi programate	2	2	2	2	8
	b) durata medie a întreruperilor programate raportată la 24 ore	33%	33%	33%	33%	33%
	c) numărul de utilizatori afectați de aceste întreruperi raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	30%	30%	30%	30%	30%
	1. utilizatori casnici	30%	30%	30%	30%	30%
	2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	30%	30%	30%	30%	30%
	d) numărul de întreruperi cu	5%	5%	5%	5%	5%

	durata programată depășită raportat la total întreruperi programate, pe categorii de utilizatori:					
	1. utilizatori casnici	5%	5%	5%	5%	5%
	2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	5%	5%	5%	5%	5%
1.5.3	INTRERUPERI PREVEDERILOR UTILIZATOR	DATORATE CONTRACTUALE	NERESPECTARII DE	CATRE		
	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor pentru neplata facturii raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii:	10%	10%	10%	10%	10%
	1. Utilizatori casnici, apă	10%	10%	10%	10%	10%
	2. Utilizatorii, alții decât utilizatorii casnici, apă	10%	10%	10%	10%	10%
	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate raportat la număr total de utilizatori, pe categorii de utilizatori:	5%	5%	5%	5%	5%
	1. Utilizatori casnici, apă	5%	5%	5%	5%	5%
	2. Utilizatorii, alții decât utilizatorii casnici, apă	5%	5%	5%	5%	5%
	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe	20	20	20	20	80

	<p>categoria de utilizatori, tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate:</p> <p>1.Utilizatori casnici, apă</p> <p>2.Utilizatorii, alții decât utilizatorii casnici, apă</p>	5	5	5	5	20
	<p>d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realimentați în mai puțin de 3 zile, pe categoria de utilizatori și tipuri de servicii</p> <p>1.Utilizatori casnici, apă</p> <p>2.Utilizatorii, alții decât utilizatorii casnici, apă</p>	16	16	16	16	64
	<p>1.Utilizatori casnici, apă</p> <p>2.Utilizatorii, alții decât utilizatorii casnici, apă</p>	4	4	4	4	16
	<p>1.Utilizatori casnici, apă</p> <p>2.Utilizatorii, alții decât utilizatorii casnici, apă</p>	4	4	4	4	16
1.6	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE/PRESTATE					
	<p>a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate raportat la număr total utilizatori, pe tipuri de utilizatori și tipuri de apă furnizata (potabila sau industrială) și parametrii reclamați:</p> <p>1.apa potabilă</p> <p>1.1 utilizatori casnici</p> <p>1.2 utilizatori, alții decât utilizatorii casnici</p> <p>2.apă industrială</p>	5%	5%	5%	5%	5%
	<p>1.1 utilizatori casnici</p>	5%	5%	5%	5%	5%
	<p>1.2 utilizatori, alții decât utilizatorii casnici</p>	5%	5%	5%	5%	5%

	- apă nepotabilă	5%	5%	5%	5%	5%
	2.1 utilizatori casnici	5%	5%	5%	5%	5%
	2.2 utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	5%	5%	5%	5%	5%
	b) procentul din reclamațiile de la lit. a) care s-au dovedit a fi din vina operatorului	1%	1%	1%	1%	1%
	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator, pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți în contract, raportată la valoarea facturată, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori:	2%	2%	2%	2%	2%
	1. Utilizatori casnici, apă	2%	2%	2%	2%	2%
	2. Utilizatorii, alții decât utilizatorii casnici, apă	2%	2%	2%	2%	2%
	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori	1%	1%	1%	1%	1%
1.7	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR					

	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări	1%	1%	1%	1%	1%
	b) procentul din totalul de la lit. a) la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 de zile calendaristice.	100%	100%	100%	100%	100%
2.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI					
2.1	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ					
	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă furnizată și cea intrată în sistem.	19%	19%	19%	19%	19%
	b) gradul de extindere al rețelei exprimat ca raport între lungimea rețelei dată în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul	0%	0%	0%	0%	0%
	c) consumul specific de energie electrică pentru furnizarea apei, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial / anual pentru funcționarea	3 kWh/ mc	3 kWh/ mc	3 kWh/ mc	3 kWh/ mc	3 kWh/ mc

	sistemului și cantitatea de apă furnizată.					
	d) durata zilnică de alimentare cu apă calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator și 24 ore, pe categorii de utilizatori:	90%	90%	90%	90%	90%
	1. utilizatori casnici	90%	90%	90%	90%	90%
	2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici	90%	90%	90%	90%	90%
	e) gradul de acoperire exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor	56,35 %	56,35 %	56,35 %	56,35 %	56,35 %
	f) gradul de contorizare exprimat ca raport între numărul de utilizatori care au contoare la branșament și numărul total de utilizatori	100%	100%	100%	100%	100%
2.2	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE					
	a) gradul de deservire exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor	-	-	-	-	-
	b) gradul de extindere al rețelei de canalizare exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dată în funcțiune la	-	-	-	-	-

	începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luată în calcul					
	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrială / anuală pentru asigurarea și serviciului și cantitatea de apă uzată evacuată.	-	-	-	-	-

B.INDICATORI STATISTICI PENTRU SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ

Nr.crt.	INDICATORUL	Trimestrul				Total an
		I	II	III	IV	
0	1	2	3	4	5	6
1.1	BRANȘAREA UTILIZATORILOR					
	a) raportul dintre numarul de bransamente și lungimea rețelei de distribuție a apei	53,15 buc/km	53,15 buc/km	53,15 buc/km	53,15 buc/km	53,15 buc/km
	b) lungimea rețelei de distribuție	7,12 m/loc	7,12 m/loc	7,12 m/loc	7,12 m/loc	7,12 m/loc

	raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă					
	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei și numărul de locuitori	5,06 m/loc	5,06 m/loc	5,06 m/loc	5,06 m/loc	5,06 m/loc
	d) raportul dintre populația racordată la canalizare și populația totală a localității	-	-	-	-	-
	e) raportul dintre numărul de racorduri și lungimea rețelei de canalizare	-	-	-	-	-
1.2	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ					
	a) volumul de apă furnizată raportată la capacitatea de proiect al rețelei	90%	90%	90%	90%	90%
	b) volumul de apă furnizată prin aducțiune și capacitatea proiectată	0%	0%	0%	0%	0%
1.3	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DIN CONTRACT					
	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice	-	-	-	-	-

<p>în rețelele de canalizare raportat la numărul total utilizatori, pe tipuri utilizatori:</p> <p>1. utilizatori casnici</p> <p>2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici</p>	-	-	-	-	-
<p>b) numărul de sistări a prestării serviciului public de canalizare raportat la numărul total utilizatori, pe tipuri de utilizatori, datorat nerespectării de utilizator a condițiilor de deversare</p> <p>1. utilizatori casnici</p> <p>2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici</p>	-	-	-	-	-
<p>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:</p> <p>1. utilizatori casnici</p> <p>2. utilizatori, alții decât utilizatorii casnici</p>	-	-	-	-	-

Compartiment