



ROMÂNIA
JUDEȚUL BOTOȘANI
CONSILIUL JUDEȚEAN

Botoșani, Piața Revoluției: 1-3, Cod poștal: 710236, Tel: +40 231 514712, +40 231 514713, +40 231 514714;
Fax: +40 231 514715, +40 231 515020, +40 231 536156, +40 231 529220; Web: www.cjbotosani.ro; E-mail: consiliu@cjbotosani.ro

HOTĂRÂRE

privind avizarea Studiului de specialitate privind indicatorii de performanță ai serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare – Județul Botoșani, 2010

Consiliul Județean Botoșani întrunit în ședință ordinară la data de 28.02.2011,
urmare adresei nr. 2517/18.01.2011 a Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA” Botoșani,

analizând Expunerea de motive a Președintelui Consiliului Județean Botoșani privind avizarea Studiului de specialitate privind indicatorii de performanță ai serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare – Județul Botoșani, 2010,

având în vedere Raportul de specialitate comun al Direcției Servicii Publice și Direcției Juridică, Administrație Publică Locală din cadrul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Botoșani,

văzând Rapoartele de avizare ale Comisiilor:

- pentru servicii publice și comerț,
- pentru studii, prognoze economico-sociale, buget, finanțe, administrarea domeniului public și privat al județului și agricultură,
- pentru organizare și dezvoltare urbanistică, realizarea lucrărilor publice, ecologie și protecția mediului, conservarea monumentelor istorice și de arhitectură,
- pentru administrația publică locală, juridică, apărarea ordinii publice, respectarea drepturilor și libertăților cetățenilor, relațiile cu aceștia și protecție socială,

în conformitate cu Regulamentul consolidat al serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare din județul Botoșani, Contractul unic de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare prin concesiune – județul Botoșani, vol. I Dispoziții generale,

în baza art. 8, art. 10 alin. (1) lit. e), art. 14 lit. d) și art. 17 din Legea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare nr. 241/2006, art. 8 alin. (2) lit. h), art. 10 alin. (4) și (5) din Legea serviciilor comunitare de utilități publice, cu modificările ulterioare, nr. 51/2006,

în temeiul art. 91 alin. (1) lit. d), alin. (5) lit. a) pct. 13 și art. 97 alin. (1) din Legea nr. 215/2001 privind administrația publică locală, republicată, cu modificările ulterioare,

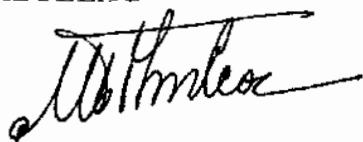
hotărăște:

Art. 1 Se avizează *Studiul de specialitate privind indicatorii de performanță ai serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare – Județul Botoșani, 2010* în forma prezentată în Anexa nr. 1, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art. 2 Se aprobă atribuirea unui mandat special Adunării Generale a Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA” Botoșani pentru exercitarea competențelor și atribuțiilor în numele și pe seama Județului Botoșani, în ceea ce privește aprobarea indicatorilor de performanță ai serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, județul Botoșani, în forma prevăzută în *Studiul de specialitate privind indicatorii de performanță ai serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare – Județul Botoșani, 2010.*

Art. 3 Președintele Consiliului Județean Botoșani, prin direcțiile din cadrul aparatului de specialitate și Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA” Botoșani vor duce la îndeplinire prevederile prezentei hotărâri.

PREȘEDINTE,
ec. MIHAI ȚĂBULEAC



CONTRASEMNEAZĂ:
SECRETAR AL JUDEȚULUI,
MARCEL-STELICA BEJENARIU



Botoșani,
Nr. 17 din 28.02.2011



ROMÂNIA
JUDEȚUL BOTOȘANI
CONSILIUL JUDEȚEAN

Botoșani, Piața Revoluției: 1-3. Cod poștal: 710236. Tel: +40 231 514712, +40 231 514713, +40 231 514714;
Fax: +40 231 514715, +40 231 515020, +40 231 536155, +40 231 529270; Web: www.cjbotosani.ro; E-mail: consiliu@cjbotosani.ro

Anexa nr.1 la
Hotărârea nr. 17 din 28.02.2011
Nr. file = 213

STUDIU DE SPECIALITATE
PRIVIND INDICATORII DE PERFORMANȚĂ
AI SERVICIILOR DE ALIMENTARE CU APĂ
ȘI DE CANALIZARE – JUDEȚUL BOTOȘANI, 2010

PREȘEDINTE,
ec. MIHAI ȚÂBULEAC

CONTRASEMNEAZĂ:
SECRETAR AL JUDEȚULUI,
MARCEL-STELICĂ BEJENARIU

Cuprins :

1.	Introducere.....	1.1-4
1.1.	Generalități.....	1.1-4
1.1.1.	Caracteristici naturale.....	1.1-5
1.1.2.	Concluzii.....	1.1-12
1.2.	Structura studiului	1.2-13
1.3.	Lista abrevierilor și termenilor de specialitate	1.3-17
1.4.	Prevederi legislative	1.4-25
1.5.	Situația socio-economică.....	1.5-29
1.5.1.	Demografia	1.5-30
1.5.2.	Evoluția produsului intern brut (PIB)	1.5-32
1.5.3.	Gradul de ocupare a forței de muncă	1.5-32
1.5.4.	Contextul economic.....	1.5-35
1.5.5.	Infrastructura	1.5-39
1.5.6.	Utilități	1.5-40
1.5.7.	Previziuni pentru viitor	1.5-40
2.	Prezentarea situației existente.....	1.5-41
2.1.	Aria de delegare a serviciului.....	2.1-41
2.2.	Sistemul de alimentare cu apă și de canalizare	2.2-42
2.2.1.	Sursele de apă.....	2.2-47
2.2.2.	Captarea apei.....	2.2-48
2.2.3.	Tratarea, transportul și înmagazinarea apei	2.2-49
2.2.4.	Stația de tratare a apei potabile Bucecea	2.2-50
2.2.5.	Stația de tratare a apei potabile Cătămărăști	2.2-51
2.2.6.	Stația de tratare Ștefănești	2.2-51
2.2.7.	Rețeaua de distribuție a apei	2.2-54
2.2.8.	Sistemul de canalizare și epurare a apelor uzate existent	2.2-56
2.3.	Cadrul instituțional și organizatoric.....	2.3-62
2.3.1.	Autorități și competențe - Autoritățile administrației publice locale	2.3-62
2.3.2.	Asociațiile de dezvoltare intercomunitară.....	2.3-66

2.3.3.	Autoritatea națională de reglementare pentru servicii de utilități publice - A.N.R.S.C.	2.3-67
2.3.4.	Organizarea și funcționarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare.	2.3-69
2.4.	Evaluarea indicatorilor de performanță monitorizați prin programe de finanțare	2.4-78
2.5.	Indicatori economico-financiari.....	2.5-81
2.5.1.	Analiza financiară pe bază de bilanț	2.5-81
2.5.2.	Analiza echilibrului financiar	2.5-85
2.5.3.	Analiza indicatorilor economico-financiari	2.5-89
2.5.4.	Indicatorii sintetici ai eficienței utilizării forței de muncă	2.5-92
2.5.5.	Indicatori de lichiditate	2.5-93
2.5.6.	Indicatori de risc	2.5-95
2.5.7.	Indicatori de activitate	2.5-96
2.5.8.	Indicatori de profitabilitate.....	2.5-98
2.5.9.	Solvabilitatea	2.5-100
2.5.10.	Lichiditatea patrimonială	2.5-101
2.5.11.	Concluzii	2.5-102
3.	Analiza indicatorilor de performanță a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare.....	2.5-102
3.1.	Aspecte generale privind indicatorii de performanță	3.1-102
3.2.	Activitatea de branșare/racordare a utilizatorilor.....	3.2-107
3.3.	Activitatea de contractare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare	3.3-112
3.4.	Activitatea de măsurare și gestiune a consumului de apă. Citirea, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor	3.4-116
3.5.	Menținerea relațiilor echitabile între furnizor și utilizator; întreruperi și limitări în furnizarea apei potabile și preluarea apei uzate	3.5-124
3.6.	Calitatea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare; indicatori statistici	3.6-136
3.6.1.	Indicatori statistici.....	3.6-144
3.7.	Indicatori de performanță garantați.....	3.7-149
3.7.1.	Apa nefacturată - apa care nu aduce venituri - pierderea de apă	3.7-150
3.7.2.	Factori care influențează scurgerile din sistemele de distribuție	3.7-152
3.7.3.	Metode de control al pierderilor	3.7-154
3.7.4.	Metode și mijloace de control al pierderilor aparente	3.7-157
3.7.5.	Beneficiile controlul activ al pierderilor aparente	3.7-159
3.7.6.	Metode și mijloace de control al pierderilor existente la nivelul operatorului	3.7-159

3.7.7.	Valoarea pierderilor de apă (apa nefacturată) înregistrate la nivelul operatorului	3.7-161
3.7.8.	Analiza valorilor pierderilor de apă (apa nefacturată) înregistrate la nivelul operatorului	3.7-163
3.7.9.	Concluzii – Pierderi de apă	3.7-165
3.7.10.	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ garantați, alții decât pierderea de apă	3.7-166
3.8.	Indicatori economico-financiari	3.8-172
3.8.1.	Concluzii și considerații asupra nivelurilor propuse ale indicatorilor economico-financiari	3.8-175
3.9.	Propuneri de indicatori de performanță	3.9-176
3.9.1.	Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare	3.9-177
3.10.	Monitorizarea indicatorilor de performanță	3.10-203
4.	Index de tabele cuprinse în Volumul 1	3.10-207
5.	Anexe cuprinse în Volumul 2	3.10-212

1. Introducere

1.1. Generalități

Județul Botoșani, cu o suprafață de 4.986 km² (circa 2,1% din suprafața țării) se află în nord-estul României, învecinându-se cu județul Iași la sud, cu județul Suceava la vest, cu Ucraina la nord și cu Republica Moldova la est.

Botoșani este județul aflat în extremitatea nordică a țării, cu orașul situat cel mai la nord – Darabani, și cu așezarea umană situată cel mai la nord - Horodiștea.

Teritoriul județului, situat în regiunea deluroasă a nordului Moldovei, prezintă mici diferențe de altitudine: Dealurile Siretului, mai înalte în vest și în nordul Câmpiei Moldovei, și dealuri joase în est, cu trăsăturile specifice Podișului Moldovei. Extremele locale sunt altitudinea de 587 m (Dealul Mare - Tudora) și altitudinea de 54 m (Lunca Prutului). Relieful se menține în general puțin proeminent, cu văi largi, pante scurte și interfluvii line.



Rețeaua hidrografică a județului se compune din următoarele râuri: Prut, Siret și Jijia, cu afluenții lor. Există 148 de lacuri cu o suprafață totală de 3.600 ha. În regiunea Stânca-Costești (comuna Ștefănești)

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

Județul este împărțit în următoarele subdiviziuni administrative:

- 2 municipii (Botoșani și Dorohoi);
- 5 orașe (Bucecea, Darabani, Flămânzi, Săveni și Ștefănești);
- 71 comune cu 333 sate.

Orașul reședință de județ este Botoșani. El se află pe locul 20 în clasamentul municipiilor reședință de județ după numărul de locuitori, având o populație de 114.885 la nivelul anului 2008.

Date generale:

- Suprafața: Județul Botoșani are o suprafață de 4.986 km², aproximativ 2,1 % din toată țara.
- Populația: 448.423 locuitori la nivelul anului 2008 (conf. Direcției de Statistică Botoșani).
- Relieful: județul Botoșani este amplasat în totalitate pe vechea Platformă Moldovenească.

1.1.1. Caracteristici naturale

Așezare geografică

Județul Botoșani se află pe paralela 47 24'16" (la sud de Prăjeni) și pe paralela 48 15'06" (la nord de Horodiștea), pe meridianul 26 2'02"E (la vest de Dersca) și pe meridianul 27 24'32"E (la sud-est de Pleșani-Călărași).

Aerul

Evoluția calității aerului este monitorizată cu teste de laborator, care măsoară gazele poluante, particulele solide și precipitațiile. Rezultatele obținute din monitorizarea rețelei proprii au fost procesate și introduse în baza de date, ca referință pentru prezentul raport privind starea și evoluția calității mediului în județ.

APM Botoșani a monitorizat situația calității aerului în județul Botoșani atât prin analiză fizico-chimică realizată cu echipamente de laborator, cât și prin monitorizare în cadrul stațiilor automatizate (care prezintă analizori pentru SO₂, NO_x, CO, O₃, VOC BTEX - pentru PM_{2,5} și Pb).

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

- Particule solide*: PM₁₀ - 28 indicatori, PM_{2,5} - 25 metale, și indicatori - 36 indicatori.
- Calitatea precipitațiilor în 3 puncte*: Botoșani, Darabani și Dorohoi, totalizând 54 de indicatori.

Apa

Apa freatică provenită din cursuri de apă și de pe versanți are debite scăzute (1-3 l/s) și limită de potabilitate, existând și apă improprie pentru băut. Debitul total la nivel de județ este estimat la 1,780 m³/s, din care 0,728 m³/s reprezintă resurse exploatabile și potabile.

Apele de suprafață sunt râuri și lacuri, care aparțin de două bazine hidrografice majore: Siret și Prut. Densitatea rețelei de râuri existente este de 0,41 km/km². Alimentarea râurilor se face în proporție de 86% prin căderi de ploaie și zăpadă, doar 14% fiind din surse de adâncime.

Analiza debitelor multianuale arată faptul că apele cele mai bogate sunt Prut și Siret, cu 85 m³/s și 12,7 m³/s la intrarea în județ, și 92 m³/s, respectiv 35,0 m³/s la ieșire.

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

Din punct de vedere hidrografic, județul Botoșani se încadrează în două arii largi: umiditate moderată, corespunzând Podișului Botoșani, și lipsă de umiditate, corespunzând Podișului Moldovei.

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

Județul Botoșani	Resurse de apă [mii m ³]			
	Teoretice	Utilizabile		
		Suprafață	Subteran	Total
Prut	1.374	296,9	5,4	302,3
	Resurse de suprafață		Resurse subterane	
	Teoretice	Utilizabile	Teoretice	Utilizabile
Siret	10,0	5,0	23,0	15,0

Sursa: Ministerul Mediului, Raport de mediu în județul Botoșani, 2008

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

Nr	Râul	Stația hidrometrică	Debit maxim în 2008 [m ³ /s]	Debit multianual [m ³ /s]
Bazinul Prut				
1	Prut	Rădăuți-Prut	4240	80,4
2	Prut	Stânca	1260	82,6
3	Bașeu	Ștefănești	37	1,68
4	Jijia	Dorohoi	54,4	0,661
5	Jijia	Dângeni	57,6	1,77
6	Jijia	Todireni	48,1	2,28
7	Sitna	Cătămăraști	5	0,455
8	Sitna	Dracșani	26,0	1,82
9	Sitna	Todireni	41,8	2,35
10	Miletin	N. Bălcescu	68,6	0,47
Bazinul Siret				
1	Siret	Siret	920	18,2
2	Siret	Zvoriștea	846	19,8
3	Siret	Huțani	813	24,0

Sursa: Ministerul Mediului, Raport de mediu în județul Botoșani, 2008

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

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

Sursa: Ministerul Mediului, Raport de mediu în județul Botoșani, 2008

Apa de suprafață

Râuri

Studierea râului Prut se face, în baza relațiilor bilaterale cu Ucraina și Republica Moldova, în 3 secțiuni de supraveghere cu frecvență lunară/săptămânală: Prut - Oroftiana, Prut - Rădăuți Prut și Prut - Stânca.

Cea mai bună secțiune existentă este Prut - Darabani.

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

Principiul general de clasificare a stării ecologice are la bază cinci grupe de indicatori: oxigenul, nutrienții, mineralizarea, poluanții toxici specifici de origine naturală și alți indicatori chimici relevanți, și evaluarea se face prin ponderarea efectului tuturor indicatorilor, prin medie aritmetică.

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

201/2009

Nr. crt.	Râul	Secțiunea de control	Frecvența de extragere	Nivelul de calitate					
				R.O.*	Nutrienți	Salinitate	PTSO**	Alții	General
Bazinul Prut									
1	Prut	Oroftiana	12	I	I	I	I	I*	I
2	Prut	Darabani	6	I	I	I	I	-	I
3	Prut	Rădăuți-Prut	4	I	I	I	I	I*	I
4	Prut	Stânca	4	I	I	I	I	I*	I
5	Bașeu	Ștefănești	12	III	II	III	I-II	II	III
6	Podriga	Av. Darabani	12	V	V	III	I	V	V
7	Jijia	Av. Dorohoi	12	III	IV	II	II	II	IV
8	Jijia	Trușești	6	III	II	III	I	-	III
9	Jijia	Todireni	12	III	II	III	I	II	III

Nr. crt.	Râul	Secțiunea de control	Frecvența de extragere	Nivelul de calitate					
				R.O.*	Nutrienți	Salinitate	PTSO**	Alții	General
10	Sitna	Stăuceni	12	III	III	II	I	II	III
11	Miletin	Orășeni Vale	6	II	I	II	II	II	II
Bazinul Siret									
1	Siret	Granița	12	I	I	I	I	I	I
2	Siret	Siret	12	I	I	I	I	I	I
3	Siret	Huțani	12	I	I	I	I	I	I

R.O – nivelul de oxigen

PTSO – poluanți toxici

Sursa: Ministerul Mediului, Raport de mediu în județul Botoșani, 2008

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

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

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

Sursa: Ministerul Mediului, Raport de mediu în județul Botoșani, 2008

Situația lacurilor din județul Botoșani

Calitatea apei din acumulări se monitorizează prin interpretarea fizico-chimică și biologică a mostrelor culese, cu frecvență determinată de importanța lacului în cauză și în funcție de regimul termic și pluviometric.

Tabelul nr. 1.1.6. Situația globală a calității apei din lacuri, 2008

Lacul	Cursul de apă	Volum total [mil. m ³]	Utilizare	Calitatea apei (categoria)		Surse de poluare
				Denumire	Tip	
Bazinul hidrografic Prut						
Stâncă Costești	Prut	1.400	A; IR; H; P; AT	I	Mezotrofic	
Negreni	Bașeu	25,6	AT; IR; P; A	III	Mezotrofic	
Mileanca	Podriga	14,35	AT; IR; P	II	Eutrofic	
Cătămărăști	Sitna	18,00		II	Eutrofic	
Bazinul hidrografic Siret						
				Nutrienți, fosfor total și azot	Biologic	
Rogojești	Siret	37,3	Alimentare cu apă	Eutrofic Eutrofic	Oligotrofic Mezotrofic	SC SUCEAVA Ag. Siret
Bucecea	Siret	6,73	Alimentare cu apă	Eutrofic Eutrofic	Mezotrofic Mezotrofic	SC Suceava, Ag. Siret

Sursa: Ministerul Mediului, Raport de mediu în județul Botoșani, 2008

Notă:

H – Energie hidroelectrică

A – Alimentare cu apă

IR – Apă pentru irigații

P – Piscicultură

AT – Atenuarea inundațiilor

Tabelul nr. 1.1.7. Calitatea lacurilor conform nivelului de troficitate

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

Sursa: Ministerul Mediului, Raport de mediu în județul Botoșani, 2008

Tabelul nr. 1.1.8. Calitatea lacurilor conform nivelului chimic

Lacul	Cursul de apă	Volum total [mil. m ³]	Trophicitatea	
			Valoarea nutrienților	Valoarea biomasei
Bazinul hidrografic Prut				
Stâncă Costești	Prut	1.400	I	O

Lacul	Cursul de apă	Volum total [mil. m ³]	Trophicitatea	
			Valoarea nutrienților	Valoarea biomasei
Negreni	Bașeu	25,6	I	O
Mileanca	Podriga	14,35	I	M
Cătămărăști	Sitna	18,00	I	M
Bazinul hidrografic Siret				
Rogojești	Siret	37,3	N-NH ₄ = 0,110 mgN/l – I N-NO ₂ = 0,014 mgN/l – II N-NO ₃ = 0,561 mgN/l – I Fosfor total = 0,0523 mgP/l – I Ortofosfați = 0,0291 mgP/l - I	2,68
Bucecea	Siret	6,73	N-NH ₄ = 0,138 mgN/l – I N-NO ₂ = 0,015 mgN/l – II N-NO ₃ = 0,678 mgN/l – I Fosfor total = 0,0437 mgP/l – I Ortofosfați = 0,0221 mgP/l - I	3,26

Sursa: Ministerul Mediului, Raport de mediu în județul Botoșani, 2008

1.1.2. Concluzii

Calitatea apei de suprafață a fost afectată de inundațiile care au avut loc în perioada aprilie-august 2008, rezultatul fiind încărcarea cu suspensii solide. Față de anul anterior, calitatea apei din majoritatea secțiunilor nu a înregistrat schimbări semnificative, ceea ce denotă o tendință de conservare/îmbunătățire.

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

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

- poluarea apelor de suprafață;
- condiții naturale hidro-geochimice care favorizează transformarea în soluție a diferiți anioni și cationi;
- dezvoltarea intensivă a agriculturii în ultimele decenii, cu utilizarea în exces a îngrășămintelor chimice și a pesticidelor, a dus la acumularea în sol a unor substanțe periculoase (sau la degradarea resurselor);
- efecte ale nerespectării de către fostele ferme zootehnice mari a măsurilor privind factorii de mediu;
- particularități de climat și hidrogeologie, cu exploatarea sistemelor de irigații, care a contribuit la mineralizarea materiei organice din sol și la migrarea substanțelor obținute.

1.2. Structura studiului

Documentul „*Studiu de specialitate privind Indicatorii de performanță ai serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare - Județul Botoșani, 2010*” reprezintă:

- un instrument deosebit de eficient pentru identificarea și soluționarea problemelor și aspectelor privind modul de gestionare, administrare, exploatare, menținere în funcțiune și de dezvoltare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare prestate/furnizate de către operatorul regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani, respectiv S.C. APA GRUP SA Botoșani, în aria de operare consolidată pe întreg județul Botoșani;
- una dintre căile cele mai eficiente de participare a publicului în procesul de decizie;
- angajamentul A.D.I. „AQUA” Botoșani, al Consiliului Județean Botoșani, al S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani și al comunității în asigurarea unui mediu adecvat, a unor condiții de viață mai bune și a unei dezvoltări durabile pentru generațiile actuale și viitoare.

În conformitate cu prevederile *Regulamentului consolidat al serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare în județul Botoșani*, precum și cu legislația în vigoare, indicatorii de performanță ai serviciului furnizat/prestat utilizatorilor se stabilesc pe baza unui studiu de specialitate întocmit de Asociația de

Dezvoltare Intercomunitară „AQUA” Botoșani, în funcție de necesitățile utilizatorilor, de starea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare și de eficiență a 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. Studiul de specialitate se avizează de autoritățile deliberative ale unităților administrativ-teritoriale membre și se aprobă de Adunarea Generală a Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA” Botoșani.

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.

Studiul este elaborat în viziunea unei dezvoltări durabile a comunităților din aria de deservire a județului în ansamblu, vizând nu numai toți factorii de natură tehnică și economică specifici activităților de alimentare cu apă și de canalizare, ci și aspectele privind sănătatea și calitatea vieții populației, legislația, educația ecologică care reprezintă esența unor servicii eficiente.

Totodată, studiul oferă o bună oportunitate pentru instituirea unei colaborări benefice între A.D.I. „AQUA” Botoșani, Consiliul Județean Botoșani, unitățile administrativ-teritoriale care au delegat gestiunea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul regional, celelalte instituții și organisme implicate, sectorul privat, organizații și cetățeni, în calitate de utilizatori, în vederea soluționării problemelor specifice serviciilor prestate/furnizate, precum și pentru obținerea unor beneficii economice și sociale.

Studiul are ca obiectiv principal propunerea unui set de indicatori de performanță pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare prestate/furnizate de către operatorul regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani, în aria de operare consolidată a județului Botoșani și care trebuie să însușiți și îndepliniți de către acesta.

Rezultatul acțiunilor și măsurilor specifice întreprinse de către operator în sensul realizării și îmbunătățirii nivelului valoric al indicatorilor de performanță, pe de o parte și o monitorizare și evaluare eficientă efectuată de către factorii implicați, pe de altă parte, conduce la îmbunătățirea percepției utilizatorilor cât și a responsabilităților/obligațiilor acestora față de serviciile de apă și canalizare.

Propunerile de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare furnizat /prestat utilizatorilor, rezultate din acest studiu de specialitate vor fi supuși dezbaterii publice înaintea aprobării lor de către A.D.I. „AQUA” Botoșani.

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

- necesitățile utilizatorilor;
- starea tehnică și gradul de eficiență a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare;
- situația economică a operatorului regional;
- necesitatea respectării și aplicării legislației existente în domeniul apei protecției mediului și administrației publice locale;
- necesitatea adoptării liniilor directe ale acquis-ului comunitar în domeniu;
- necesitatea atingerii obiectivelor și ȳintelor stabilite în vederea conformării cu Directivele U.E.

Pentru selectarea indicatorilor de performanță care sunt propuși spre aprobare, s-a avut în vedere includerea în mod obligatoriu a indicatorilor de performanță minimali prevăzuți în Regulamentul – cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare stabiliți în Ordinul nr. 88 din 20/03/2007 și a indicatorilor / condiționalităților impuși prin diferite documente: contract de delegare de gestiune, memorandumuri de finanțare, documentație de obținere /menținere licență de operare, rapoarte anuale economico-financiare etc.

Studiul este structurat după cum urmează:

- în partea introductivă se prezintă situația generală și socio-economică a județului Botoșani;
- în capitolul 2 se prezintă aria de deservire în care operează S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani, sistemul de alimentare cu apă și de canalizare existent, cadrul instituțional și organizatoric specific serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, cât și o evaluare a indicatorilor de performanță care sunt monitorizați și evaluați la această dată de către instituțiile și organismele implicate;
- în capitolul 3 se realizează o analiză pe activitățile specifice serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare a indicatorilor de performanță și se propune o previzionare a acestora pentru perioada 2010-2013.

În vederea obținerii unor informații cât mai reale asupra aspectelor care fac obiectul studiului, membrii comisiei de elaborare au identificat toate problemele specifice serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare și în special privind indicatorii de performanță utilizând datele și informațiile deținute de către Consiliul Județean Botoșani și A.P.M. Botoșani și cele transmise de către S.C. APA GRUP S.A. Botoșani.

Au fost analizate și informațiile rezultate în urma procesării datelor conținute în principal în următoarele documente:

- Analiza financiară 2007 –Asistență tehnică pentru coordonarea și supervizarea proiectelor ISPA în județul Botoșani – Louis Berger SAS;
- Memorandum de finanțare proiect Reabilitarea și modernizarea sistemelor de alimentare cu apă, canalizare și epurare, Botoșani, Măsura ISPA nr. 2004/RO16P/PE/001;

- Rapoarte trimestriale privind Programul de Dezvoltare al Utilităților Municipale II;
- Plan de afaceri al S.C. APA GRUP S.A. Botoșani 2005-2006;
- Bilanțurile anuale întocmite pentru anii 2005 - 2009;
- Bilanțul semestrial la data de 30.06.2010;
- Rapoartele privind activitatea economico – financiară pentru anii 2005 – 2009 și semestrul I 2010;
- Master Plan pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare în județul Botoșani - 2010;
- Hotărâri ale unităților administrativ-teritoriale de înființare a A.D.I. „AQUA” Botoșani;
- Hotărârea A.D.I. „AQUA” Botoșani de înființare a operatorului regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani;
- Contractul unic de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare nr. 2206/28.06.2010;
- Regulamentul consolidat al serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare – județul Botoșani, aprobat prin hotărâre A.G.A. a A.D.I. „AQUA” Botoșani în 01.02.2010;
- Ordinul A.N.R.S.C. nr. 459/21.0.92010 de aprobare a eliberării Licenței clasa 2 către S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani;
- Contractul de facturare, cu actele adiționale ulterioare, între Apele Române și operator privind cantitatea de apă brută intrată în sistem;
- Standardul SR 1343-1 privind determinarea cantităților de apă potabilă pentru localitățile urbane și rurale;
- Proceduri Sistem de Management al Calității în vigoare;
- Rezultate monitorizare pierderi la branșamente condominiale;
- Rezultate verificări contori de branșament;
- Lista echipamentelor pentru detecția și inspecția pierderilor;
- Duratele de funcționare a mijloacelor fixe, conform HG. nr. 2139/2004.
- Anuarul statistic al județului Botoșani;
- Site-ul Direcției Județene de Statistică Botoșani.

Toate datele și informațiile transmise de operatorul S.C. APAGRUP S.A. Botoșani sunt însoțite de documente autentificate cu semnătură și ștampilă.

Asupra fidelității și corectitudinii datelor transmise de către operatorul regional, menționăm faptul că întreaga responsabilitate îi revine acestuia.

1.3. Lista abrevierilor și termenilor de specialitate

Abrevieri:

- **A.N.R.S.C.** - Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice;
- **APM** - Agenția pentru Protecția Mediului
- **BERD** - Banca Europeană de Reconstrucție și Dezvoltare
- **BEI** – Banca Europeană de Investiții
- **BH** – Bazin hidrografic
- **BL** – Buget local
- **BM** – Banca Mondială
- **BS** – Buget de stat
- **CJ** – Consiliul Județean
- **CL** – Consiliul Local
- **CM** – Comitetul de Monitorizare
- **FE** – Fonduri Europene
- **FEDR** – Fondul Europeană de Dezvoltare Regională
- **FC** – Fond de Coeziune
- **HG** – Hotărâre de Guvern
- **H CJ** – Hotărârea Consiliului Județean
- **H CL** – Hotărârea Consiliului Local
- **ISO** - Organizația Internațională pentru Standardizare
- **ISPA** - Instrument structural de pre-aderare
- **I.e.** - Locuitori echivalenți
- **MMP** – Ministerul Mediului și Pădurilor
- **ONG** – Organizație non guvernamentală
- **PIU** – Unitate de Implementare Proiecte
- **POS** - Programele operaționale sectoriale
- **PPP** - Parteneriat public-privat
- **PHARE** - Ajutor pentru reconstrucția economică - Polonia și Ungaria

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

Termeni de specialitate, în conformitate cu legislația în vigoare :

- **apă potabilă** – apă care îndeplinește indicatorii de potabilitate prevăzuți de legislația în vigoare;
- **ape uzate menajere** – apele de canalizare rezultate din folosirea apei în gospodării, instituții publice și servicii, care rezultă mai ales din metabolismul uman și din activități menajere și igienico-sanitare;
- **ape uzate industriale** – apele de canalizare rezultate din activități economico-industriale sau corespunzând unei alte utilizări a apei decât cea menajeră;
- **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;
- **ape pluviale** – apele de canalizare care provin din precipitații atmosferice;
- **autoritate de reglementare competentă** – Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice – denumită în continuare A.N.R.S.C.;
- **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;
- **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;
- **asociație de dezvoltare intercomunitară de apă și de canalizare** - asociația de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice, astfel cum este definită de Legea nr. 51/2006 , constituită în scopul înființării, organizării, finanțării, exploatării, monitorizării și controlului furnizării/prestării serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, inclusiv pentru crearea, modernizarea și/sau dezvoltarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare.
- **aviz de brânșare/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 brânșamentelor de apă, respectiv a racordurilor de canalizare și prin care se stabilește punctul de delimitare dintre rețelele publice și instalațiile de utilizare;

- **acord de preluare** – documentul scris, emis de operatorul serviciului de canalizare pentru utilizator, prin care acesta se angajează să presteze serviciul de canalizare și care definește condițiile și parametrii cantitativi și calitativi ai apelor uzate menajere și/sau industriale preluate la canalizarea publică;
- **branșament 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. Branșamentul deservește un singur utilizator – persoană fizică sau juridică care beneficiază, direct sau indirect, individual sau colectiv de serviciile de utilități publice, în condițiile legii. În cazuri bine justificate și atunci când condițiile tehnice nu permit altă soluție se poate admite alimentarea mai multor utilizatori prin același branșament. Părțile componente ale unui branșament se precizează în regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare. Branșamentul, până la contor, inclusiv căminul de branșament și contorul, aparțin rețelei publice de distribuție, indiferent de modul de finanțare a execuției. Finanțarea execuției branșamentului se asigură de operator, respectiv de utilizator, corespunzător punctului de delimitare a instalațiilor. Amplasamentul căminului de branșament 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. 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 branșament la nivelul limitei de proprietate;
- **caracteristici tehnice** – totalitatea datelor și elementelor de natură tehnică, referitoare la o instalație;
- **cămin de branșament** – construcție componentă a sistemului de distribuție a apei, aparținând sistemului public de alimentare cu apă, care adăpostește contorul de branșament, cu montajul aferent acestuia;
- **contor de branșament** – mijlocul de măsurare a cantității de apă consumată 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, fiind utilizat la determinarea cantității de apă consumată, în vederea facturării;
- **contor de rețea** – mijlocul 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;
- **contract-cadru** – reglementare cu caracter normativ, care stabilește condițiile minimale pentru relațiile comerciale dintre operator și utilizator;

- **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;
- **delegarea gestiunii unui serviciu de utilități publice** - acțiunea prin care o unitate administrativ-teritorială atribuie unuia sau mai multor operatori titulari de licență, în condițiile *Legii nr. 51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice*, atât gestiunea propriu-zisă a unui serviciu ori a unei activități din sfera serviciilor de utilități publice a căru/cărei răspundere o are, cât și concesiunea infrastructurii tehnico-edilitare aferente acestuia/acesteia; delegarea gestiunii unui serviciu de utilități publice implica dreptul și obligația operatorului de a administra și exploata sistemul de utilități publice aferent serviciului/activității delegate. Delegarea gestiunii poate fi efectuată și de asociațiile de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice, în numele și pe seama unităților administrativ teritoriale membre, în baza unui mandat special acordat de acestea;
- **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;
- **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;
- **indicatori de performanță generali** - parametri ai serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate, urmărite la nivelul operatorilor;
- **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;
- **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;
- **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;

- **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;
- **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;
- **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 importante 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. deteriorate, se restabilește funcționarea în condiții normale sau cu parametrii reduși, până la terminarea lucrărilor necesare asigurării unei funcționări normale;
- **operator** – persoană juridică de drept public sau de drept privat înregistrată într-un stat membru al Uniunii Europene ori în alt stat sau, după caz, structură fără personalitate juridică în subordinea autorităților administrației publice locale, care are competența și capacitatea, recunoscute prin licență emisă de o autoritate națională de reglementare competentă ori un organism echivalent dintr-un stat membru al Uniunii Europene, de a furniza/presta, în condițiile reglementărilor în vigoare, un serviciu sau o activitate din sfera serviciilor de utilități publice și care asigură nemijlocit gestiunea propriu-zisă a serviciului/activității, precum și administrarea, funcționarea și exploatarea sistemului de utilități publice aferent acestuia/acesteia;
- Operatori pot fi:
- societăți comerciale cu capital social integral al unităților administrativ-teritoriale,
- înființate de autoritățile deliberative ale acestora;
- societăți comerciale rezultate ca urmare a reorganizării regiilor autonome de interes local sau județean ori a serviciilor publice de interes local sau județean, existente la data intrării în vigoare a prezentei legi, al căror capital social este deținut în totalitate de unitățile administrativ-teritoriale, în calitate de asociat sau de acționar unic;
- societăți comerciale cu capital social privat;
- societăți comerciale cu capital social mixt.
- **operator regional** - societate comercială cu capital social integral al unităților administrativ-teritoriale membre ale unei asociații de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice, înființată în baza hotărârilor autorităților deliberative ale acestora; operatorul regional asigura

atât gestiunea propriu-zisă a serviciului/activității de utilități publice pe raza de competență a unităților administrativ-teritoriale asociate, inclusiv administrarea, funcționarea și exploatarea sistemelor de utilități publice aferente acestora, cât și implementarea programelor de investiții publice de interes zonal sau regional realizate în comun în cadrul asociației, destinate înființării, modernizării și/sau, după caz, dezvoltării infrastructurii tehnico-edilitare aferente acestor servicii/activități; operatorul regional se înființează în conformitate cu prevederile Legii nr. 31/1990 privind societățile comerciale, republicată, cu modificările și completările ulterioare, în baza hotărârilor adoptate de autoritățile deliberative ale unităților administrativ-teritoriale asociate, inclusiv prin modificarea actelor constitutive ale operatorilor existenți, subordonați autorităților administrației publice locale; operatorul regional este asimilat organismelor prestatoare de servicii publice prevăzute de Ordonanța Guvernului nr. 29/2007 privind modul de alocare a instrumentelor structurale, a prefinanțării și a cofinanțării alocate de la bugetul de stat, inclusiv din Fondul național de dezvoltare în bugetul instituțiilor implicate în gestionarea instrumentelor structurale și utilizarea acestora pentru obiectivul convergență, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 249/2007.

- **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;
- **punct de delimitare** – locul în care instalațiile aflate în proprietatea sau în administrarea utilizatorului se branșează 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 căminului de branșament, 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/la căminul de racord, care este prima componentă a rețelei publice de canalizare, în sensul de curgere a apei uzate;
- **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. Părțile componente ale unui racord se precizează în prezentul Regulament al serviciului. Racordul de la cămin spre rețea, inclusiv căminul de racord cu toate componentele sale, aparține rețelei publice de canalizare;
- **repartitor de costuri** – mijloc de măsurare 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 branșamentului imobilului;

- **repartizarea costurilor** - totalitatea acțiunilor și activităților desfășurate în imobilele condominiale, dotate cu instalații interioare de utilizare comune, de către o persoană fizică sau juridică, autorizată conform reglementărilor legale în vigoare, în scopul repartizării pe proprietăți/apartamente individuale a costurilor aferente consumului de apă;
- **rețea de transport a apei** – parte a sistemului public de alimentare cu apă, alcătuită din rețeaua de conducte cuprinsă între captare și rețeaua de distribuție;
- **rețea 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 ori la mai mulți utilizatori independenți;
- **rețea de canalizare** – parte a sistemului public de canalizare, alcătuită din canale colectoare, canale de serviciu, cămine, guri de scurgere și construcții anexe care asigură preluarea, evacuarea și transportul apelor de canalizare de la doi ori de la mai mulți utilizatori independenți;
- **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 branșament;
 - pentru apa uzată: căminul de racord;
- **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;
- **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;
- **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;
- **sistem de alimentare cu apă** – ansamblul construcțiilor și terenurilor, instalațiilor tehnologice, echipamentelor funcționale și dotărilor specifice, prin care se realizează serviciul de alimentare cu apă. Sistemele de alimentare cu apă cuprind, de regulă, 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;
- **sistem de canalizare** – ansamblul construcțiilor și terenurilor aferente instalațiilor tehnologice, echipamentelor funcționale și dotărilor specifice, prin care se realizează serviciul de canalizare. Sistemele de canalizare cuprind, de regulă, următoarele componente:
- racorduri de canalizare, de la punctul de delimitare 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;

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

1.4. Prevederi legislative

Legislația românească relevantă privitoare la cadrul legal și instituțional în sectorul de servicii de apă și de canalizare este următoarea:

Tip Document	Numărul	Data emiterii	Detalii
Legea	107	25/09/1996	Legea apelor
Legea	228	30/11/2000	privind aprobarea Ordonanței Guvernului nr. 95/2000 pentru ratificarea Protocolului privind apa și sănătatea, adoptat la Londra la 17 iunie 1999
Ordonanța de urgență	21	30/01/2002	privind gospodărirea localităților urbane și rurale
Hotărârea de Guvern	100	07/02/2002	pentru aprobarea Normelor de calitate pe care trebuie să le îndeplinească apele de suprafață utilizate pentru potabilizare și a Normativului privind metodele de măsurare și frecvența de prelevare și analiza a probelor din apele de suprafață destinate producerii de apă potabilă
Hotărârea de Guvern	188	20/02/2002	pentru aprobarea unor norme privind condițiile de descărcare în mediul acvatic a apelor uzate
Hotărârea de Guvern	202	28/02/2002	pentru aprobarea Normelor tehnice privind calitatea apelor de suprafață care necesită protecție și ameliorare în scopul susținerii vieții piscicole
Legea	458	08/07/2002	privind calitatea apei potabile, modificată și completată de legea nr. 311 din data de 28 Iunie 2004
Hotărârea de Guvern	459	08/07/2002	privind aprobarea Normelor de calitate pentru apa din zonele naturale amenajate pentru înbăiere
Legea	310	28/07/2004	pentru modificarea și completarea Legii apelor nr. 107/1996
Legea	311	28/07/2004	privind calitatea apei potabile

Ordinul	344	16/08/2004	pentru aprobarea Normelor tehnice privind protecția mediului și în special a solurilor, când se utilizează nămolurile de epurare în agricultura
Ordinul	708	01/10/2004	pentru aprobarea Normelor tehnice privind protecția mediului și în special a solurilor, când se utilizează nămolurile de epurare în agricultură
Ordinul	757	26/11/2004	pentru aprobarea Normativului tehnic privind depozitarea deșeurilor
Ordinul	161	15/02/2005	pentru aprobarea Reglementării tehnice "Ghid de proiectare, execuție și exploatare a lucrărilor de alimentare cu apă și canalizare în mediul rural", indicativ GP 106-04
Ordinul	163	15/02/2005	privind aprobarea Reglementării tehnice "Normativ pentru proiectarea construcțiilor și instalațiilor de epurare a apelor uzate orășenești - Partea a IV-a: treapta de epurare avansată a apelor uzate", indicativ NP 107-04
Hotărârea de Guvern	349	21/04/2005	privind depozitarea deșeurilor
Hotărârea de Guvern	351	21/04/2005	privind aprobarea Programului de eliminare treptată a evacuărilor, emisiilor și pierderilor de substanțe prioritar periculoase
Hotărârea de Guvern	352	21/04/2005	privind modificarea și completarea Hotărârii Guvernului nr. 188/2002 pentru aprobarea unor norme privind condițiile de descărcare în mediul acvatic a apelor uzate
Ordinul	1182	22/11/2005	privind aprobarea Codului de bune practici agricole pentru protecția apelor împotriva poluării cu nitrați din surse agricole
Ordinul	1230	30/11/2005	privind modificarea anexei la Ordinul ministrului mediului și gospodăririi apelor nr. 757/2004 pentru aprobarea Normativului tehnic privind depozitarea deșeurilor
Legea	400	27/12/2005	privind aprobarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 73/2005 pentru modificarea și completarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 107/2002 privind înființarea Administrației Naționale "Apele Române" (Tarife apă brută)
Ordinul	2	04/01/2006	pentru aprobarea Normelor metodologice privind avizul de amplasament
Ordinul	15	11/01/2006	pentru aprobarea Procedurii de suspendare temporară a autorizației de gospodărire a apelor și a Procedurii de modificare sau de retragere a avizelor și autorizațiilor de gospodărire a apelor

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

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

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

1.5. Situația socio-economică

Integrarea României în UE, schimbările în politica economică au pavat calea către o creștere a economiei naționale, oferind o imagine mai optimistă în ceea ce privește dezvoltarea politică și economică a țării. Astfel, investițiile străine directe au crescut până în anul 2008, precum și activitățile de comerț cu UE dar și cu țările vecine non- membre ale UE.

Evoluția economică a regiunii Nord Est va depinde în mare parte de capacitatea regională și locală de a atrage investiții străine.

Condițiile geografice și istorice au determinat o serioasă rămânere în urmă din punct de vedere socio-economic a Regiunii de Nord Est. Din punct de vedere al dezvoltării socio-economice, județul Botoșani ocupă una din ultimele poziții în cadrul Regiunii.

Județul Botoșani reprezintă un teritoriu cu caracteristici complexe, atât prin resursele și potențialul uman de care dispune, cât mai ales prin problemele majore cu care se confruntă: sărăcia, resurse naturale și materiale reduse, niveluri înalte ale mortalității generale, mortalității infantile, migrații și șomaj.

1.5.1. Demografia

Evoluția populației stabile a județului, în perioada 2007-2009 este prezentată în **tabelul nr. 1.5.1.**

Tabelul nr. 1.5.1. Evoluția populației stabile a județului, în perioada 2007-2009

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

Sursa : Direcția de Statistică Botoșani

În ceea ce privește așezările umane, în tabelul de mai jos se prezintă evoluția numărului de localități rurale și urbane din județul Botoșani, în 2008.

Tabelul nr. 1.5.2. Evoluția numărului de localități din județul Botoșani, aferentă anului 2008.

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

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

Sursa: Direcția de Statistică Botoșani

La nivelul anului 2009 situația localităților din județul Botoșani, grupate după numărul de locuitori, se prezintă în **tabelul nr. 1.5.3.**

Tabelul nr. 1.5.3. Situația localităților din județul Botoșani, grupate după numărul de locuitori - 2009

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

Sursa: Direcția de Statistică Botoșani

Se constată o creștere a gradului de urbanizare de la 36,8%, în anul 2003, la 41,7%, în anul 2009, datorită înființării a trei noi orașe în județul Botoșani (Bucecea, Flămânzi, Ștefănești).

1.5.2. Evoluția produsului intern brut (PIB)

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

Tabelul nr. 1.5.4. Evoluția Produsului Intern Brut

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

Sursa: Direcția de Statistică Botoșani

1.5.3. Gradul de ocupare a forței de muncă

În tabelul de mai jos se prezintă situația agenților economici ai județului Botoșani la nivelul anului 2008, structurați după forma juridică.

Tabelul nr. 1.5.5. Situația unităților locale active din județul Botoșani - anul 2008

Tip agent economic	Număr
Regii autonome	2
Societăți pe acțiuni	179
Societăți cu răspundere limitată	4324
Alte tipuri de societăți necooperatiste	50
Societăți cooperatiste	40
Total	4595

Sursa : Direcția Județeană de Statistică Botoșani

Tabelul nr. 1.5.6. Rata șomajului, județul Botoșani

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

Sursa: Direcția de Statistică Botoșani

Rata șomajului pe ultimii ani indica un trend regresiv, la nivel de județ, însă a fost mai ridicată față de media națională în fiecare an, trend ce va continua și în anii următori. Începând cu anul 2009, datorită situației economice mondiale și naționale, se estimează o creștere a ratei șomajului în județ.

Tabelul nr. 1.5.7. Evoluția numărului mediu de salariați, județul Botoșani

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

Sursa: Direcția de Statistică Botoșani

Analizând evoluția numărului de salariați în județul Botoșani, se observă o scădere a acestuia, în primii ani, scădere determinată în mare parte de migrația populației în zone ale țării mai dezvoltate din punct de vedere economic, apoi, în ultimii ani până în anul 2008, crește numărul de salariați, ceea ce reflectă o îmbunătățire a situației economice, evident până la izbucnirea crizei la nivel global.

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

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

Sursa: Direcția de Statistică Botoșani

Economia județului este dominată de sectorul agricol, care reprezintă 49,6 % din forța de muncă ocupată. Acest lucru se reflectă și în procentajul scăzut al populației urbane, mult mai mic față de media pe țară.

Câștigul salarial nominal mediu net lunar în anul 2008 a fost de 1036 lei, față de 1155 lei pentru din Regiunea de NE și de 1173 lei la nivel național. Astfel, câștigul salarial mediu net la nivel de județ reprezintă 89,7 % din valoarea aceluiași indicator la nivelul Regiunii de NE și 88,3 % din valoarea acestuia la nivel de țară. Această regiune este considerată drept cea mai săracă din România.

Tabelul nr. 1.5.9. Câștigul salarial mediu net lunar

Indicator	2005	2006	2007	2008
salar mediu Romania	746	866	1042	1309
salar mediu Regiunea NE	663	765	938	1155
salar mediu județul BOTOȘANI	618	715	881	1036
% din media pe țara	82,8	82,6	84,5	79,1
% din media Regiunea NE	93,2	93,5	93,9	89,7
creștere în % față de anul precedent:				
- Romania	-	16,1	20,3	25,6
- Regiunea NE	-	15,4	22,6	23,1
- Județul BOTOȘANI	-	15,7	23,2	17,6

Sursa: Direcția de Statistică Botoșani

1.5.4. Contextul economic

Industria

Balanța forței de muncă la 1 ianuarie 2009 indică o populație ocupată de 23500 persoane în acest domeniu, ceea ce reprezintă 15,7% din totalul populației ocupate.

În industria județului s-a semnalat, în ultimii ani, o creștere a ramurii de confecții, prin practicarea preponderentă a activității de producere în sistem “lohn”. Ca domenii reprezentative pentru industria județului Botoșani, se pot aminti:

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

Tabelul nr. 1.5.10. Numărul mediu al salariaților pe activități industriale, județul Botoșani

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

Denumirea activității	2006	2007	2008
16. Energie electrică, termică, gaze și apă	1314	1406	2235

Sursa: Direcția de Statistică Botoșani

Producția industrială în perioada de 01.01-31.07.2010 față de perioada similară a anului 2009 a fost de 100,0 %, în timp ce evoluția cifrei de afaceri din industrie pe total (piața internă și piața externă) a crescut la 104,8 %.

Agricultura

Suprafața agricolă a Județului Botoșani la sfârșitul anului 2008 era de 392792 ha, ceea ce reprezintă 78,78% din suprafața totală a județului și 18,46 % din totalul suprafeței agricole a Regiunii Nord-Est.

Tabelul nr. 1.5.11. Fondul funciar după modul de folosință, județul Botoșani

	2006 ha	2007 ha	2008 ha
SUPRAFAȚA TOTALĂ	498.569	498.569	498.569
Suprafața agricolă	393193	393039	392792
- arabil	298774	298774	298762
- pășuni	75442	75381	75146
- fânețe	14635	14635	14635
- vii și pepiniere viticole	1724	1690	1690

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

Sursa: Direcția de Statistică Botoșani

Balanța forței de muncă la 1 ianuarie 2009 indică o populație ocupată în acest domeniu de 74100 persoane, ceea ce reprezintă 49,6 % din totalul populației ocupate din județ.

Comerț și prestări servicii

Din datele anterioare prezentate, se observă că județul Botoșani dispune de resurse naturale reduse comparativ cu celelalte județe, agenții economici existenți profilându-se cu prioritate în domeniile comerțului și serviciilor, industriei prelucrătoare și agriculturii.

Balanța forței de muncă la 01 ianuarie 2009 indică o populație activă de 23800 persoane în acest domeniu, ceea ce reprezintă 15,9% din totalul populației ocupată din județ.

Turism

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

personalități ale culturii românești: Eminescu, Enescu, Iorga și existenței unui număr mare de obiective religioase (biserici, mănăstiri și schituri) datând din secolul al XIV-lea.

1.5.5. Infrastructura

Rețeaua de drumuri

Drumurile publice din județul Botoșani însumează o lungime totală de 2.125 km la 31.12.2008 ceea ce corespunde unei densități de 42,6 km/100km², din care:

- drumuri naționale: 449 km , reprezentând 21,1 % din total lungime drumuri publice, majoritatea modernizate;
- drumuri județene și comunale 1.676 km, reprezentând 78,9 % din total lungime drumuri publice.

Rețeaua feroviară: este slab dezvoltată, având o lungime de 161 km la 31.12.2008, făcând parte din categoria liniilor ferate secundare neelectrificate. Densitatea liniilor pe 1.000 km² este de 32,3 km.

Transportul aerian: județul Botoșani nu este deservit direct de acest tip de transport .

Transportul urban de pasageri în 2008

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

Transportul public de călători cu autobuze și microbuze este asigurat în municipiul Botoșani de 55 de autobuze și microbuze, numărul mediu de călători transportați anual fiind de 1.276.000 călători.

1.5.6. Utilități

Sistemul de alimentare cu apă și de canalizare în 2008

Județul Botoșani, la nivelul anului 2008, deținea o rețea de alimentare cu apă având o lungime totală de 799,5 km, asigurând necesarul de apă potabilă pentru un număr de 53 de localități și o rețea de canalizare, cu o lungime totală de 228,2 km, asigurând servicii pentru un număr de 15 localități.

Alimentarea cu gaze naturale în 2008

La nivelul anului 2008, rețeaua de distribuție de gaze naturale are o lungime totală de 212,4 km, asigurând servicii pentru un număr de 5 localități.

1.5.7. Previziuni pentru viitor

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

Din analiza indicatorilor socio-economici globali rezultă că județul Botoșani se înscrie în aria “săracă”, care cuprinde o mare parte a Podișului Moldovenesc (județele Botoșani, Iași, Vaslui), în plus confruntându-se cu o serie de disfuncții specifice: caracterul predominant agrar al teritoriului, accentuarea caracterului de zonă periferică datorată accesului dificil la municipiul reședință de județ, nivelul slab al protecției sociale, degradarea patrimoniului natural și construit.

Implementarea programelor UE va reduce discrepanțele regionale din țară, aducând toate regiunile la niveluri mai apropiate. În trecut, regiunea de NE a fost în mod constant sub nivelul mediu pe țară, dar programele de investiții în domeniul infrastructurii vor spori atractivitatea regiunii și a județului, ducând la o creștere semnificativă a venitului mediu pe locuitor, astfel încât să atingă niveluri ale salariilor similare cu restul țării.

2. Prezentarea situației existente

2.1. Aria de delegare a serviciului

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

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

Nr. crt.	Aria administrativă	Nr. crt.	Aria administrativă
1.	Județul Botoșani* : - aria administrativă a municipiului Botoșani ; - aria administrativă a localităților: Bucecea, Flămânzi , Belcea, Dolina, Vâlcele, Brăiești, Văculești, Saucenița, Dealu Mare, Cervicești, Cătămărăști, Agafton, Mănăstirea Doamnei, Baisa, Zăicești, Copălău (90%), Cotu, Buda, Nicolae Bălcescu, Ștefănești (88,20%), Răchiți , Leorda, Costinești, Trușești (88,53%) adiacente sistemului regional de alimentare cu apă și de canalizare	26.	Comuna Hudești
2.	Municipiul Botoșani	27.	Comuna Ibănești
3.	Municipiul Dorohoi	28.	Comuna Leorda
4.	Orașul Darabani	29.	Comuna Mihai Eminescu

5.	Orașul Săveni	30.	Comuna Mihăileni
6.	Orașul Bucecea	31.	Comuna Mihălășeni
7.	Orașul Flămânzi	32.	Comuna Mitoc
8.	Orașul Ștefănești	33.	Comuna Păltiniș
9.	Comuna Albești	34.	Comuna Răchiți
10.	Comuna Avrămeni	35.	Comuna Rădăuți Prut
11.	Comuna Bălușeni	36.	Comuna Răuseni
12.	Comuna Brăești	37.	Comuna Ripiceni
13.	Comuna Broscăuți	38.	Comuna Românești
14.	Comuna Călărași	39.	Comuna Santa Mare
15.	Comuna Concești	40.	Comuna Stăuceni
16.	Comuna Corlăteni	41.	Comuna Sulița
17.	Comuna Coțușca	42.	Comuna Todireni
18.	Comuna Cristești	43.	Comuna Trușești
19.	Comuna Curtești	44.	Comuna Ungureni
20.	Comuna Copălău	45.	Comuna Văculești
21.	Comuna Dângeni	46.	Comuna Viișoara
22.	Comuna Dersca	47.	Comuna Vlădeni
23.	Comuna Drăgușeni		
24.	Comuna Durnești		
25.	Comuna Hănești		

Notă : * Aria de serviciu județul Botoșani se referă la ariile teritoriale ale unităților administrativ teritoriale unde se operează prin concesionarea bunurilor din domeniul public al județului Botoșani , administrate de către Consiliul Județean Botoșani (nr. crt. 1).

2.2. Sistemul de alimentare cu apă și de canalizare

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

distribuirii apei potabile sau industriale tuturor utilizatorilor de pe teritoriul județului, respectiv pentru colectarea, transportul, epurarea și evacuarea apelor uzate, a apelor meteorice și a apelor de suprafață provenite din intravilanul localităților.

În **tabelul nr. 2.2.1. și figura nr. 2.2.1.** se prezintă situația accesibilității populației din județul Botoșani la serviciile de alimentare cu apă și de canalizare.

Tabelul nr. 2.2.1. Situația accesibilității populației din județul Botoșani la serviciile de alimentare cu apă și de canalizare, anul 2010

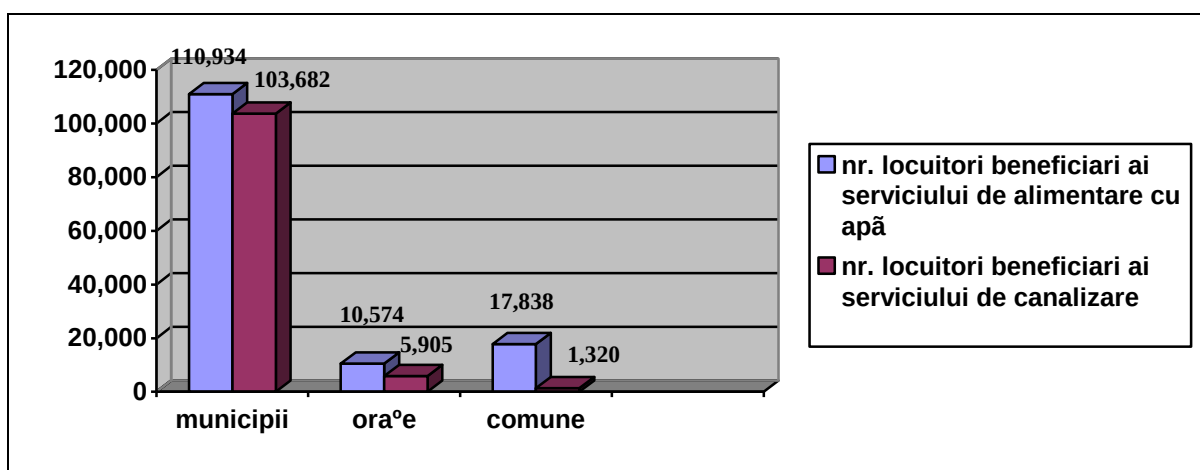
Nr. crt.	Indicator	U.M.	Aglomerări umane				
			Total județ	Mediu urban			Mediu rural - comune
				Total	Municipii	Orașe	
1.	Număr aglomerări umane	Număr	333	7	2	5	326 din care 71 comune
2.	Aglomerări umane beneficiare de servicii de alimentare cu apă	Număr	97	7	2	5	90 (44)
3.	Total populație	Număr	461,305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

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

Notă : * Se aplică formula de calcul : $\text{Populație beneficiară de servicii de alimentare cu apă , respectiv de canalizare} / \text{total populație județ}$

Fig. nr. 2.2.1.

Accesibilitatea populației județului Botoșani la serviciile de alimentare cu apă și de canalizare



Tabelul nr. 2.2.2 și figura nr. 2.2.2. prezintă situația sintetică a accesibilității populației din județul Botoșani, la nivelul anului 2010 , la cele două sisteme hidroedilitare – distribuție de apă potabilă și de canalizare-epurare a apelor uzate.

Tabelul nr.2.2.2. Situația accesibilității populației din județul Botoșani, anul 2010 , la cele două sisteme hidro-edilitare – distribuție de apă potabilă și de canalizare-epurare a apelor uzate.

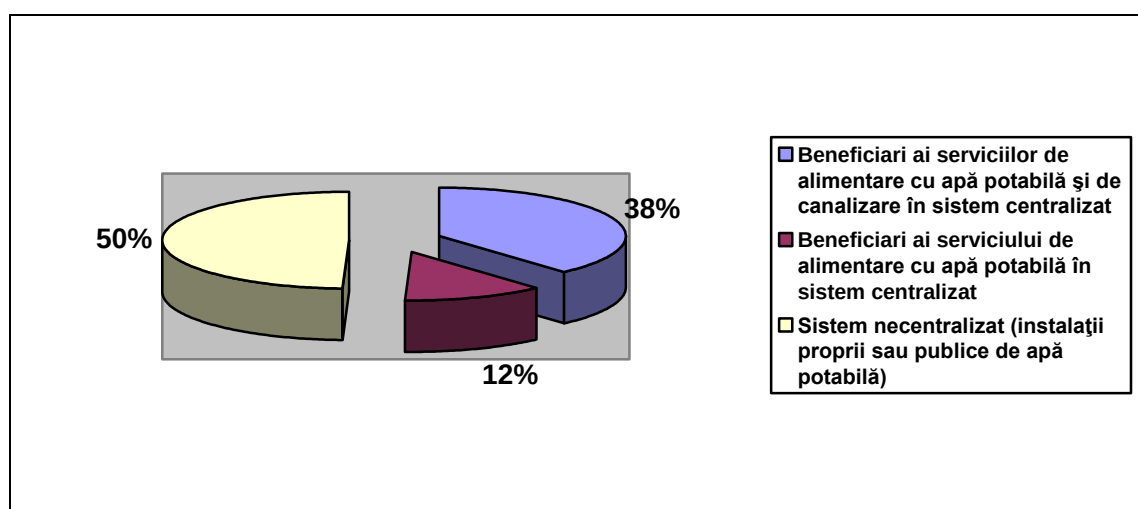
Indicator	Beneficiari ai serviciilor de alimentare cu apă potabilă și de canalizare în sistem centralizat	Beneficiari ai serviciului de alimentare cu apă potabilă în sistem centralizat	Sistem necentralizat (instalații proprii sau publice de apă potabilă)
	nr	nr	nr
Total aglomerații umane	10	97	233

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

Sursa : S.C. APA GRUP S.A. Botoșani

Fig. nr. 2.2.2.

Situația accesibilității populației din județul Botoșani, anul 2010 , la cele două sisteme hidro-edilitare – distribuție de apă potabilă și de canalizare-epurare a apelor uzate



Corelând datele referitoare la cele două echipări hidro-edilitare – distribuție de apă potabilă și canalizare – populația județului se poate grupa în trei mari categorii:

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

Alimentarea cu apă a localităților din județul Botoșani se realizează prin două sisteme: sistem centralizat și sistem local .

Sistemele centralizate de alimentare cu apă potabilă sunt :

- sistemul Bucecea – Botoșani - Dorohoi – Flămânzi ;
- sistemul Ștefănești –Trușești ;
- sistemul Negreni –Săveni ;
- sistemul Darabani .

În **tabelul nr. 2.2.3.** sunt prezentate sintetic datele tehnice și tehnologice privind rețeaua publică de alimentare cu apă potabilă, de canalizare și epurare ape uzate, canalizarea apelor pluviale din județul Botoșani (an de referință 2010).

Tabelul nr.2.2.3. Date tehnice și tehnologice privind rețeaua publică de alimentare cu apă potabilă, de canalizare și epurare ape uzate, canalizarea apelor pluviale, județul Botoșani, 2010.

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

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

Sursa : S.C. APA GRUP S.A. Botoșani

În prezent, în județul Botoșani rețelele de distribuție a apei potabile în sistem centralizat au o lungime totală de 635 km , din care 381 km sunt în mediul urban, adică cca. 60% din lungimea totală și 254 km sunt în mediul rural , adică cca. 40 %.

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

2.2.1. Sursele de apă

Principalele surse de apă de suprafață existente pe teritoriul județului Botoșani sunt constituite din râurile Prut și Siret. Acestea, în regim natural, prezintă disponibilități de apă după cum urmează:

- Râul Prut – stocul mediu multianual în secțiunea Stânca este de cca 2500 mil mc ($Q_0=81,2$ mc/s).
- Râul Siret – stocul mediu multianual în secțiunea Șerbănești-Huțani are valoarea de 485,6 mil mc.

Municipiul Botoșani este alimentat din lacul Bucecea, cu captarea din râul Siret, tratarea apei având loc la Bucecea și Cătămărăști iar apa tratată fiind transportată către oraș prin mai multe conducte de distribuție ce traversează zona industrială în nord-vestul orașului.

Lungimea sistemului de distribuție existent este de 286,2 km și deservește un număr de aproximativ 115.000 persoane.

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

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

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

Acumularea Bucecea este colmatată, plină de aluviuni și necesită a fi reabilitată pentru a asigura sursa de apă necesară pentru partea de nord-vest a județului Botoșani.

2.2.2. Captarea apei

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

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

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

Stația de pompare SP5 funcționează în prezent doar cu 2 electropompe, apa fiind pompată, printr-o conductă de oțel având Ø 500, la stația de tratare a apei Bucecea, asigurându-se un debit de 400l/s.

- priza baraj din acumularea Bucecea.

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

Din această derivație Siret – Sitna, este preluat în prezent, un debit de 660 l/s prin stația de pompe SP1 și este pompată spre stația de tratare Bucecea. Funcționarea pompelor ABS este comandată de un automat programabil în funcție de parametri de proces, de timp și de regimul de lucru selectat. Stația de pompare este legată printr-o linie de comunicație radio Ethernet, care asigură interfața cu dispeceratul central, unde transmite parametri de funcționare și de unde primește valorile de impunere pentru parametri tehnologici ai stației. Același tip de legătură există și cu dispeceratul stației de tratare.

Tot din această derivație, din căminul deversor de la ieșirea din tunelul ce traversează DN Bucecea – Vf. Câmpului, este preluat printr-o conductă din oțel și PREMO având Dn 1200 mm, un debit de 700 l/s apă brută ce este transportată gravitațional la stația de tratare Cătămărăști. Capacitatea conductei este de 1400 l/s.

Bazinul hidrografic Prut, caracterizat prin :

- ✓ nodul hidrotehnic Stânca-Costești (Ștefănești, Românești, Trușești, Todireni, Dângeni, Albești).

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

2.2.3. Tratarea, transportul și înmagazinarea apei

Municipiul Botoșani este alimentat din lacul Bucecea, cu captarea din râul Siret, tratarea apei având loc la Bucecea și Cătămărăști iar apa tratată fiind transportată către oraș prin mai multe conducte de distribuție ce traversează zona industrială în nord-vestul orașului.

Problemele care există în prezent sunt următoarele:

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

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

- Înlocuirea celor șapte conducte de aducțiune existente pe Calea Națională cu două noi conducte;
- Reabilitarea conductelor de aducțiune existente din rețea la opt locații;

- Înlocuirea/reabilitarea liniilor principale de distribuție pentru a simplifica și raționaliza rețeaua din Botoșani,
- Reabilitarea liniilor secundare importante care sunt în special în stare proastă.

Tabelul nr. 2.2.4. Stații de tratare a apei din aria municipiului Botoșani și orașele Bucecea, Flămânzi, Ștefănești

Nr crt.	Denumirea stației de tratare	Bazinul hidrografic	Amplasare	Capacitate de tratare, l/s
1.	Stația de tratare Bucecea	B.H .Siret	Bucecea	1300
2.	Stația de tratare Cătămărăști	B.H .Siret	Cătămărăști Deal	360
3.	Stația de tratare Ștefănești	B.H. Prut	Ștefănești	190

Sursa : S.C. APA GRUP S.A. Botoșani

2.2.4. Stația de tratare a apei potabile Bucecea

Capacitatea stabilită a stației de tratare este de 1,300 l/s, chiar dacă în prezent cerința este de aproximativ 550 l/s. Reducerea se datorează cerinței în scădere, în mare parte pusă pe seama unei activități industriale mai restrânse, dar și deteriorării stării fizice a stației.

Următoarele măsuri vor fi implementate prin proiectul ISPA:

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

2.2.5. Stația de tratare a apei potabile Cătămărăști

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

Sunt necesare investiții substanțiale pentru a îmbunătăți eficiența și fiabilitatea procesului de tratare .

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

2.2.6. Stația de tratare Ștefănești

Orașul Ștefănești are o rețea totală de aproximativ 10 km , din care 7 km deservesc populația Ștefănești-ului, estimată la 2500 locuitori. Debitul de ieșire din stația de tratare Ștefănești este de 2700 m³ / zi, ceea ce reprezintă aproximativ 100 l/h/zi pentru populația orașului. Distribuția apei de la stația de tratare Ștefănești este astfel limitată doar la zona locală. Se înțelege că o bună parte din sistemul din Ștefănești este vechi și se presupune că rata de pierderi este mare și că toată rețeaua de apă trebuie renovată.

În prezent stația funcționează doar noaptea, întrucât acest lucru este suficient pentru a face față cerinței actuale de aproximativ 2700m³/zi. Apa brută este împărțită în două bazine de decantare orizontale. Apa brută nu prezintă nici un adaos de substanțe chimice, deși există o facilitate de depozitare a sulfatului de aluminiu.

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

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

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

Nr crt.	Destinație	Bazinul hidrografic	Caracteristicile aducțiunii				Observații
			Tip conductă	Diametru Dn , mm	Lungime km	Mod de transport	
1.	orașul Bucecea – municipiul Botoșani	B.H. Siret	fontă	375	21,00	gravitațional	- transportă apă din dren
			oțel	500 +400	20,00	pompare	- Dn 500, până la Leorda
			oțel	500	20,00	pompare.	-
			PREMO	1000	19,00	gravitațional	- Premo, se racordează și Dorohoi
			PREMO și oțel	1200 600	19,00	gravitațional	- transportă apa brută din acumularea Bucecea la stația de tratare de la Cătămăraști
2.	orașul Flămânzi	B.H. Siret	oțel azbociment	250	23,00	repompare stația de la Buzeni	- racordată la rețeaua de distribuție a apei din municipiul Botoșani, în inelul de înaltă presiune
3.	orașul Ștefănești	B.H. Prut		300-450	18,0	pompare	-3 trepte de pompare: - stația de pompare treapta 1(la 180 m de baraj)

Nr crt.	Destinație	Bazinul hidrografic	Caracteristicile aducțiunii				Observații
			Tip conductă	Diametru Dn , mm	Lungime km	Mod de transport	
							- stația de pompare treapta 2 Ștefănești - stația de pompare treapta 3 Cucuteni

Sursa : S.C. APA GRUP SA Botoșani

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

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

Tabelul nr. 2.2.6. Caracteristici tehnice privind înmagazinarea apei

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

Sursa : S.C. APA GRUP SA Botoșani

2.2.7. Rețeaua de distribuție a apei

În **tabelul nr. 2.2.7.** se prezintă principalele elemente privind rețeaua de distribuție a apei potabile în mediul urban pentru aria municipiului Botoșani și orașele Bucecea, Flămânzi, Ștefănești.

Tabelul nr. 2.2.7. Situația rețelei de distribuție a apei potabile în aria Botoșani – anul 2010

Nr. crt.	Localitate	Bazin hidrografic	Caracteristicile rețelei				Observații
			Lungimea rețelei (km)	Tipul sistemului	Tipul conductei	Dimensiune conductă,Dn (mm)	
1	Municipii						
	Botoșani	B.H. Siret	286,0	sistem inelar	-	-	-
2	Orașe						
	Ștefănești	B.H. Prut	1,5	sistem inelar	azbociment	25-100	
	Flămânzi	B.H. Siret	30,0	sistem ramificat	azbociment PVC	125-150	
	Bucecea	B.H. Siret	10,1	sistem ramificat	oțel PEHD	80-110	
	TOTAL		327,6	-	-	-	-

Sursa : S.C. APA GRUP SA Botoșani

Municipiul Botoșani

În municipiul Botoșani sunt construite rețele de distribuție care asigură transportul apei de la zonele de înmagazinare la utilizatori.

Rețeaua de distribuție din municipiul Botoșani este realizată din fontă, oțel și azbociment, și are o vechime cuprinsă între 5 – 101 ani.

Lungimea totală a rețelei de distribuție a apei în municipiul Botoșani, realizată în sistem inelar, este de 286 km, cu diametre până la 800 mm, din care: fontă 60 km, oțel 97 km, azbociment 115 km și PEHD 14 km.

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

În **tabelul nr.2.2.8.** se prezintă sintetic datele privind rețelele de distribuție a apei potabile din municipiul Botoșani .

Tabelul nr.2.2.8. Situația rețelelor de distribuție din municipiul Botoșani

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

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

Sursa : S.C. APA GRUP SA Botoșani

Sistemul de distribuție a apei potabile existent în orașele din județul Botoșani are o lungime totală de 41,6 km , fiind de tip ramificat în orașele Flămânzi și Bucecea, inelar în orașul Ștefănești . Sistemul prezintă grad de uzură, funcționează cu conducte de diferite tipuri de materiale (azbociment, PVC, PEHD, oțel), cu diametre cuprinse între 20 și 350 mm.

2.2.8. Sistemul de canalizare și epurare a apelor uzate existent

Aproximativ 120.000 locuitori (puțin mai mult de 25% din populația județului)sunt racordați la rețelele de canalizare principale. Restul de 75% utilizează sisteme individuale sau descentralizate cu fose septice sau alte facilități de canalizare locale.

Tabelul nr. 2.2.9. Sistemele de canalizare și stațiile de epurare existente în aria Botoșani

Oraș	Populație racordată aproximativă	Lungimea rețelei de canalizare - km-	Epurarea apelor uzate	Starea sistemului
BOTOȘANI	90.000	146	Tratare secundară	Eficiență rezonabilă a epurării
Bucecea	2.300	5	Fără epurare	Epurare anterioară la stația fabricii de zahăr
Ștefănești	300	3,1	Fără epurare	Puț Imhoff. Stația de epurare nu a fost

				niciodată terminată.
Flămânzi	500	2,5	Fără epurare	Puț Imhoff. Stația de epurare nu a fost niciodată terminată.

Sursa : S.C. APA GRUP SA Botoșani

Principalele caracteristici privind sistemul de canalizare și epurare a apelor uzate din aria municipiului Botoșani și orașele Bucecea , Flămânzi , Ștefănești, sunt prezentate în tabelul de mai jos:

Tabelul nr. 2.2.10. Caracteristici ale sistemului de canalizare și epurare ape uzate din aria Botoșani

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

Nr. Crt.	Indicator	Mediu urban, aria Botoșani			
		Botoșani	Flămânzi	Bucecea	Ștefănești
	(km)				
5	Emisar	Sitna	Miletin	Sitna	Pрут

Sursa : S.C. APA GRUP SA Botoșani

Sistemul orășenesc de canalizare a apelor uzate este de tip unitar în orașele Bucecea, Ștefănești și de tip divizor în orașul Flămânzi.

Municipiul Botoșani

Rețeaua de canalizare

Topografia municipiului Botoșani împarte rețeaua în două părți: partea de nord care se varsă în principal la Stația de Epurare Răchiți și partea de sud care se varsă în principal la stația de pompare Tulbureni de unde se pompează mai departe către stația de epurare Răchiți. Rețeaua a fost concepută sistem separat, însă deseori nu s-a realizat drenarea apelor de suprafață și s-au racordat canale de stradă

În rețelele de canalizare menajere s-a ajuns ca în momentul de față sistemul să fie unul mixt. În prezent există următoarele probleme: doar aproximativ 84% din rețea este racordată la Stația de Pompare Răchiți și Stația de Epurare Botoșani, celelalte sectoare deversându-se ori în râuri , ori în cursuri de apă, ori având canalizare locală; interconectările dintre conductele de drenaj și de canalizare duc la debite foarte mari în condiții de ploi torențiale; din cauza lipsei fie a conductelor de drenaj, fie a celor de canalizare de pe unele străzi, există multiple racordări greșite sau inadecvate, ducând atât la diluția debitelor de apă uzată cât și la deversarea apei poluate în cursurile de apă. Stația de Pompare Tulbureni și conducta de refulare către Răchiți sunt într-o stare foarte proastă ducând la avarii frecvente și incapacitate de pompare a întregii cantități de ape de canalizare primite.

Prin intervenția Proiectelor ISPA se vor lua măsuri corective la zece locații/secțiuni din cadrul rețelei:

- reabilitarea unei secțiuni avariate din colectorul principal la stația de epurare Răchiți;
- reabilitarea canalelor colectoare de intrare în stația de pompare Tulbureni;
- înlocuirea capacelor căminelor de canal pentru a reduce pătrunderea apelor de suprafață;
- racordarea unui canal colector din Grigore Antipa;
- prelungirea conductei de drenaj din Popăuți.
- reabilitarea conductelor de drenaj de pe Uzinei și prevederea a două țevi de deversare a preaplinului pentru apa de ploaie pentru a direcționa debitele din perioada secetoasă către stația de epurare Răchiți.
- construirea unei conducte de canalizare pentru direcționarea debitelor de la Pacea către stația de pompare Tulbureni plus reabilitarea unui sistem de drenare;
- construirea de țevi de deversare a preaplinului pentru condiții ploioase pe Vâlcele și de magistrale de drenare și canalizare pentru a se asigura ca debitele în perioada secetoasă să fie direcționate către stația de epurare Răchiți;
- construirea de canalizări pe străzile Iuliu Maniu și Verona în vederea deversării în colectorul principal de la stația de pompare Tulbureni;
- separarea canalizării de drenaj în zona industrială prin construirea unor conducte de canalizare paralele de o parte și de alta a drumului principal;
- se va reconstrui Stația de Pompare Tulbureni .

Stația de epurare a apelor uzate Botoșani

Stația de epurare cuprinde facilități de tratare mecanică și biologică a apei uzate în vederea eliminării poluării cu carboniferi și facilități de tratare a nămolurilor în ceea ce privește fermentarea anaerobă a nămolurilor cu deshidratarea nămolului rezidual.

Stația de epurare a municipiului Botoșani funcționează corespunzător, având, conform S.C. Apa Grup S.A. Botoșani, un grad de epurare de: CCO-Cr=78,1%; CBO₅=75,7%; MTS=86,6%.

Debitul prezent la intrarea în stația de tratare este în mod obișnuit de 400 -600 l/s dar rețeaua de canalizare este redusă și populația echivalent deservită este de doar 40.000-60.000. Capacitatea hidraulică proiectată a stației de tratare este de 1100 l/s.

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

Prin intervenția Proiectelor ISPA, în Stația de epurare Răchiți se vor executa următoarele lucrări:

- deversor nou pentru preaplinul generat de apa pluvială și un rezervor pentru apa pluvială cu o capacitate de 818 m³.
- Trei grătare rare cu o capacitate de 2000 m³/h, pentru debitul de intrare gravitațional;
- Patru grătare fine cu o capacitate de 3100 m³/h, pentru debitul de intrare gravitațional și pentru debitul pompat de la stația de pompare Tulbureni.
- Măsurarea debitului.
- Două deznisipatoare aerate cu o capacitate 3100 m³/h;
- Echipament de de-fosforizare;
- Reabilitarea celor trei bazine de aerare inclusiv difuzoare cu membrană și aeratoare;
- Reabilitarea a două decantoare secundare.
- Finalizarea lucrărilor la facilitățile de tratare a nămolurilor.

Bucecea

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

Stația de epurare veche a fabricii de zahăr (care trata și apa uzată a orașului) este o stație mare de tratare a nămolurilor active ce nu mai funcționează de cinci ani. Toate utilajele sunt abandonate iar stația este mult prea mare pentru a fi utilizată pentru o singură canalizare din oraș. Canalul colector de ape uzate din oraș este de 400 mm și se îmbină cu vechiul canal colector de la fabrica de zahăr dina monte de stația de epurare. Debitul din stația de epurare care este de 3 – 4 l/s, ocolește veche stație de epurare și se varsă într-un canal deschis la aproximativ 1,5 km față de stație .Rețeaua de canalizare are aproximativ 6 km lungime și constă în conducte de beton cu diametrul de 200 - 400 mm. Starea rețelei este foarte proastă iar unele conducte sunt vechi de 40 de ani. Rețeaua de canalizare deservește 760 de apartamente, 30-40 de puncte comerciale și instituționale , plus 12 case. Apa este furnizată către 760 apartamente plus 600 de case. Apa este contorizată integral și se facturează aproximativ 5000 m³ pe lună. Apa uzată facturată este aproximativ 75% din apa facturată.

Ștefănești

Stația de tratare de la Ștefănești are o capacitate de 360 m³/h dar funcționează doar 10 -11ore pe zi. Apa este furnizată către Ștefănești și câteva sate din zona centrală a acestuia.

Debitul furnizat orașului Ștefănești este de 8-9000 m³ / lună.

Rețeaua de apă are aproximativ 5 km lungime cu 700 -800 de branșamente ce servesc aproximativ 75% din populație. Materialele din care este făcută rețeaua sunt fonta ductilă și azbociment cu diametre cuprinse între 32 mm și 200 mm. Doar 10-15% din consumatori sunt contorizați. Consumul este estimat la aproximativ 4 m³/loc/lună iar apa este furnizată 4 ore dimineața și 4 ore seara. Acest lucru se datorează stării proaste a rețelei și nu deficitului de apă. Se presupune că pierderile de apă s-ar ridica la aproximativ 70-80% în cazul unei furnizări continue a apei.

Există două rețele mici de apă uzată, una care preia pur și simplu apa de spălare inversă de la stația de tratare ducând-o printr-o conductă de 250 mm către un curs de apă din apropierea vechii stații de epurare, iar cealaltă care deservește blocurile de apartamente și instituțiile din zona centrală. Sistemul are diametre cuprinse între 200 și 400 mm se oprește la vechiul curs de apă al Bășelului la aproximativ 100 m de vechea stație de epurare.

Materialele din care este făcută rețeaua sunt azbociment și beton.

Stația de epurare nu a fost finalizată niciodată, iar acum este complet nefuncțională.

Tehnologia vechii stații de tratare nu este adecvată pentru o populație de peste 2000 locuitori (conform cerințelor Directivei UE nr. 91/271/EEC) și reabilitarea stației nu ar duce nici un beneficiu.

Flămânzi

Flămânzi este un oraș întins de-a lungul drumului principal către Iași și are o populație de aproximativ 5000 locuitori. Există unele străzi pavate, blocuri de apartamente cu 4 etaje în zona centrală, case particulare cu un singur etaj și serviciile obișnuite ale unei comunități. Apa este furnizată 2 ore dimineața și 2 ore seara.

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

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

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

2.3. Cadrul instituțional și organizatoric

2.3.1. Autorități și competențe - Autoritățile administrației publice locale

Atribuții și responsabilități

În conformitate cu Legea nr.51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, autoritățile administrației publice locale au competență exclusivă, în condițiile legii, în tot ceea ce privește înființarea, organizarea, coordonarea, monitorizarea și controlul funcționării serviciilor de utilități publice, precum și în ceea ce privește crearea, dezvoltarea, modernizarea, administrarea și exploatarea bunurilor proprietate publică sau privată a unităților administrativ-teritoriale, aferente sistemelor de utilități publice.

În exercitarea competențelor și atribuțiilor ce le revin în sfera serviciilor de utilități publice, autoritățile administrației publice locale adoptă hotărâri în legătură cu:

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

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

Autoritățile administrației publice locale au următoarele obligații față de utilizatorii serviciilor de utilități publice:

- a) să asigure gestionarea și administrarea serviciilor de utilități publice pe criterii de competitivitate și eficiență economică și managerială, având ca obiectiv atingerea și respectarea indicatorilor de performanță a serviciului, stabiliți prin contractul de delegare a gestiunii, respectiv prin hotărârea de dare în administrare, în cazul gestiunii directe;

- b)** să elaboreze și să aprobe strategii proprii în vederea îmbunătățirii și dezvoltării serviciilor de utilități publice, utilizând principiul planificării strategice multianuale;
- c)** să promoveze dezvoltarea și/sau reabilitarea infrastructurii tehnico-edilitare aferente sectorului serviciilor de utilități publice și programe de protecție a mediului pentru activitățile și serviciile poluante;
- d)** să adopte măsuri în vederea asigurării finanțării infrastructurii tehnico-edilitare aferente serviciilor;
- e)** să consulte asociațiile utilizatorilor în vederea stabilirii politicilor și strategiilor locale și a modalităților de organizare și funcționare a serviciilor;
- f)** să informeze periodic utilizatorii asupra stării serviciilor de utilități publice și asupra politicilor de dezvoltare a acestora;
- g)** să medieze și să soluționeze conflictele dintre utilizatori și operatori, la cererea uneia dintre părți;
- h)** să monitorizeze și să controleze modul de respectare a obligațiilor și responsabilităților asumate de operatori prin contractele de delegare a gestiunii cu privire la: respectarea indicatorilor de performanță și a nivelurilor serviciilor, ajustarea periodică a tarifelor conform formulelor de ajustare negociate la încheierea contractelor de delegare a gestiunii, respectarea Legii concurenței nr. [21/1996](#), republicată, exploatarea eficientă și în condiții de siguranță a sistemelor de utilități publice sau a altor bunuri aparținând patrimoniului public și/sau privat al unităților administrativ-teritoriale, afectate serviciilor, asigurarea protecției mediului și a domeniului public, asigurarea protecției utilizatorilor.

Autoritățile administrației publice locale au, în relația cu operatorii serviciilor de utilități publice, următoarele drepturi:

- a)** să stabilească cerințele și criteriile de participare și selecție a operatorilor la procedurile publice organizate pentru atribuirea contractelor de delegare a gestiunii;
- b)** să solicite informații cu privire la nivelul și calitatea serviciului furnizat/prestat și cu privire la modul de întreținere, exploatare și administrare a bunurilor din proprietatea publică sau privată a unităților administrativ-teritoriale, încredințate pentru realizarea serviciului;
- c)** să invite operatorul pentru audieri, în vederea concilierii diferendelor apărute în relația cu utilizatorii serviciilor;

- d) să aprobe stabilirea prețurilor și tarifelor, respectiv ajustarea și modificarea prețurilor și tarifelor propuse de operatori; pentru serviciile care funcționează în condiții de monopol, aprobarea prețurilor și tarifelor, după caz, se face pe baza avizului de specialitate emis de autoritatea de reglementare competentă;
- e) să aprobe stabilirea, ajustarea sau, după caz, modificarea prețurilor și tarifelor serviciilor de utilități publice propuse de operatori, în baza metodologiilor elaborate de autoritățile de reglementare potrivit competențelor acordate acestora prin legea specială;
- f) să monitorizeze și să exercite controlul cu privire la furnizarea / prestarea serviciilor de utilități publice și să ia măsurile necesare în cazul în care operatorul nu asigură indicatorii de performanță și continuitatea serviciilor pentru care s-a obligat;
- g) să sancționeze operatorul în cazul în care acesta nu operează la nivelul indicatorilor de performanță și eficiență la care s-a obligat și nu asigură continuitatea serviciilor;
- h) să refuze, în condiții justificate, aprobarea stabilirii, ajustării sau modificării prețurilor și tarifelor propuse de operator, iar pentru serviciile care funcționează în condiții de monopol, să solicite avizul autorităților de reglementare competente.
- i) Autoritățile administrației publice locale au dreptul să rezilieze unilateral contractele de delegare a gestiunii serviciilor și să organizeze o nouă procedură pentru delegarea gestiunii acestora, dacă constată și dovedesc nerespectarea repetată de către operatori a obligațiilor contractuale și dacă operatorii nu adoptă programe de măsuri care să respecte condițiile contractuale și să asigure atingerea, într-un interval de timp prestabilit, a parametrilor de calitate asumați.

Autoritățile administrației publice locale au următoarele obligații față de operatorii furnizori/prestatori ai serviciilor de utilități publice:

- a) să asigure un tratament egal pentru toți operatorii, indiferent de forma de proprietate, de țara de origine, de organizarea acestora și de modul de gestiune adoptat;
- b) să asigure un mediu de afaceri concurențial, transparent și loial;

- c) să respecte angajamentele asumate față de operator prin hotărârea de dare în administrare a serviciului, respectiv prin clauzele contractuale stabilite prin contractul de delegare a gestiunii serviciului;
- d) să asigure resursele necesare finanțării infrastructurii tehnico-edilitare aferente serviciilor, corespunzător clauzelor contractuale;
- e) să păstreze, în condițiile legii, confidențialitatea datelor și informațiilor economico-financiare privind activitatea operatorilor, altele decât cele de interes public.

2.3.2. Asociațiile de dezvoltare intercomunitară

În conformitate cu Legea nr.51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, Asociațiile de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice sunt structuri de cooperare cu personalitate juridică de drept privat și statut de utilitate publică recunoscut prin efectul legii, destinate exercitării și realizării în comun a competențelor autorităților administrației publice locale referitoare la furnizarea/prestarea serviciilor de utilități publice, stabilite în sarcina acestora potrivit dispozițiilor prezentei legi, ale Legii nr. [215/2001](#), republicată, și ale Legii-cadru a descentralizării nr. [195/2006](#).

Asociațiile de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice se constituie, funcționează și dobândesc personalitate juridică potrivit prevederilor Ordonanței Guvernului nr. [26/2000](#) cu privire la asociații și fundații, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. [246/2005](#). Prin derogare de la prevederile art. 13 din Legea nr. [215/2001](#), republicată, organele asociației sunt adunarea generală, consiliul director și comisia de cenzori. Adunarea generală adoptă hotărâri în conformitate cu statutul asociației.

Unitățile administrativ-teritoriale pot mandata, în condițiile legii, asociațiile de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice, prin hotărâri ale autorităților lor deliberative, să exercite, pe seama și în numele lor, dreptul de a delega gestiunea serviciilor de utilități publice transferate în responsabilitatea asociațiilor, inclusiv dreptul de a concesiona bunurile aparținând domeniului public și/sau privat al unităților administrativ-teritoriale membre care constituie infrastructura tehnico-edilitară aferentă serviciilor de utilități publice. În acest scop, hotărârile autorităților administrației

publice locale privind mandatarea și actele juridice de constituire a asociațiilor trebuie să conțină prevederi detaliate și complete privind condițiile de exercitare de către asociații a mandatului special încredințat.

Statutul și actul constitutiv ale asociațiilor de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice se aprobă prin hotărâri ale autorităților deliberative ale unităților administrativ-teritoriale membre și se semnează, în numele și pe seama acestora, de primarii unităților administrativ-teritoriale asociate și/sau, după caz, de președinții consiliilor județene.

Modul de organizare și de funcționare a asociațiilor de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice se stabilește prin actul constitutiv și statutul asociației, pe baza actului constitutiv-cadru și a statutului-cadru. Monitorizarea, centralizarea și evaluarea modului de organizare și funcționare a asociațiilor de dezvoltare intercomunitară cu obiect de activitate serviciile de utilități publice intră în responsabilitatea structurilor specializate din cadrul Ministerului Internelor și Reformei Administrative.

2.3.3. Autoritatea națională de reglementare pentru servicii de utilități publice - A.N.R.S.C.

Atribuții și responsabilități

În conformitate cu Legea nr.51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, A.N.R.S.C. are următoarele competențe și atribuții privind serviciile de utilități publice din sfera sa de reglementare:

- elaborează și stabilește reglementări sectoriale de nivel secundar și terțiar cu caracter obligatoriu;
- acordă, modifică, suspendă sau retrage licențele ori autorizațiile, după caz;
- solicită autorităților administrației publice locale programe pentru reabilitarea, modernizarea și dezvoltarea serviciilor de utilități publice și a infrastructurii tehnico-edilitare aferente, după caz;
- elaborează metodologii de calcul pentru stabilirea, ajustarea și modificarea prețurilor și tarifelor;
- eliberează, potrivit competențelor acordate prin legi speciale specifice fiecărui serviciu de utilități publice, avizul de specialitate cu privire la stabilirea, ajustarea sau modificarea

prețurilor și tarifelor pentru serviciile de utilități publice, atunci când/dacă acest aviz este prevăzut prin legile speciale;

- avizează proiectele de acte normative elaborate și promovate de alte autorități ale administrației publice centrale, cu impact asupra domeniului său de activitate;
- organizează sistemul informațional de culegere, prelucrare și sinteză a datelor cu privire la serviciile de utilități publice din sfera sa de reglementare, la infrastructura tehnico-edilitară aferentă acestora, precum și la activitatea operatorilor;
- întocmește și gestionează baza de date necesară desfășurării activității proprii și pentru furnizarea de informații Guvernului, ministerelor sau altor autorități centrale și locale interesate;
- organizează sistemul de monitorizare, evaluare și control în teritoriu privind modul de aplicare a prevederilor prezentei legi și a legislației sectoriale specifice fiecărui serviciu;
- monitorizează aplicarea și respectarea de către operatori și autoritățile administrației publice locale a legislației primare din domeniu, a reglementărilor emise în aplicarea acesteia, a sistemului de prețuri și tarife în vigoare și aplică sancțiuni în cazul nerespectării acestora;
- monitorizează respectarea și îndeplinirea de către operatori a obligațiilor și măsurilor stabilite în condițiile de emitere sau de menținere a licenței ori autorizației;
- elaborează regulamentele-cadru, caietele de sarcini-cadru și contractele-cadru de furnizare/prestare pentru serviciile din sfera sa de reglementare și le aprobă prin ordin al președintelui;
- elaborează și adoptă criterii și indicatori de performanță care să permită monitorizarea, compararea și evaluarea modului de furnizare/prestare a serviciilor;
- sesizează ministerul de resort și Consiliul Concurenței cu privire la încălcarea prevederilor legale referitoare la concurență ori de câte ori constată nerespectarea reglementărilor cu privire la concurență și transparență;
- propune autorităților administrației publice locale, ministerului de resort și Consiliului Concurenței măsuri pentru restrângerea ariilor în care se manifestă condiții de monopol, precum și pentru prevenirea abuzului de poziție dominantă pe piață, în vederea limitării efectelor caracterului de monopol al serviciilor;

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

2.3.4. Organizarea și funcționarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare.

Cadrul instituțional.

Din punct de vedere instituțional, regionalizarea se realizează prin reorganizarea serviciilor publice existente deținute de autoritățile publice și are la bază trei elemente instituționale cheie:

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

1) ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ

A.D.I. "AQUA" BOTOȘANI

Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA” Botoșani s-a constituit prin asocierea Județului Botoșani și a 48 de unități administrativ-teritoriale, conform **tabelului nr. 2.3.2.1.**

Asociația s-a constituit, conform H.G. nr. 855/2008, în scopul înființării, organizării, reglementării, finanțării, exploatării, monitorizării și gestionării în comun a Serviciului de alimentare cu apă și de canalizare pe raza de competență a unităților administrativ-teritoriale membre, precum și al realizării în comun a unor proiecte de investiții publice de interes zonal sau regional destinate înființării, modernizării și/sau dezvoltării, după caz, a sistemelor de utilități publice aferente Serviciului pe baza strategiei de dezvoltare a Serviciului.

Tabel nr. 2.3.2.1. Înființarea A.D.I. „AQUA” Botoșani

Nr. crt.	Denumire unitate administrativ-teritorială	HCL înființare A.D.I. AQUA	Nr. crt.	Denumire unitate administrativ-teritorială	HCL înființare A.D.I. AQUA
1.	Județul Botoșani - fondator	79/31.07.2008	26.	Comuna Hănești	8/28.07.2008
2.	Municipiul Dorohoi - fondator	41/31.07.2008	27.	Comuna Hudești	7/31.07.2008
3.	Orașul Darabani - fondator	20/24.07.2008	28.	Comuna Ibănești	12/25.07.2008
4.	Orașul Săveni - fondator	26/28.08.2008	29.	Comuna Leorda	9/28.07.2008
5.	Municipiul Botoșani	302/29.07.2008	30.	Comuna Manoleasa	27/11.08.2008
6.	Orașul Bucecea	17/17.07.2008	31.	Comuna Mihai Eminescu	28/08.08.2008
7.	Orașul Flămânzi	9/24.07.2008	32.	Comuna Mihăileni	14/28.08.2008
8.	Orașul Ștefănești	12/02.07.2008	33.	Comuna Mihălășeni	14/23.07.2008
9.	Comuna Albești	15/18.07.2008	34.	Comuna Mitoc	17/31.07.2008
10.	Comuna Avrămeni	27/11.11.2008	35.	Comuna Păltiniș	18./29.09.2008
11.	Comuna Bălușeni	14/31.07.2008	36.	Comuna Răchiți	21/29.08.2008
12.	Comuna Brăești	10/31.07.2008	37.	Comuna Rădăuți Prut	10/25.07.2008
13.	Comuna Broscăuți	28/29.11.2008	38.	Comuna Răuseni	10/23.07.2008
14.	Comuna Călărași		39.	Comuna Ripiceni	11/14.08.2008
15.	Comuna Căndești	11/31.07.2008	40.	Comuna Românești	26/06.11.2008
16.	Comuna Concești		41.	Comuna Santa Mare	11/31.07.2008
17.	Comuna Copălău	11/25.07.2008	42.	Comuna Stăuceni	10/24.07.2008
18.	Comuna Corlăteni	3/13.02.2009	43.	Comuna Sulița (fără anexă)	08/15.07.2008
19.	Comuna Coțușca	12/30.07.2008	44.	Comuna Todireni	08/30.07.2008

Nr. crt.	Denumire unitate administrativ-teritorială	HCL înființare A.D.I. AQUA	Nr. crt.	Denumire unitate administrativ-teritorială	HCL înființare A.D.I. AQUA
20.	Comuna Cristești	42/21.11.2008	45.	Comuna Trușești	13/06.08.2008
21.	Comuna Curtești	10/24.07.2008	46.	Comuna Ungureni	20/28.08.2008
22.	Comuna Dersca (fără anexă)	34/ 15.12.2008	47.	Comuna Văculești	37/27.11.2008
23.	Comuna Dângeni	7/30.07.2008	48.	Comuna Vișoara	18/31.07.2008
24.	Comuna Drăgușeni	12/11.07.2008	49.	Comuna Vlădeni	9/30.07.2008
25.	Comuna Durnești	14/21.08.2008			

Sursa: A.D.I. „AQUA” Botoșani

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

Din anul 2005 și până la **1 octombrie 2010**, serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare a fost gestionat la nivel județean de către operatorul licențiat, “S.C. APA GRUP S.A. ” Botoșani, societate comercială pe acțiuni înființată în cursul anului 2005, prin reorganizarea Regiei Autonome Județene APA Botoșani.

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

S.C. APA GRUP S.A Botoșani a avut încheiate contracte de delegare de gestiune a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare cu: Consiliul Județean Botoșani, Consiliul Local Dorohoi, Consiliul Local Săveni, Consiliul Local Darabani, Consiliul Local Flămânzi, Consiliul Local Bucecea, Consiliul Local Ștefănești și cu un număr de 11 consilii locale comunale, concesiionând serviciile publice mai sus prezentate cât și bunurile din domeniul public al unităților administrativ teritoriale aferente infrastructurii tehnico-edilitare specifice activităților de alimentare cu apă și de canalizare.

Din data de **1 octombrie 2010**, serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare este gestionat la nivel județean, de către operatorul licențiat, **S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani**, societate comercială pe acțiuni înființată în anul 2009.

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

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

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

S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani este operator licențiat – Licența A.N.R.S.C. nr. 1113/21.09.2010.

S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani are încheiate contracte de delegare de gestiune a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare cu un număr de 47 unități administrativ teritoriale, concesiionând serviciile publice mai sus prezentate cât și bunurile din domeniul public al unităților administrativ-teritoriale aferente infrastructurii tehnico-edilitare specifice activităților de alimentare cu apă și de canalizare.

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

Tabel nr. 2.3.2.2. Structura acționariatului S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani

Nr. Crt.	Denumire acționar	Ponderea în capital social %	Valoare aport - lei -	Nr. acțiuni -20 lei /acțiune -
1.	Județul Botoșani	92,2%	aport în numerar : 4.410.000 aport în natură : 1.350.000	288.000
2.	Municipiul Botoșani	3.2%	200.000	10.000
3.	Municipiul Dorohoi	0,56%	35.000	500
4.	Orașul Darabani	0,16%	10.000	500
5.	Orașul Săveni	0,16%	10.000	500
6.	Orașul Bucecea	0,16%	10.000	500
7.	Orașul Flămânzi	0,16%	10.000	500
8.	Orașul Ștefănești	0,16%	10.000	500
9.	Comuna Albești	0.08%	5.000	250
10.	Comuna Avrămeni	0.08%	5.000	250
11.	Comuna Bălușeni	0.08%	5.000	250
12.	Comuna Brăești	0.08%	5.000	250
13.	Comuna Broscăuți	0.08%	5.000	250
14.	Comuna Călărași	0.08%	5.000	250
15.	Comuna Concești	0.08%	5.000	250
16.	Comuna Corlăteni	0.08%	5.000	250
17.	Comuna Coțușca	0.08%	5.000	250
18.	Comuna Cristești	0.08%	5.000	250
19.	Comuna Curtești	0.08%	5.000	250
20.	Comuna Căndești	0.08%	5.000	250
21.	Comuna Copălău	0.08%	5.000	250
22.	Comuna Dângenii	0.08%	5.000	250
23.	Comuna Dersca	0.08%	5.000	250

Nr. Crt.	Denumire acționar	Ponderea în capital social %	Valoare aport - lei -	Nr. acțiuni -20 lei /acțiune -
24.	Comuna Drăgușeni	0.08%	5.000	250
25.	Comuna Durnești	0.08%	5.000	250
26.	Comuna Hănești	0.08%	5.000	250
27.	Comuna Hudești	0.08%	5.000	250
28.	Comuna Ibănești	0.08%	5.000	250
29.	Comuna Leorda	0.08%	5.000	250
30.	Comuna Manoleasa	0.08%	5.000	250
31.	Comuna Mihai Eminescu	0.08%	5.000	250
32.	Comuna Mihăileni	0.08%	5.000	250
33.	Comuna Mihălășeni	0.08%	5.000	250
34.	Comuna Mitoc	0.08%	5.000	250
35.	Comuna Păltiniș	0.08%	5.000	250
36.	Comuna Răchiți	0.08%	5.000	250
37.	Comuna Rădăuți Prut	0.08%	5.000	250
38.	Comuna Răuseni	0.08%	5.000	250
39.	Comuna Ripiceni	0.08%	5.000	250
40.	Comuna Românești	0.08%	5.000	250
41.	Comuna Santa Mare	0.08%	5.000	250
42.	Comuna Stăuceni	0.08%	5.000	250
43.	Comuna Sulița	0.08%	5.000	250
44.	Comuna Todireni	0.08%	5.000	250
45.	Comuna Trușești	0.08%	5.000	250
46.	Comuna Ungureni	0.08%	5.000	250
47.	Comuna Văculești	0.08%	5.000	250
48.	Comuna Viișoara	0.08%	5.000	250

Nr. Crt.	Denumire acționar	Pondere în capital social %	Valoare aport - lei -	Nr. acțiuni -20 lei /acțiune -
49.	Comuna Vlădeni	0.08%	5.000	250
Total		100%	6.250.000	311.250

Sursa: A.D.I. „AQUA” Botoșani

S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani este organizată și funcționează pe bază de gestiune economică și autonomie financiară, potrivit prevederilor legale în vigoare.

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

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

- securitatea serviciului;
- tariful echitabil;
- 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.

Contractul unic de delegare stabilește următoarele obiective esențiale și comune:

- ✓ îmbunătățirea condițiilor de viață ale cetățenilor;
- ✓ realizarea unei infrastructuri edilitare moderne, ca bază a dezvoltării economice și în scopul atragerii investițiilor profitabile pentru comunitățile locale;
- ✓ dezvoltarea durabilă a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- ✓ protecția mediului înconjurător;
- ✓ asigurarea contorizării consumului de apă pentru fiecare consumator cu care se încheie contracte de furnizare;
- ✓ menținerea în stare perfect funcțională și îmbunătățirea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare concesionat;
- ✓ îmbunătățirea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- ✓ menținerea unor prețuri și tarife cât mai scăzute pentru apă și canalizare, conform standardelor serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- ✓ echilibrul financiar al delegării, cu respectarea prețurilor și tarifelor
- ✓ creșterea progresivă a ariei de acoperire a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare până la atingerea limitelor întregii Aree de Delegare;
- ✓ calitatea bună a Serviciilor Delegate și gestiunea administrativă și comercială eficientă;
- ✓ menținerea calității tehnice și întreținerea în bună stare a echipamentelor și lucrărilor cuprinse în Serviciile Delegate;

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

Prin contractul unic de delegare de gestiune sunt stabilite obligațiile și responsabilitățile S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani în calitate de delegat, față de părțile delegatate reprezentate de autoritățile administrațiilor publice locale, indicatorii de performanță operaționali privind calitatea serviciului și a performanței operatorului stabiliți reprezentând garanții pentru îndeplinirea obiectivelor comune.

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

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

Nr. crt.	Aria administrativă	Nr. crt.	Aria administrativă
1.	Județul Botoșani* : - aria administrativă a municipiului Botoșani ; - aria administrativă a localităților: Bucecea, Flămânzi , Belcea, Dolina, Vâlcele, Brăiești, Văculești, Saucenița, Dealu Mare, Cervicești, Cătămărăști, Agafton, Mănăstirea Doamnei, Baisa, Zăicești, Copălău (90%), Cotu, Buda, Nicolae Bălcescu, Ștefănești (88,20%), Răchiți , Leorda, Costinești, Trușești (88,53%) adiacente sistemului regional de alimentare cu apă și de canalizare	26.	Comuna Hudești
2.	Municipiul Botoșani	27.	Comuna Ibănești
3.	Municipiul Dorohoi	28.	Comuna Leorda
4.	Orașul Darabani	29.	Comuna Mihai Eminescu
5.	Orașul Săveni	30.	Comuna Mihăileni
6.	Orașul Bucecea	31.	Comuna Mihălășeni
7.	Orașul Flămânzi	32.	Comuna Mitoc
8.	Orașul Ștefănești	33.	Comuna Păltiniș
9.	Comuna Albești	34.	Comuna Răchiți
10.	Comuna Avrămeni	35.	Comuna Rădăuți Prut
11.	Comuna Bălușeni	36.	Comuna Răuseni
12.	Comuna Brăești	37.	Comuna Ripiceni
13.	Comuna Broscăuți	38.	Comuna Românești
14.	Comuna Călărași	39.	Comuna Santa Mare
15.	Comuna Concești	40.	Comuna Stăuceni
16.	Comuna Corlăteni	41.	Comuna Sulița
17.	Comuna Coțușca	42.	Comuna Todireni
18.	Comuna Cristești	43.	Comuna Trușești

Nr. crt.	Aria administrativă	Nr. crt.	Aria administrativă
19.	Comuna Curtești	44.	Comuna Ungureni
20.	Comuna Copălău	45.	Comuna Văculești
21.	Comuna Dângenii	46.	Comuna Viișoara
22.	Comuna Dersca	47.	Comuna Vlădeni
23.	Comuna Drăgușeni		
24.	Comuna Durnești		
25.	Comuna Hănești		

Sursa: A.D.I. "AQUA" Botoșani

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

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

2.4. Evaluarea indicatorilor de performanță monitorizați prin programe de finanțare

Indicatori de performanță stabiliți prin acordul de împrumut BERD - programul de dezvoltare a utilităților municipale, etapa a II a, (MUDP II)

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

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

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

Sursa: S.C. APA GRUP S.A. Botoșani

Evoluția indicatorilor de performanță (condiționalităților) impuse prin Acordul de împrumut BERD este prezentată în **tabelul nr. 2.4.2.**

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

Cauzele creșterii creanțelor sunt multiple, dintre acestea pot fi enumerate:

- nivelul economic deosebit de scăzut al municipiului Botoșani și al întregului județ, cauzat de desființarea multor unități economice intrate în faliment, ceea ce a dus la creșterea numărului de șomeri;
- emiterea unor facturi cu valori mari în principal abonaților fără contorizare individuală;
- problemele cu care se confruntă agenții economici cu datorii mari la S.C. APA GRUP S.A. Botoșani în încasarea contravalorii serviciilor prestate la populație și alte societăți (S.C. Termica S.A. și S.C. Goscom Dorohoi);

- în cazul microîntreprinderilor, cauzele sunt diversificarea activității agenților economici, mutarea continuă dintr-un spațiu în altul fără a înștiința operatorul cu intenția de a se sustrage de la plata obligațiilor, scindarea acestora în mai multe societăți;
- creșterea creanțelor aferente instituțiilor publice: Spitalul “Mavromati”, Spitalul de Obstetrică și Ginecologie, Spitalul de Recuperare .

O influență asupra costurilor au avut-o, de asemenea, și următorii factori:

- creșterea tarifelor la energia electrică și apa brută impusă prin lege și care nu a putut fi inclusă în tariful de apă și canal;
- pierderile mari pe rețeaua de distribuție.

Tabelul nr. 2.4.2. Evoluția indicatorilor de performanță (condiționalităților) impuse prin Acordul de împrumut BERD

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

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

2.5. Indicatori economico-financiar

2.5.1. Analiza financiară pe bază de bilanț

Bilanțul financiar (numit și lichiditate-exigibilitate) constituie un suport al analizei financiare tradiționale care are ca finalitate descrierea patrimoniului societății în vederea unei evaluări patrimoniale care poate interesa atât proprietarii, cât și creditorii.

La **S.C. APA GRUP S.A Botoșani**, principalii indicatori bilanțieri și evoluția lor se prezintă astfel:

Tabelul nr. 2.5.1. Bilanțul sintetic S.C. Apa Grup .S.A Botoșani 2005-2010

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

Dacă analizăm evoluția acestor indicatori la nivelul întregii societăți (consolidat), se observă o ușoară creștere a acestora în anul 2007, societatea înregistrând profit anual, dar insuficient pentru a acoperi pierderile din anii anteriori, urmată de o scădere în toți anii următori.

2.5.2. Analiza echilibrului financiar

Analiza poziției financiare este prima etapă a analizei financiare și are ca suport bilanțul, reflectarea nevoilor de finanțare ale societății (activul), respectiv a obligațiilor rezultate din constituirea surselor de finanțare (pasivul) la un moment dat (de obicei, la sfârșitul unui exercițiu financiar).

1. Analiza situației nete

Ca reflectare a stării patrimoniale, bilanțul stabilit la sfârșitul perioadei de gestiune (exercițiu contabil) descrie separat elementele de activ și de pasiv.

Diferența dintre activul total și datoriile totale contractate dă o primă și principală evaluare contabilă a societății la data încheierii exercițiului. Această ecuație fundamentală a bilanțului redă **situația netă a firmei**, respectiv **averea netă a firmei (activul neangajat în datorii)** și trebuie să fie suficientă pentru a asigura funcționarea și independența financiară a întreprinderii.

Comparativ cu capitalurile proprii, situația netă este mai restrictivă, deoarece exclude subvențiile și provizioanele reglementate. De aceea, situația netă este un indicator mai relevant care exprimă valoarea activului realizabil la un moment dat, ce interesează atât proprietarii, acționarii, cât și creditorii societății, mai ales în cazul lichidării acesteia.

Situația netă se calculează punând față în față bunurile și datoriile de aceeași scadență. Pe baza bilanțului financiar situația netă este diferența:

$$\text{SN} = \text{Total active} - \text{Datorii totale} - \text{Venituri în avans} = \text{Capitaluri proprii}$$

Situația netă pozitivă și crescătoare reflectă o gestiune economică sănătoasă, care maximizează valoarea societății prin majorarea resurselor proprii, care întăresc fondul de rulment, pe când o situație netă negativă reflectă o stare de pre-faliment.

Tabelul nr. 2.5.3. Situația Netă a S.C. APA GRUP S.A. Botoșani

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

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

2. Analiza fondului de rulment

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

Pe baza bilanțului financiar, care grupează posturile după criteriul permanenței, echilibrul financiar presupune finanțarea activului cu durata mai mare de 1 an din resurse cu scadența peste 1 an, iar finanțarea activelor sub 1 an din resurse scadente sub 1 an.

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

Acest surplus de surse permanente degajat de ciclul de finanțare al investițiilor poate fi folosit pentru reînnoirea stocurilor și creanțelor.

Fondul de rulment este expresia realizării echilibrului financiar pe termen lung și a contribuției acestuia la înfăptuirea echilibrului finanțării pe termen scurt.

FOND DE RULMENT = SURSE PERMANENTE – ALOCĂRI PERMANENTE

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

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

3. Analiza necesarului de fond de rulment

Necesitățile de finanțare a ciclului de exploatare sunt acoperite în cea mai mare parte din surse temporare corespunzătoare (datorii de exploatare, furnizori, creditorii).

Diferența dintre **necesitățile de finanțare** a ciclului de exploatare și **datoriile de exploatare** este numită nevoia de fond de rulment.

NEVOIA DE FOND DE RULMENT= ALOCĂRI CICLICE – SURSE CICLICE

$NFR = (\text{Active circulante} + \text{Cheltuieli în avans} - \text{Casa și conturi la bănci}) - (\text{Datorii ce trebuie plătite în perioada de 1 an} + \text{Credite bancare} + \text{Venituri în avans})$

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

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

Această situație este generată de mai multe cauze, printre care neîncasarea sau recuperarea cu întârziere a creanțelor, ceea ce determină acumularea de datorii la bugetul statului și local precum și la marii furnizori, datorii ce generează majorări și penalități.

4. Analiza trezoreriei

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

Din această confruntare rezulta echilibrul financiar al societății, care constituie un rezultat al operațiunilor ce afectează toate posturile de bilanț, acesta putând fi determinat astfel:

$$TN=FR-NFR$$

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

Trezoreria netă este pozitivă, $FR < 0$ și $NFR < 0$, deci resursele din exploatare ($NFR < 0$) acoperă un excedent crescut de lichidități și numai o parte a activului imobilizat ($FR < 0$).

Ciclul de exploatare și o parte din imobilizări sunt finanțate din datorii pe termen scurt (furnizori și avansuri clienți), ceea ce impune **creșterea** capitalurilor permanente (resurselor stabile).

2.5.3. Analiza indicatorilor economico-financiar

Activitatea economico-financiară a societății este reflectată printr-o serie de indicatori economico-financiar stabiliți:

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

Tabelul nr. 2.5.7. Indicatori realizați conform Bugetului de venituri și cheltuieli 2005-2009 – S.C. APA GRUP S.A. Botoșani

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

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

Tabelul nr. 2.5.8. Evoluția principalilor indicatori economico-financieri 2005-2010, în conformitate cu Regulamentul consolidat din 01.02.2010 și calculați conform datelor financiare disponibile – S.C. APA GRUP S.A. Botoșani

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

Comparativ cu indicatorii prevăzuți în Bugetele de venituri și cheltuieli propuse pentru acești ani se constată că indicatorii realizați sunt sub nivelul celor propuși.

Nerealizarea cifrei de afaceri este motivată de nerealizarea producției la nivelul stabilit datorită restrângerii activității unor mari consumatori de apă, stabilizarea consumului la clienții contorizați prin reducerea risipei.

Se observă un volum mare al cheltuielilor comparativ cu veniturile. Din totalul cheltuielilor, cheltuielile cu forța de muncă reprezintă cea mai mare parte, acest lucru datorându-se echipamentului de lucru vechi ce necesită întreținere și reparații în mod constant. A doua mare categorie de cheltuieli este reprezentată de consumul de energie, care este influențat negativ de nivelul ridicat al pierderilor din rețeaua de distribuție.

De asemenea, volumul mare al cheltuielilor este determinat de înregistrarea unor pierderi mari pe rețeaua de distribuție, precum și de neîncasarea sau recuperarea cu întârziere a creanțelor, ceea ce determină acumularea de datorii la bugetul statului și local precum și la marii furnizori, datorii ce generează majorări și penalități.

2.5.4. Indicatorii sintetici ai eficienței utilizării forței de muncă

Indicatorii statistici cu ajutorul cărora este măsurată și caracterizată eficiența utilizării forței de muncă constituie o componentă principală a sistemului de indicatori ai eficienței economice.

Eficiența economică cu care este cheltuită o anumită cantitate de muncă este exprimată cu ajutorul productivității muncii. Caracterizarea eficienței utilizării forței de muncă presupune calcularea unor indicatori statistici care să asigure cunoașterea nivelului și dinamicii acestora, precum și măsurarea cu ajutorul unor metode statistice adecvate, a contribuției factorilor care au determinat modificările în timp și în spațiu ale acestora.

Tabelul nr. 2.5.9. Numărul de salariați – consolidat S.C. APA GRUP S.A. Botoșani

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

Productivitatea muncii = Cifra de afaceri/ Număr de salariați

Tabelul nr. 2.5.10. Evoluția productivității muncii – consolidat S.C. APA GRUP S.A. Botoșani

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

În toată perioada analizată se observă o creștere a productivității muncii de la un an la altul. Aceasta este influențată pozitiv de reducerea recrutării de personal în ultimii ani și angajarea de personal doar în cazuri excepționale. Valoarea indicatorului din 2010 este redusă ca nivel față de celelalte valori din cauza faptului că este calculată pentru 6 luni.

2.5.5. Indicatori de lichiditate

Indicatorul lichidității curente

Indicatorul lichidității curente = Active curente

Datorii curente

Tabelul nr. 2.5.11. Indicatorul lichidității curente S.C. APA GRUP S.A. Botoșani

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

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

Indicatorul lichidității imediate

Indicatorul lichidității imediate = Active curente - Stocuri

Datorii curente

Tabelul nr. 2.5.12. Indicatorul lichidității imediate S.C. APA GRUP S.A. Botoșani

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

În ceea ce privește rata rapidă (testul acid), aceasta se calculează pentru ca firma să se asigure că poate să facă față plăților scadente pe termen scurt numai pe baza activelor de trezorerie și a creanțelor. Evoluția acestui indicator este asemănătoare evoluției lichidității curente deoarece nivelul stocurilor s-a păstrat relativ constant (cu foarte mici fluctuații) pe parcursul perioadei analizate.

2.5.6. Indicatori de risc

Rata de îndatorare

Rata de îndatorare = $\frac{\text{Total datorii}}{\text{Total activ}} \times 100$

Total activ

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

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

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

În cazul S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, nivelul ridicat al ratei îndatorării se datorează împrumuturilor contractate în scopul finanțării cheltuielilor, iar în anii 2009 și 2010 și în scopul investiției. Indicatorul reflectă poziția riscantă a firmei, datoriile societății depășind cu mult totalul activului.

2.5.7. Indicatori de activitate

Viteza de rotație a debitelor - clienți

Acest indicator calculează eficacitatea întreprinderii în colectarea creanțelor sale și exprimă numărul de zile până la care debitorii își achită datoriile către întreprindere.

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

Cifra de afaceri

Tabelul nr. 2.5.14. Viteza de rotație a debitelor S.C. APA GRUP S.A. Botoșani

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

Durata medie de încasare a clienților se calculează ca raport între soldul contului „Clienți” și vânzările zilnice, arătând numărul de zile dintre momentul prestării serviciilor sau execuției lucrărilor și cel al primirii contravalorii acestora. Valoarea optimă a duratei medii este o lună calendaristică.

Analizând valorile acestui indicator în perioada de referință, se poate observa o creștere anuală, datorată creșterii valorii creanțelor de încasat, concomitent cu creșterea vânzărilor zilnice, ca urmare a sporirii valorii cifrei de afaceri.

Durata medie de încasare a clienților este ridicată, indicând o situație nefavorabilă a încasării facturilor curente.

Valorile indicatorului reflectă recuperarea cu întârziere a creanțelor, fapt care determină și acumularea de datorii mari a societății la bugetul de stat și local, precum și la furnizori, datorii care generează majorări și penalități.

Viteza de rotație a creditelor – furnizori

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

Sold furnizori x 365

Cifra de afaceri

Tabelul nr. 2.5.15. Viteza de rotație a creditelor S.C. APA GRUP S.A. Botoșani

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

Viteza de rotație a creditelor	60	43		81	367	1161
---------------------------------------	-----------	-----------	--	-----------	------------	-------------

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

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

2.5.8. Indicatori de profitabilitate

Prin rentabilitate se înțelege capacitatea firmei de a realiza profitul necesar dezvoltării activității, reproducției cât și remunerării capitalului.

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

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

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

PROFITABILITATE ȘI RENTABILITATE	Formule de calcul	31.12.2005	31.12.2006	31.12.2007	31.12.2008	31.12.2009	30.06.2010
1. Rata rentabilității economice	$\frac{\text{Rezultat brut}}{\text{Cap. permanent}} \times 100$	-	-		-	-	-
2. Rata rentabilității financiare	$\frac{\text{Profit net}}{\text{Cap. propriu}} \times 100$	-	-		-	-	-
3. Rata rentabilității capitalului vărsat	$\frac{\text{Profit net}}{\text{Capital}} \times 100$	-	-	0,82	-	-	-

PROFITABILITATE RENTABILITATE	ȘI Formule de calcul	31.12.2005	31.12.2006	31.12.2007	31.12.2008	31.12.2009	30.06.2010
	Total activ						
4. Rata rentabilității veniturilor	$\frac{\text{Profit net}}{\text{Cifra de afaceri}} \times 100$	-	-	1,62	-	-	-
4. Rata rentabilității activelor circulante	$\frac{\text{Profit net}}{\text{Active circulante}} \times 100$	-	-	2,11	-	-	-
5. Rata profitului brut	$\frac{\text{Profit brut}}{\text{Cifra de afaceri}} \times 100$	-	-	2,13	-	-	-
6. Rata profitului net	$\frac{\text{Profit net}}{\text{Venituri totale}} \times 100$	-	-	1.38	-	-	-
7. Rata rentabilității mijloacelor fixe	$\frac{\text{Imobiliz. corp}}{\text{Cifra de afaceri}} \times 100$	67,78	60,28	117,45	152,63	392,23	979,13
8. Rata rentabilității capitalului social	$\frac{\text{Profit net}}{\text{Cap. social}} \times 100$	-	-	3,47	-	-	-

Sursa: S.C. APAGRUP S.A .Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

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

2.5.9. Solvabilitatea

Solvabilitatea exprima aptitudinea societății de a face față angajamentelor sale în caz de lichidare, ceea ce înseamnă încetarea exploatarei și punerea în vânzare a activelor sale. În perioada de criză valoarea de lichidare este frecvent inferioară valorii contabile a activelor, antrenând pierderi excepționale.

Solvabilitatea mai înseamnă asigurarea unor fonduri bănești, a unor disponibilități capabile să susțină continuitatea exploatarei, să permită un flux normal al fondurilor.

Solvabilitatea exprima gradul în care capitalul social asigură acoperirea creditelor pe termen mediu și lung.

Solvabilitatea patrimonială(SP) este egală cu:

$$SP = \frac{\text{Capital social} - \text{varșat}}{\text{Datorii T.L. + asimilate}} \times 100$$

Capitalul social este cel vărsat, nu cel subscris.

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

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

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

2.5.10. Lichiditatea patrimonială

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

În analiza și interpretarea lichidității se folosește lichiditatea activelor, exigibilitatea pasivelor și lichiditatea de bilanț.

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

$$LP = \frac{\text{Elemente patrimoniale din activele societății care pot fi transformate pe termen scurt în disponibil banesc}}{\text{Suma elementelor patrimoniale pasive cu scadență pe termen scurt}} \times 100 = \frac{AC}{DTC} \times 100$$

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

În schimb, când raportul are valoare subunitară sau sub 100%, situația societății este riscantă.

Lipsa de lichiditate conduce la apariția de plăți restante, deci la o insuficiență de plată, cu implicații în circuitul fluxurilor bănești și financiare ale societății.

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani - Bilanțuri și Conturi de Profit și Pierdere anii 2005-2010

Analizând valorile rezultă că societatea se confruntă cu lipsa de lichidități, deci nu face față plăților curente, datoriile curente pe termen scurt depășind totalul activelor circulante.

2.5.11. Concluzii

Din analiza performanței financiare a S.C. APA GRUP S.A. Botoșani rezultă că societatea este într-o situație critică, determinată de:

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

3. Analiza indicatorilor de performanță a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare

3.1. Aspecte generale privind indicatorii de performanță

În conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Ordinul președintelui A.N.R.S.C. nr. 88/2007, precum și cu Hotărârea Adunării Generale a Asociaților a A.D.I. „AQUA” Botoșani nr. 09/01.02.2010 (copia hotărârii se găsește în **Vol. II. Anexe**) privind aprobarea *Regulamentului consolidat al serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, Regulamentul consolidat*, conține în anexă, Indicatorii de performanță minimali, generali și garanți inițiali pentru serviciile de apă și de canalizare furnizate /prestate în aria de serviciu a operatorului regional la nivelul județului Botoșani.

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

Indicatorii de performanță garantați reprezintă parametrii serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate și pentru care sunt prevăzute penalități în contractele de furnizare/prestare, respectiv în Contractul unic de delegare a gestiunii serviciilor, în cazul nerealizării lor.

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

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

Operatorul trebuie să poată demonstra îmbunătățirea serviciului operațional și a eficienței companiei. Cea mai bună metoda de confirmare a acestor optimizări este folosirea Indicatorilor de performanță. Indicatorii de performanță sunt folosiți pentru a furniza o perspectivă de ansamblu asupra performanței și dezvoltării generale a utilității:

- activitatea economică principală a operatorului;
- folosirea resurselor esențiale;
- realizarea ȳintelor de performanță definite si îmbunătățirea obiectivelor.

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

- furnizează informații esențiale asupra parametrilor cheie (ex: flux de numerar) și parametrii de dezvoltare a serviciilor;
- formează o parte esențială a managementului întreprinderii, a controlului și monitorizării activităților oricărui operator de apă;
- furnizează o metoda simplă dar eficientă de monitorizare a eficienței globale a departamentelor cheie și a sectoarelor de lucru din cadrul organizației;
- pot fi folosiți să demonstreze îmbunătățirile continue ce au fost obținute in ceea ce privește dezvoltarea generală a eficienței operatorului de apă;
- formează o parte integrală a sistemelor de raportare externă care sunt însărcinate sa mențină informații deținătorii de interese in privința progresului realizat de operator in atingerea obiectivelor de dezvoltare

definite, a ținutelor de eficiență financiară și operațională și a îmbunătățirii performanțelor aprobate;

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

Indicatorii de performanță pentru serviciul de apă și de canalizare, în conformitate cu *Regulamentul consolidat*, sunt specifici pentru următoarele activități:

- branșarea/racordarea utilizatorilor la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare;
- contractarea serviciilor de apă și de canalizare;
- măsurarea, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor efectuate;
- îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea serviciilor efectuate;
- menținerea unor relații echitabile între furnizor și utilizator prin rezolvarea operativă și obiectivă a problemelor, cu respectarea drepturilor și obligațiilor care revin fiecărei părți;
- soluționarea reclamațiilor utilizatorilor, referitoare la serviciile de apă și de canalizare;
- prestarea de servicii conexe serviciului de furnizare (informare, consultanță etc.).

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

- gestiunea serviciilor de apă și de canalizare, conform prevederilor contractului de delegare a gestiunii;
- evidența utilizatorilor;
- înregistrarea activităților privind citirea echipamentelor de măsurare, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor efectuate;
- înregistrarea reclamațiilor și sesizărilor utilizatorilor și soluționarea acestora;
- accesul neîngrădit al autorităților administrației publice centrale și locale, în conformitate cu competențele și atribuțiile legale ce le revin, la informațiile necesare pentru stabilirea:
 - modului de respectare și de îndeplinire a obligațiilor contractuale asumate;
 - calității și eficienței serviciilor furnizate/prestate la nivelul indicatorilor de performanță stabiliți;
 - modului de administrare, exploatare, conservare și menținere în funcțiune, dezvoltare și/sau modernizare a sistemelor de alimentare cu apă și canalizare încredințată prin contractul de delegare a gestiunii;
 - modului de formare și stabilire a tarifelor pentru serviciile de apă și de canalizare;
 - stadiului de realizare a investițiilor;
 - respectării parametrilor ceruți prin prescripțiile tehnice și normele metrologice.

În conformitate cu prevederile Regulamentului consolidat, precum și cu legislația în vigoare, indicatorii de performanță ai serviciului furnizat/prestat utilizatorilor se stabilesc pe baza unui studiu de specialitate întocmit de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA” Botoșani, în funcție de

necesitățile utilizatorilor, de starea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare și de eficiență a 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. Studiul de specialitate se avizează de autoritățile deliberative ale unităților administrativ-teritoriale membre și se aprobă de adunarea generală a Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA” Botoșani.

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.

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

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

Având în vedere cele de mai sus, s-a impus analiza și previzionarea valorilor indicatorilor de performanță în funcție de noua grupare a aglomerărilor umane realizată la nivelul județului Botoșani prin *Master Planul pentru serviciile de apă și canal*, aprobat prin Hotărârea Adunării Generale a Asociațiilor a A.D.I. „AQUA” Botoșani nr. 10/01.02.2010 (copia hotărârii se găsește în **Vol. II. Anexe**) și preluată în Statutul operatorului regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani - **tabelul nr. 3.1.1.**

Indicatorii de performanță vor fi raportați de către operator pe fiecare sucursală în parte și consolidat pe întreaga arie de operare, trimestrial și anual. Raportarea se va face atât către A.D.I. „AQUA” Botoșani/autorități administrativ-teritoriale membre, cât și către Autoritatea Națională de Reglementare a Serviciilor Comunitare de Utilități Publice.

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

Nr. crt.	Sucursala	Denumire localitate	Nr. crt.	Sucursala	Denumire localitate
1	Botoșani (01)	Municipiul Botoșani	29		Comuna Ibănești
2		Orașul Bucecea	30		Comuna Mihăileni
3		Orașul Flămânzi	31		Comuna Păltiniș
4		Comuna Bălușeni	32		Comuna Pomârla
5		Comuna Brăești	33		Comuna Șendriceni
6		Comuna Copălău	34	Ștefănești – Săveni (03)	Orașul Săveni
			35		Orașul Ștefănești
7		Comuna Corni	36		Comuna Albești
8		Comuna Cristești	37		Comuna Avrămeni
9		Comuna Curtești	38		Comuna Călărași
10		Comuna Frumușica	39		Comuna Coțușca
11		Comuna Leorda	40		Comuna Dângeni
12		Comuna Mihai Eminescu	41		Comuna Drăgușeni
13		Comuna Răchiți	42		Comuna Durnești
14		Comuna Stăuceni	43		Comuna Hănești
15		Comuna Unțeni	44		Comuna Mihălășeni
16		Comuna Văculești	45		Comuna Mitoc
17		Comuna Vlădeni	46		Comuna Rădăuți Prut
18		Comuna Tudora	47		Comuna Răuseni
19		Comuna Vorona	48		Comuna Ripiceni
20	Dorohoi-Darabani (02)	Municipiul Dorohoi	49		Comuna Românești
21		Orașul Darabani	50		Comuna Santa Mare
22		Comuna Broscăuți	51		Comuna Sulița
23		Comuna Căndești	52		Comuna Todireni
24		Comuna Concești	53		Comuna Trușești
25		Comuna Corlăteni	54		Comuna Ungureni

Nr. crt.	Sucursala	Denumire localitate	Nr. crt.	Sucursala	Denumire localitate
26		Comuna Dersca	55		Comuna Viișoara
27		Comuna George Enescu			
28		Comuna Hudești			

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

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

Deoarece, până în prezent, A.N.R.S.C., ca instituție de reglementare, nu a elaborat aceste criterii, **monitorizarea, compararea și evaluarea furnizării/prestării serviciului rămân ca sarcină în atribuția fiecărei autorități competente locale, în speță fiecărei asociații de dezvoltare intercomunitară, neexistând un sistem unitar la nivel național.**

3.2. Activitatea de branșare/racordare a utilizatorilor

Indicatorii de performanță specifici activității de branșare/racordare a utilizatorilor aparțin categoriei indicatorilor de performanță generali și reprezintă parametrii serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate, urmărite la nivelul operatorului.

Acești indicatori de performanță sunt analizați la nivelul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor și a acțiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, operator cu activitate pe raza județului Botoșani până la data de 01.10.2010.

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

Activitățile specifice de branșare/racordare a utilizatorilor la sistemele de alimentare cu apă și de canalizare se realizează în baza procedurii „Procesul de branșare/racordare a utilizatorilor la rețeaua de alimentare cu apă și de canalizare”.

Reglementările și responsabilitățile privind procesul de branșare/racordare a utilizatorilor la rețeaua de alimentare cu apă și de canalizare se derulează conform fișei de proces cod PG-CM-01-F5, întocmită în baza documentelor de referință specifice sistemului de asigurare a calității, a regulamentului serviciului și a legislației din domeniu.

Principalele categorii de utilizatori sunt :

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

Procesul de branșare/racordare a utilizatorilor este monitorizat prin audit intern și analize efectuate de management.

Branșarea/racordarea utilizatorilor se realizează cu respectarea succesiunii activităților cât și a circuitului documentelor - „Etapile procesului de branșarea/racordarea utilizatorilor la rețeaua de alimentare cu apă și de canalizare”.

Elemente specifice activității de branșare/racordare:

- 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.
- 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.
- branșarea tuturor utilizatorilor de apă, persoane fizice sau juridice, la rețelele de alimentare cu apă se poate face doar în baza avizului definitiv, eliberat de operator la cererea utilizatorului, pe baza proiectului de execuție.
- operatorul are obligația de a elibera avizul definitiv în maximum 30 de zile calendaristice de la depunerea documentației complete. În cazul în care în momentul depunerii documentației aceasta nu este completă, operatorul, în termen de maximum 10 zile calendaristice, va solicita, în scris, completarea documentației cu documentele care lipsesc, completând în acest sens un borderou-tip care cuprinde toate documentele necesare eliberării avizului, precum și data la care s-a depus documentația incompletă.

În conformitate cu prevederile *Contractului unic de delegare* aflat în vigoare:

- contractele de branșare/racordare și utilizare de servicii se încheie pe o durată nedeterminată și în orice moment al anului;
- utilizatorii pot pune capăt contractului de branșare/racordare și utilizare de servicii în orice moment, cu notificarea prealabilă a operatorului cu 30 de zile lucrătoare înainte;

- operatorul poate pune capăt contractului de branșare/racordare și utilizare de servicii în situațiile prevăzute de legislația în vigoare și de acordurile părților, precum și conform termenilor contractului;
- contractele de branșare/racordare și utilizare de servicii pot cuprinde, pe o perioadă determinată și justificată, prevederi limitative sau de excepție stabilite prin Regulamentul Serviciilor Delegate atunci când punctul de delimitare a instalațiilor de alimentare cu apă dintre operator și utilizator se află într-o zonă în care operatorului i se permite să furnizeze un serviciu adaptat;
- contractul de branșare/racordare și utilizare de servicii trebuie să indice nivelurile de prețuri și tarife pentru toate pragurile de consum care pot fi aplicate și metoda de calcul și de facturare a cantităților de apă potabilă și uzată.

Indicatorii de performanță specifici activității de branșare/racordare a utilizatorilor la rețeaua de alimentare cu apă și de canalizare sunt prezentați în **tabelele nr. 3.2.1., 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4.**

Tabelul nr. 3.2.1. Indicatorii privind activitatea de branșare/racordare a utilizatorilor - S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, 2008-2009 și trim. 1 și trim. 2 anul 2010– consolidat pe județ

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

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

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

În acord cu directivele europene și cu legislația românească care le transpune la nivel național, operatorul regional trebuie să depună toate eforturile în vederea contractării de noi utilizatori, mai ales în cazurile în care potențialii noi utilizatori domiciliază în apropierea componentelor rețelei de distribuție deja existente, activitate realizabilă cu costuri mici, dar cu o susținută politică de marketing comercial.

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

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

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

Acești indicatori de performanță sunt analizați la nivelul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor și a acțiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, operator cu activitate pe raza județului Botoșani până la data de 01.10.2010.

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

Activitățile specifice de contractarea a serviciilor se realizează în baza procedurii PSP-CM-03 „Analiza cererii de oferta, ofertei, comenzii și contractului” – copia procedurii se găsește în **Vol. II Anexe.**

Reglementările și responsabilitățile privind procesele specifice contractării serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare se derulează conform fișei de proces cod PG-CM-01-F5.

Furnizarea și prestarea serviciilor de apă și de canalizare se realizează numai pe bază de contracte de bransare/furnizare.

Etapile procesului de analiză a cererii de ofertă, a ofertei comenzii și contractului respectă următoarele acțiuni:

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

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

Conform procedurii de calitate, ca acțiuni de îmbunătățire a procesului, operatorul trebuie să îmbunătățească continuu procesul de preluare de cereri și comenzi și de repartizare a sarcinilor personalului specific pentru îndeplinirea serviciilor solicitate.

În conformitate cu prevederile *Regulamentului consolidat al serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare din județul Botoșani*:

- contractarea furnizării și prestarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare se realizează astfel:
 - ✓ în cazul în care utilizatorii au bransamente, prin contracte încheiate între operatorul regional și utilizatori;
 - ✓ în cazul în care furnizarea apei potabile se face prin cișmele stradale către persoanele fizice care nu au bransament, prin contracte încheiate cu toți cei care beneficiază de acest serviciu. Arondarea utilizatorilor se stabilește de către operator împreună cu autoritățile administrației publice locale și Asociația de Dezvoltare Intercomunitară “AQUA” Botoșani;

- ✓ în cazul utilizării apei de la hidranții stradali, de către operatorul serviciului de salubritate sau cel al domeniului public, pe bază de contract între operatorii acestor servicii și operatorul regional;
- ✓ pentru consumurile de apă utilizate de pompieri pentru instruire și stingerea incendiilor, pe bază de contract încheiat consiliile locale, în conformitate cu art. 40 din Legea nr. 121/1996 privind organizarea și funcționarea Corpului Pompierilor Militari;
- condițiile privind calitatea serviciilor asigurate de operatorul regional privind continuitatea, presiunea de utilizare și debitul furnizat, respectiv condițiile de preluare și calitatea apelor uzate acceptate la deversarea în rețelele de canalizare, se înscriu în contractul de furnizare /prestare și utilizare a serviciilor de apă și de canalizare;
- la încheierea contractelor se vor respecta prevederile Contractului-cadru de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Ordinul Președintelui ANRSC nr. 90/20.03.2007.

Indicatorii de performanță specifici activității de contractare a serviciilor de furnizare a apei și preluării apelor uzate și a apelor meteorice sunt prezentați în **tabelele nr. 3.3.1., 3.3.2, 3.3.3, 3.3.4.**

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

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

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

Indicatorii de performanță specifici activității de măsurare, gestiune, citire, facturare și încasare aparțin categoriei indicatorilor de performanță generali și reprezintă parametrii serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate, urmărite la nivelul operatorului.

Acești indicatori de performanță sunt analizați la nivelul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor și a acțiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, operator cu activitate pe raza județului Botoșani până la data de 01.10.2010.

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

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

- PO-CM-17 - „Procesul de măsurare (citiri contoare) și operare – validare producție”;
- PO-CM-18 – “Procesul de facturare și încasare” ;
- PO-CM-51 – „Procesul montarea contoarelor de apă” .

Procedurile de mai sus (copiile procedurilor se găsesc în [Vol. II Anexe](#)) au fost întocmite în baza documentelor de referință specifice sistemului de asigurare a calității, a regulamentului serviciului și a legislației din domeniu.

Prin procedura PO-CM-17 s-au stabilit regulile și responsabilitățile pentru desfășurarea procesului de măsurare (citire contoare) a consumului de apă și operare –validare producție .

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

- **branșament 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;
- **branșamentul deservește un singur utilizator – persoană fizică sau juridică care beneficiază, direct sau indirect, individual sau colectiv de serviciile de utilități publice, în condițiile legii;**
- branșamentul, până la contor, inclusiv căminul de branșament și contorul, aparțin rețelei publice de distribuție , indiferent de modul de finanțare a execuției;
- 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 branșament la nivelul limitei de proprietate;
- **contractarea** furnizării și prestarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare se vor realiza astfel: în cazul în care utilizatorii au branșamente, prin **contracte încheiate între Operatorul regional și utilizatori.**

Având în vedere că Ordinul A.N.R.S.C. nr. 88/2007 privind aprobarea Regulamentului-cadru stabilește ca și contor acel contor principal de branșament, „contorii” individuali fiind considerați repartitoare de costuri, indicatorii aferenți acestei secțiuni care fac referire la contor sunt calculați funcție de numărul de contoare de branșament, sau, numărul de utilizatori cu branșament.

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

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

- în cazul imobilelor condominiale consumul de apă se compune din consumul comun de apă și consumul individual de apă aferent spațiului cu destinația de locuință sau altă destinație aflat în proprietatea sau folosința persoanelor fizice sau juridice;
- cantitatea de apă ce se repartizează fiecărui proprietar/chiriaș se stabilește ca sumă între cota parte din consumul comun și cel individual de apă;
- cota parte din consumul comun va fi determinată în funcție de numărul de persoane care locuiesc sau își desfășoară activitatea în tronson/scara racordat(ă) la contorul de branșament;
- citirea indecșilor contorului de branșament se va face de reprezentantul operatorului regional , în prezența unei persoane desemnată de persoanele care locuiesc sau își desfășoară activitatea în tronsonul / scara racordat(ă) la contorul respectiv;
- operatorul regional va defalca consumurile comune de apă pe fiecare proprietar sau utilizator pe baza declarațiilor utilizatorilor privind numărul de persoane care locuiesc sau își desfășoară activitatea în spațiile cu destinație de locuință sau altă destinație .

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

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

- cantitatea de apă evacuată de către celelalte categorii de utilizatori se consideră a fi egală cu cantitatea de apă consumată. Fac 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 Operatorul regional;
- 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 regional, în care se va specifica modul de măsurare sau determinare a cantităților evacuate.

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

- cantitatea de apă meteorică preluată de rețeaua de canalizare se determină prin înmulțirea cantității medii anuale de apă meteorică din anul calendaristic anterior, comunicată de A.N.M., cu suprafețele totale ale incintelor construite și neconstruite, declarate de fiecare utilizator și cu coeficienții de scurgere recomandați de SR 1846-1/2006.
- în cadrul contractelor de furnizare se vor putea utiliza formule de calcul analitic, aplicabile fiecărui utilizator, sau norme specifice locale, pe categorii de utilizatori, determinate tot analitic. Indiferent de varianta aleasă, în documentele menționate se va evidenția formula de determinare folosită.
- în cazul utilizatorilor casnici, nu se facturează cantitatea de apă meteorică preluată de rețeaua de canalizare.

Operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani va trebui să revizuiască procedurile de management al calității și să le adapteze la prevederile *Regulamentului consolidat*.

Indicatorii de performanță specifici activității de contractare a serviciilor de furnizare a apei și preluării apelor uzate și a apelor meteorice sunt prezentați în **tabelele nr. 3.4.1., 3.4.2, 3.4.3, 3.4.4.**

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

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

3.5. Menținerea relațiilor echitabile între furnizor și utilizator; întreruperi și limitări în furnizarea apei potabile și preluarea apei uzate

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

Acești indicatori de performanță sunt analizați la nivelul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor și a acțiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, operator cu activitate pe raza județului Botoșani până la data de 01.10.2010.

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

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

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

În conformitate cu prevederile *Regulamentului consolidat*:

- operatorul regional nu răspunde pentru neîndeplinirea 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 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 regional va face dovada depășirii capacității;

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

a) **să oprească temporar furnizarea apei sau prestarea serviciului de canalizare**, fără înștiințarea prealabilă a utilizatorilor și fără să-și asume răspunderea față de aceștia, în cazul unor avarii grave 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. În astfel de cazuri, operatorul regional are obligația de a anunța utilizatorii imediat de situația apărută prin toate mijloacele ce le are la dispoziție;

b) **să restricționeze alimentarea cu apă a tuturor utilizatorilor**, pe o anumită perioadă, cu înștiințarea prealabilă, în cazul în care apar restricționări justificate la sursa de apă sau la racordarea și punerea în funcțiune a unor noi capacități din cadrul sistemului de alimentare cu apă sau de canalizare ori a unor lucrări de întreținere planificate. Aceste restricționări se pot face cu aprobarea **Asociației de Dezvoltare Intercomunitară "AQUA" Botoșani**, cu excepția cazurilor de forță majoră;

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

În sprijinul protecției utilizatorilor, Regulamentul consolidat prevede și sancțiuni asupra operatorului: **„Constituie contravenții în domeniul serviciilor de utilități publice și se sancționează cu amendă de la 10.000 lei la 50.000 lei următoarele fapte:**

- a) încălcarea de către operatori a prevederilor reglementărilor tehnice și comerciale, inclusiv a regulamentelor-cadru ale serviciilor, stabilite de autoritățile de reglementare competente, precum și nerespectarea condițiilor asociate licențelor;
- b) (:::);
- c) furnizarea/prestarea serviciilor de utilități publice în afara parametrilor tehnici cantitativi și calitativi adoptați prin contractul de furnizare/prestare și/sau a celor din normele tehnice și comerciale stabilite de autoritatea de reglementare competentă.”

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

- ✓ **PO-CM-50 "Procesul de monitorizare a eficienței mentenanței mijloacelor fixe;**
- ✓ **PO-CM-03 "Procesul de colectare și epurare ape uzate";**
- ✓ **PO-CM-46 "Procesul de exploatare aducțiuni";**
- ✓ **PO-CM- 49 "Procesul de distribuție apă potabilă Secția II Botoșani".**

Indicatorii de performanță specifici privind întreruperile și limitările - accidentale, programate sau datorate nerespectării prevederilor contractuale – în furnizarea apei potabile și în preluarea apei uzate sunt în corelație cu modul de gestionare a procedurilor sus menționate.

Operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani va trebui să revizuiască procedurile de management al calității și să le adapteze la prevederile Regulamentului consolidat.

Indicatorii de performanță specifici sunt prezentați în **tabelele nr. 3.5.1., 3.5.2, 3.5.3, 3.5.4.**

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

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

- **Întreruperi neprogramate:**

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

- **Întreruperi programate:**

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

- **Întreruperi datorate nerespectării contractelor:**

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

- numărul de contracte reziliate a înregistrat o scădere.

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

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

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

Indicatorii de performanță statistici reprezintă un barometru al dinamicii operatorului.

Acești indicatori de performanță sunt analizați la nivelul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor și a acțiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, operator cu activitate pe raza județului Botoșani până la data de 01.10.2010.

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

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

- reclamații;
- teste și parametri ai apei potabile și uzate.

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

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

Categoriile de reclamații care pot apărea și sunt tratate la nivelul operatorului sunt:

- reclamații referitoare la calitatea lucrărilor de intervenții în urma sesizărilor de avarii (preponderent telefonic)
- reclamații referitoare la precizia echipamentelor de măsurare (contoare de apă);
- reclamații referitoare la citirea consumurilor de apă și canalizare;
- reclamații referitoare la facturarea consumurilor de apă și canalizare;
- reclamații referitoare la parametrii calitativi și cantitativi ai apei potabile;
- reclamații venite din partea autorităților și organizațiilor (ex. Protecția mediului, etc.

Preluarea reclamațiilor/sesizărilor se realizează:

- telefonic la dispecerat, cu înregistrarea acestora în Registrul de evidență sesizări ;
- în scris , cu depunerea la biroul relații cu publicul , la Registratura sau Secretariatul societății, unde sunt consemnate înregistrările intrări –ieșiri.

Modalitatea de analiză și de tratare a sesizărilor/reclamațiilor, transmiterea răspunsurilor la client:

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

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

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

- **PO-CM-03** - „ *Procesul de colectare și epurare ape uzate* ” ;
- **PO-CM-46** - „ *Procesul de exploatare aducțiuni* ”;
- **PO-CM- 49** - „ *Procesul de distribuție apă potabilă Secția II Botoșani*”;

Indicatorii de performanță privind calitatea apei brute, apei potabile, apelor uzate și apelor epurate sunt monitorizați prin realizarea analizelor – încercărilor cu frecvența stabilită prin programe de monitorizare.

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

Monitorizarea calității apei se realizează prin:

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

Indicatorii de performanță specifici privind tratarea reclamațiilor și monitorizarea calității apei potabile și uzate sunt în corelație cu modul de gestionare a procedurilor sus menționate.

Operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani va trebui să revizuiască procedurile de management al calității și să le adapteze la prevederile *Regulamentului consolidat*.

Indicatorii de performanță specifici pentru calitatea serviciilor sunt prezentați în **tabelele nr. 3.6.1., 3.6.2, 3.6.3, 3.6.4.**

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

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

3.6.1. Indicatori statistici

Indicatorii de performanță statistici sunt folosiți pentru a furniza o perspectivă de ansamblu asupra performanței și dezvoltării generale a serviciului de utilitate publică:

- activitatea economică principală a operatorului;
- folosirea resurselor esențiale;
- realizarea ȋntelilor de performanță definite și îmbunătățirea obiectivelor.

Indicatorii de performanță statistici furnizează o metodă simplă și eficientă de monitorizare a eficienței globale a departamentelor cheie și a sectoarelor de lucru din cadrul organizației și pot fi folosiți pentru a demonstra îmbunătățirile continue ce au fost obținute în ceea ce privește dezvoltarea generală a eficienței operatorului de apă.

Indicatorii de performanță statistici sunt prezentați în **tabelele nr. 3.6.5., 3.6.6, 3.6.7, 3.6.8.**

Tabelul nr. 3.6.5. Indicatori statistici– consolidat pe județ

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
3	INDICATORI STATISTICI				
3.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
3.1.	a) raportul dintre numărul de branșamente, și lungimea rețelei de distribuție a apei; (buc / km)	119.97		121.18	122.05
3.1.	b) lungimea rețelei de distribuție, raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă; (m / loc) (nr. total loc. Rezidenți)	3.20		3.18	3.16
3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei, și numărul de locuitori; (m / loc)	2.28		2.28	2.28
3.1.	f) raportul dintre populația branșată la alimentare cu apă, și populația totală a localității; (%)	70.71		71.73	72.22
3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, și lungimea rețelei de canalizare; (buc / km)	129.93		130.58	130.32
3.1.	d) raportul dintre populația racordată la canalizare, și populația totală a localității; (%)	55.77		56.20	56.06
3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
3.1.	g.1.1. populație branșată (nr.)				
3.1.	g.1.2. agenți economici branșați (nr.)				
3.1.	g.1.3. instituții publice branșate (nr.)				
3.1.	g.2.1. populație racordată (nr.)				
3.1.	g.2.2. agenți economici racordați (nr.)				
3.1.	g.2.3. instituții publice racordate (nr.)				
3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capac. de proiect a rețelei; (%)	37.46		31.05	29.23
3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducțiune (bruta), și capacitatea proiectată; (%)				

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
3	INDICATORI STATISTICI				
3.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
3.1.	a) raportul dintre numărul de bransamente, și lungimea rețelei de distribuție a apei; (buc / km)	135.39	135.92	136.33	136.74
3.1.	b) lungimea rețelei de distribuție, raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă; (m / loc)	2.84	2.83	2.83	2.82
3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei, și numărul de locuitori; (m / loc)	2.13	2.13	2.13	2.13
3.1.	f) raportul dintre populația bransată la alimentare cu apă, și populația totală a localității; (%)	74.81	75.23	75.44	75.65
3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, și lungimea rețelei de canalizare; (buc / km)	127.83	128.14	128.27	128.35
3.1.	d) raportul dintre populația racordată la canalizare, și populația totală a localității; (%)	63.36	63.75	63.81	63.85
3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
3.1.	g.1.1. populație bransată (nr.)				
3.1.	g.1.2. agenți economici bransați (nr.)				
3.1.	g.1.3. instituții publice bransate (nr.)				
3.1.	g.2.1. populație racordată (nr.)				
3.1.	g.2.2. agenți economici racordati (nr.)				
3.1.	g.2.3. instituții publice racordate (nr.)				

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

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
3	INDICATORI STATISTICI				
3.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
3.1.	a) raportul dintre numărul de branșamente, și lungimea rețelei de distribuție a apei; (buc / km)	169.11	172.30	171.92	174.55
3.1.	b) lungimea rețelei de distribuție, raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă; (m / loc)	2.28	2.27	2.26	2.23
3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei, și numărul de locuitori; (m / loc)	1.37	1.37	1.37	1.37
3.1.	f) raportul dintre populația branșată la alimentare cu apă, și populația totală a localității; (%)	58.98	60.26	60.38	61.21
3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, și lungimea rețelei de canalizare; (buc / km)	142.45	143.20	143.33	143.58
3.1.	d) raportul dintre populația racordată la canalizare, și populația totală a localității; (%)	48.34	48.88	48.75	48.78
3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
3.1.	g.1.1. populație branșată (nr.)				

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
3.1.	g.1.2. agenți economici brânzați (nr.)				
3.1.	g.1.3. instituții publice brânzate (nr.)				
3.1.	g.2.1. populație racordată (nr.)				
3.1.	g.2.2. agenți economici racordați (nr.)				
3.1.	g.2.3. instituții publice racordate (nr.)				
3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capac. de proiect a rețelei; (%)	29.73	34.84	26.52	32.96
3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducțiune (bruta), și capacitatea proiectată; (%)				
3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT				
3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:			0.00	
3.3.	a.1.1. populație; (%)				
3.3.	a.1.2. agenți economici; (%)			2.26	
3.3.	a.1.3. instituții publice. (%)				
3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorita nerespectării de către utilizator a condițiilor de evacuare/deversare, raportat la nr. total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)		0.01		
3.3.	b.1.1. populație; (%)				
3.3.	b.1.2. agenți economici; (%)		0.38		
3.3.	b.1.3. instituții publice. (%)				
3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condițiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori:			0.01	
3.3.	c.1.1. populație; (%)				
3.3.	c.1.2. agenți economici; (%)			2.26	
3.3.	c.1.3. instituții publice. (%)				

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

Tabelul nr. 3.6.8. Indicatorii statistici - sucursala 03 Săveni-Ștefănești

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
3	INDICATORI STATISTICI				
3.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
3.1.	a) raportul dintre numărul de brânzamente, și lungimea rețelei de distribuție a apei; (buc / km)	52.30	52.77	53.58	54.93
3.1.	b) lungimea rețelei de distribuție, raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă; (m / loc)	7.21	7.20	7.11	6.94
3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei, și numărul de locuitori; (m / loc)	4.72	4.72	4.72	4.72
3.1.	f) raportul dintre populația brânzată la alimentare cu apă, și populația totală a localității; (%)	63.44	65.50	66.30	67.99

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, și lungimea rețelei de canalizare; (buc / km)	127.47	130.67	131.80	122.40
3.1.	d) raportul dintre populația racordată la canalizare, și populația totală a localității; (%)	19.17	19.40	19.52	17.97
3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
3.1.	g.1.1. populație bransată (nr.)				
3.1.	g.1.2. agenți economici bransați (nr.)				
3.1.	g.1.3. instituții publice bransate (nr.)				
3.1.	g.2.1. populație racordată (nr.)				
3.1.	g.2.2. agenți economici racordați (nr.)				
3.1.	g.2.3. instituții publice racordate (nr.)				
3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capac. de proiect a rețelei; (%)	42.13	62.82	25.32	37.50
3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni (bruta), și capacitatea proiectată; (%)				
3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT				
3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:				
3.3.	a.1.1. populație; (%)				
3.3.	a.1.2. agenți economici; (%)				
3.3.	a.1.3. instituții publice. (%)				
3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorita nerespectării de către utilizator a condițiilor de evacuare/deversare, raportat la nr. total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)				
3.3.	b.1.1. populație; (%)				
3.3.	b.1.2. agenți economici; (%)				
3.3.	b.1.3. instituții publice. (%)				
3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condițiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori:				
3.3.	c.1.1. populație; (%)				
3.3.	c.1.2. agenți economici; (%)				
3.3.	c.1.3. instituții publice. (%)				

Sursa: S.C. APAGRUP S.A. Botoșani

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

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

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

3.7. Indicatori de performanță garantați

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

Acești indicatori de performanță sunt analizați la nivelul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor și a acțiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, operator cu activitate pe raza județului Botoșani până la data de 01.10.2010.

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

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

- **pentru sistemul de alimentare cu apă:**
 - **pierdere de apă în rețea** exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, și cea intrată în sistem;
 - **gradul de extindere a 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;
 - **consumul specific de energie pentru apa furnizată**, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial/anual pentru funcționarea sistemului și cantitatea de apă facturată;

- **durata zilnică de alimentare cu apă**, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator și 24 ore, pe categorii de utilizatori;
- **gradul de acoperire**, exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor;
- **gradul de contorizare**, exprimat ca raport între numărul de branșamente contorizate, și numărul total de utilizatori (cu branșamente);
- **pentru sistemul de canalizare:**
 - **gradul de deservire**, exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare, și lungimea totală a străzilor;
 - **gradul de extindere a rețelei de canalizare**, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dat în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul;
 - **consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate**, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrial/anual pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă evacuată.

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

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

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

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

În literatura de specialitate și în studiile existente la nivel național se folosește frecvent termenul de „APĂ CARE NU ADUCE VENITURI” (NRW – Non Revenue Water), care înseamnă apa nefacturată aferentă rețelei de distribuție.

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

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

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

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

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

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

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

- pierderile de apă pe rețeaua de distribuție, privite ca și “VOLUM DE APĂ NE-FACTURATĂ” sau „APĂ CARE NU ADUCE VENITURI”, care este o sumă a apei ne-facturate din motive obiective și a apei ne-facturate rezultate ca urmare a scurgerilor din rețeaua de distribuție.

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

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

3.7.2. Factori care influențează scurgerile din sistemele de distribuție

- **Presiunea:**

- creșteri de presiune de doar câțiva metri coloană de apă (<0.5 bar) pot duce la creșteri semnificative ale pierderilor în sistem și la creșterea frecvenței avariilor;
- presiuni mai mari, în general duc la apariția timpurie a pierderilor ascunse. Invers, o scădere a presiunii sistemului va duce la reducerea pierderilor;
- șocurile de presiune cauzate de pornirea sau oprirea unei pompe sau manevrarea prea rapidă a unei vane pot duce la depășirea presiunilor proiectate ale sistemului, generând astfel avarii;

- **Mișcările solului:**

- printre cauzele mișcărilor solului sunt modificările de umiditate mai ales în solurile argiloase, schimbările de temperatură, ridicările din cauza înghețului și scufundările;
- aceste mișcări pot duce la spargerea conductelor, la deplasarea îmbinărilor sau la apariția unor concentrații locale de tensiune în conducte sau în armături, care duc în final la ruperea acestora;

- **Deteriorarea conductelor:**

- cea mai gravă problemă este coroziunea internă sau externă a conductelor și armaturilor din metal;
- coroziunea internă este în general mai severă în zonele cu apă cu duritate scăzută. În timp, apar noduli pe pereții conductelor. Acești noduli, care duc în timp la în crustații, cauzează ciupirea suprafeței interne, care se poate transforma în cele din urmă în găuri sau chiar în apariția unor fisuri longitudinale sau transversale în conductă;
- coroziunea exterioară apare din diverse cauze, printre care diferențele de aerare în sol, coroziunea bimetalică, variații ale concentrației de săruri dizolvate în sol, activitatea microbiologică și pământul contaminat din solurile poluate. Consecințele coroziunii externe sunt similare celei interne;

- corodarea conductelor din beton sau azbociment poate fi cauzată de soluri sau ape cu conținut ridicat de sulfați;
- **Slaba calitate a materialelor și a execuției:**
 - este important sa se stabilească standarde corespunzătoare pentru materialul conductelor și să se supravegheze corect instalarea acestora, inclusiv pregătirea șanțurilor. Orice conductă trebuie testată înainte de a fi dată în funcțiune, pentru a se descoperi eventualele defecte. De asemenea, materialele trebuie manevrate cu grijă și depozitate corespunzător;
- **Caracteristicile solului:**
 - un factor important care afectează durata pierderilor ascunse (scurgeri) este permeabilitatea solului în care sunt pozate conductele;
 - în unele soluri, apa din scurgerile subterane poate apărea la suprafață destul de repede, în timp ce în alte soluri cum ar fi cele calcaroase, aceste scurgeri pot dura un timp nedefinit, fără să apară vreodată la suprafață;
- **Încărcările din trafic:**
 - efectele vibrațiilor și a traficului greu în unele zone pot avea un impact semnificativ asupra nivelului pierderilor;
 - la instalarea de conducte în zone intens circulate, trebuie acordată o atenție specială selectării celui mai potrivit material pentru conducte și refacerii șanțurilor;
- **Curenții electrici vagabonzi:**
 - acești curenți pot duce la corodarea conductelor de metal neprotejate și accentuează importanța unei protecții a conductelor în aceste cazuri.

3.7.3. Metode de control al pierderilor

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

✓ **Controlul presiunii**

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

- **Montarea de vane sau zonarea:** este probabil cel mai simplu și ieftin mod de reducere a presiunii, dar are limitări în utilizare. Practic implică închiderea sau strangularea vanelor în sistem având ca efect reducerea capacității de transport în rețea, sau mutarea unei zone pe alimentare la o presiune mai scăzută. Aceasta metodă este opusă modului normal de operare al sistemelor din România, unde sistemele sunt operate deschise, pentru a asigura o flexibilitate maximă în operare. Trebuie acordată o atenție deosebită la stabilirea mărimii zonelor, pentru fi siguri că necesarul pentru stingerea incendiilor și pentru reumplerea sistemului după o avarie majoră pe o magistrală, sunt acoperite;

- **Reducerea înălțimii de pompare:** această tehnică are aplicabilitate limitată, dar merită să fie folosită acolo unde cererea de apă într-o zonă s-a redus, din cauza închiderii industriei grele și a consumului redus pe cap de locuitor, așa cum s-a întâmplat în România. Beneficiile vor consta în reducerea costurilor cu energia consumată la stațiile de pompare datorită presiunilor și debitelor mai scăzute, precum și în volumul de pierderi (scurgeri) mai reduse în rețea.;

- **Vane de reducere a presiunii:** folosirea vanelor de reducere a presiunii este cea mai uzuală metodă de scădere a presiunii în rețelele de distribuție, reducând astfel și nivelul de pierderi. Sunt disponibile diverse

tipuri: vane care produc o presiune diferențială constantă între intrare și ieșire, vane care furnizează o presiune constantă în aval și cele care produc o presiune variabilă în aval permițând scăderea presiunii pe timpul nopții. Deși aceste vane sunt adaptabile, ele sunt și sensibile în operare și se defectează ușor din cauza blocării aerului în interior. Din acest motiv trebuie verificate regulat și prevăzute cu bypass (conductă de ocolire);

✓ **Controlul pasiv**

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

- apariției apei la suprafață și sesizată de către persoane publice;
- presiunii slabe în anumite zone ale rețelei;
- lipsei apei în anumite zone;
- zgomotelor în sistemele de conducte interioare.

Pentru execuția reparației, ar putea fi necesară totuși localizarea cu precizie a pierderii, folosind tehnicile de sondare.

Controlul pasiv al pierderilor poate fi rentabil ca preț doar atunci când sursa de apă este abundentă, ieftină din punct de vedere al costurilor de producție și dacă pierderile apar rapid la suprafață. Nu se conformează, însă, cerințelor de mediu de a proteja resursele naturale și poate genera adversitate în rândul opiniei publice împotriva operatorului.

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

În perioadele cu vreme uscată, apa provenită din scurgeri devine adesea vizibilă la suprafața solului. Astfel de scurgeri sunt uneori sesizate de către persoane publice operatorului. Oricum, inspecțiile derulate de către personalul de specialitate al operatorului poate ajuta la identificarea majorității scurgerilor vizibile. De aceea, se recomandă adoptarea la nivelul operatorului a unei proceduri de rutină prin care să fie derulate inspecții în teren pentru identificarea scurgerilor la anumite intervale, pe traseele conductelor de transport și distribuție. Principalele avantaje ale deplasărilor de-a lungul traseelor conductelor pentru identificarea semnelor unor eventuale scurgeri sunt:

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

- pot fi adresate întrebări locuitorilor, în direcția identificării rapide a eventualelor scurgeri vizibile;
- frecvența inspecțiilor poate fi ușor reglată, în sensul concentrării pe zone cu istoric în privința reparațiilor cauzate de pierderi;
- uneori pot fi identificate branșamente necunoscute / neautorizate;
- pe parcursul acestor inspecții pot fi identificate și alte potențiale probleme legate de exploatarea sistemelor de apă și de canalizare, cum ar fi: capace lipsă, deteriorări ale căminelor de vane, deteriorări ale căminelor de vizitare a canalizării, surpări ce indică infiltrații în sistemul de canalizare, etc.

✓ **Sondarea de rutină sau regulată**

Această metodă de control al pierderilor implică monitorizarea sistematică a rețelelor de apă folosind tehnici de sondare. Se folosesc echipamente acustice de ascultare a armăturilor precum vane, hidranți și robinete de închidere pentru a detecta sunetul apei care curge. O îmbunătățire a acestei metode constă în împărțirea rețelei în sub-zone și înregistrarea reparațiilor ca urmare a pierderilor ascunse în fiecare sub-zonă. Sondarea este folosită cu prioritate și direcționată pe baza indicatorilor de număr de reparații pe lungime de rețea, pentru a permite o folosire mai eficientă a echipamentelor și a forței de muncă disponibile. Aceasta metodă de controlare a pierderilor costă mai puțin decât cea care implică contorizarea, dar nu furnizează aceleași beneficii în ceea ce privește nivelul reducerii pierderilor. Sondarea regulată va da probabil rezultate mult mai bune în zone în care costul apei economisite este destul de mic, iar condițiile din sol favorizează apariția la suprafață a apei provenite din pierderi ascunse mai semnificative, relativ repede. În acest fel, doar pierderile ascunse mai mici trebuie detectate prin tehnicile de sondare;

✓ **Măsurarea de district**

Așa cum se înțelege din denumire, debitmetre sau o combinații de debitmetre sunt folosite pentru a măsura consumul de apă dintr-o zonă specifică a unei rețele. Zona de Măsurare de District ar trebui să cuprindă în mod ideal între 2000 și 5000 proprietăți (un apartament poate fi considerat o proprietate). Debitul de intrare și ieșire dintr-un ZMD trebuie să poată fi măsurat. Numărul de debitmetre trebuie redus din considerente care țin de costuri și în acest sens trebuie stabilite limite de zonă, prin folosirea vanelor de închidere. Orice vană folosită în acest scop trebuie marcată clar. Poate fi necesară dacă se generează astfel capete de rețea, instalarea unor hidranți pentru spălare pe fiecare parte a vanei de închidere. Fiecare ZMD trebuie să aibă un identificator unic și trebuie colectate următoarele date:

- numărul total al proprietăților;

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

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

3.7.4. Metode și mijloace de control al pierderilor aparente

Principalele elemente componente ale pierderilor aparente sunt:

- **Consumul neautorizat**

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

Personalul operatorului ar trebui să deruleze verificări în teren în zonele cu clădiri ce nu au branșamente, aflate de-a lungul traseelor conductelor de distribuție. Obiectivul constă în identificarea unor potențiale proprietăți utilizatoare de apă și, eventual, în identificarea sursei apei utilizate.

Bazele de date de hărți actualizate (de ex. imagini din satelit, Google Earth), pot fi utilizate pentru identificarea locațiilor construcțiilor individuale din aria de operare a operatorului, din fiecare localitate componentă a unei sucursale. Dacă planul rețelei de distribuție este suprapus pe hărțile din baza de date, pot fi identificate apoi clădirile fără branșamente. Astfel de verificări, derulate de către personalul operatorului, pot ajuta la identificarea potențialelor branșamente neînregistrate sau ilegale. Ulterior,

operatorul poate iniția acțiuni de instalare a apometrelor, înregistrarea unor astfel de branșamente și drept rezultat să obțină venituri suplimentare.

- **Imprecizia apometrelor**

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

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

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

- identificarea principalelor funcții tehnice și operaționale legate de contorizarea consumatorilor;
- planificarea și stabilirea de proceduri pentru verificarea tehnică și a modului de montaj a apometrelor consumatorilor, acolo unde informațiile despre contorizare sunt insuficiente, cu precizarea intervalelor de verificare a modificărilor și/sau altor interferențe;
- cerințe pentru analiza datelor referitoare la apometre și raportarea rezultatelor verificărilor;
- orientări principale pentru alegerea tipurilor de apometre, specificațiilor tehnice și dimensionare;
- frecvența înlocuirii apometrelor consumatorilor în funcție de mărime, tip și clasa de precizie;
- organizarea reetalonării de rutină a apometrelor, cu un accent special pe apometrele consumatorilor unor volume mari de apă;
- programarea reparațiilor apometrelor și instalării de noi apometre;
- metode de monitorizare și analiză a performanțelor apometrelor.

- **Erori de gestionare a datelor**

Gestionarea datelor nu este o funcție tehnică, dar este menționată deoarece erorile asociate acestei activități se constituie într-o parte importantă a pierderilor de apă/apei nefacturate.

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

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

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

3.7.5. Beneficiile controlul activ al pierderilor aparente

- ponderea apei "vândute" din totalul producției poate fi majorată;
- pierderile din venitul operatorului pot fi reduse;
- este posibilă o mai mare acuratețe în estimarea volumului pierderilor aparente;
- creșterea acurateței măsurărilor apei nefacturate;
- îmbunătățirea percepției operatorului în rândul utilizatorilor.

3.7.6. Metode și mijloace de control al pierderilor existente la nivelul operatorului

Pe baza datelor puse la dispoziție, la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoșani s-au identificat următoarele metode și mijloace de identificare, măsurare și reducere a pierderilor de apă din sistem:

- existența procedurii PTI – 09.01 „*Detecția pierderilor de apă prin sectorizarea rețelei cu SEBA LOG N, pre-localizare cu CORRELUX și confirmarea pierderilor de apă cu HZDROLUX, a sistemului de distribuție Botoșani*” (copia procedurii se găsește în [Vol. II. Anexe](#));
- existența proprietarului de proces – **Serviciul Dispecerat - Monitorizare**;
- realizarea monitorizării parțiale a consumurilor la nivelul scărilor de bloc (copia se găsește în [Vol. II. Anexe](#));

- realizarea verificării metrologice parțiale a contoarelor de branșament (copia se găsește în **Vol. II. Anexe**);
- existența echipamentelor pentru detecția și inspecția pierderilor (copia se găsește în **Vol. II. Anexe**).

Observații privind metodele și mijloacele de identificare, măsurare și reducere a pierderilor de apă din sistem identificate la nivelul operatorului:

- **procedura PTI – 09.01 este elaborată și intrată în vigoare cu data de 11.03.2010, până la această dată ne-existând o altă procedură de identificare a pierderilor de apă;**
- **deși există procedura PTI – 09.01, nu sunt efectuate înregistrări și nu sunt completate rapoartele de constatare a pierderilor de apă;**
- **urmare a rezultatelor monitorizării parțiale a consumurilor la nivelul scărilor de bloc, se constată că „pierderile de apă” sau „apă ne-facturată” de la nivelul unei scări de bloc este, în medie de 20 mc/lună/scară, adică o medie de 1 mc/apartament/lună, ceea ce înseamnă o cantitate foarte mică raportat la total volum de apă ne-facturată înregistrat;**
- **monitorizarea scărilor de bloc prezintă nu prezintă un ridicat grad de obiectivitate, deoarece clasele de precizie ale contorilor de branșament și ale repartitoarelor de costuri individuale sunt diferite;**
- **verificarea metrologică a contorilor de branșament nu este finalizată decât în proporție de 70%;**
- **deși există echipamente de detecție și inspecție a pierderilor de apă achiziționate prin programe în derulare, aceste echipamente nu sunt folosite, având în vedere inexistența de date și valori înregistrate și raportate.**

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

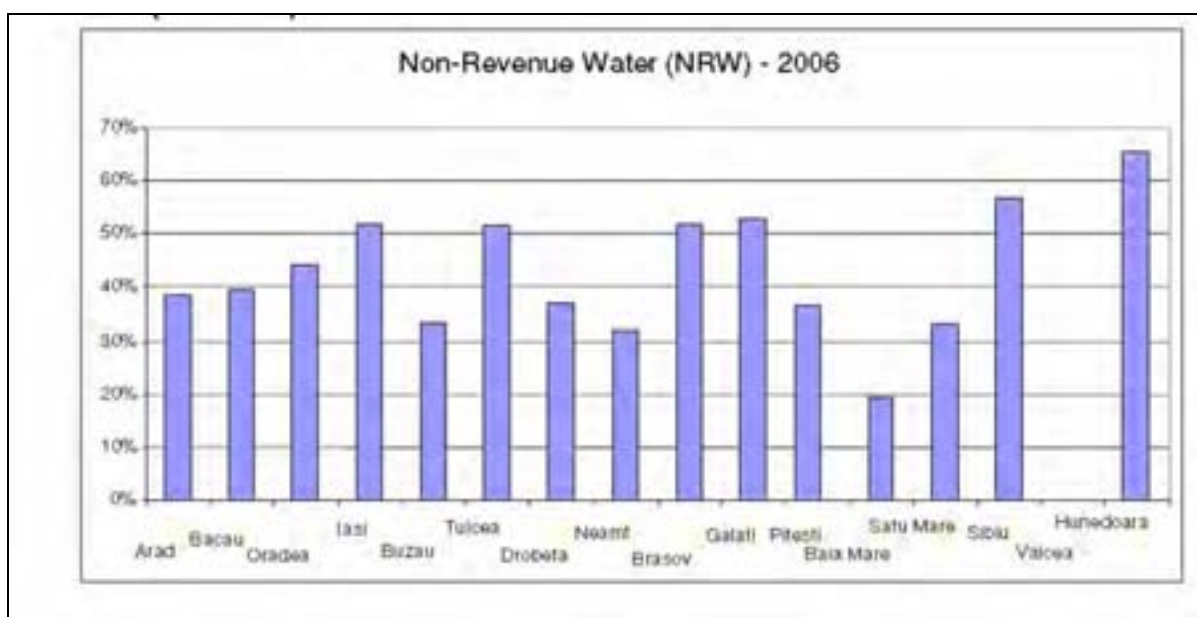
Pe baza datelor puse la dispoziție, la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoșani se înregistrează următoarele date privind apa nefacturată, precum și următoarele date comparative la nivel național:

A) în conformitate cu modul de calcul indicat de Ordinul nr. 88/2007, adică „*pierdere de apă în rețea calculată ca raport între volumul de apă furnizat și cel intrat în sistem*”:

- pierderile de apă în sistem în anul 2008 au fost de 65,83%;
- pierderile de apă în sistem în anul 2009 au fost de 66,96%;
- pierderile de apă în sistem în trim.1 anul 2010 au fost de 72,68%;
- pierderile de apă în sistem la nivel național: **nu există raportări de această natură la A.N.R.S.C., nici date înregistrate în Strategia de Benchmarking FOPII II;**
- **standardul SR 1343-1 privind determinarea cantităților de apă potabilă pentru localitățile urbane și rurale** (copia se găsește în **Vol. II. Anexe**) permite următoarele pierderi:
 - pierderile tehnologice admisibile în stația de tratare nu trebuie să depășească **6%** din cantitatea de apă produsă;
 - necesarul de apă tehnologică pentru curățarea rețelei de distribuție nu trebuie să depășească **1-2%** din volumul de apă distribuit;
 - necesarul de apă tehnologică pentru spălarea rezervoarelor sistemului nu trebuie să depășească **0,4-0,5%** din volumul de apă consumat anual;
 - pentru rețelele de distribuție mai vechi de 5 ani (cum este și cazul operatorului existent), pierderile de apă în rețeaua de distribuție nu trebuie să depășească **35%**.

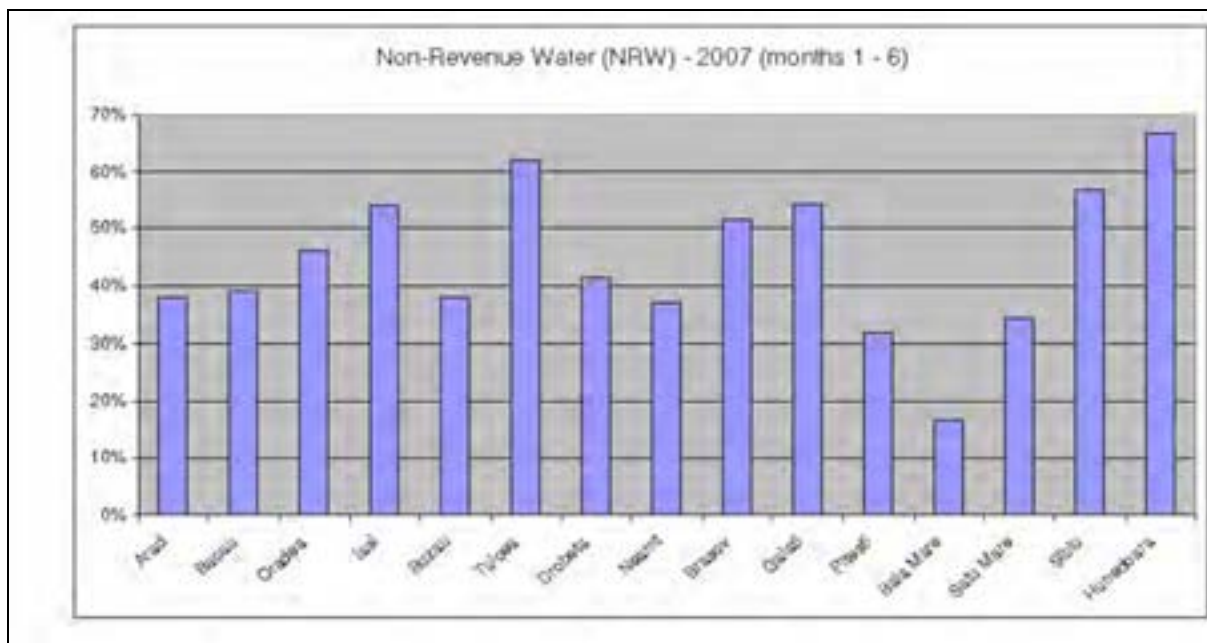
B) în conformitate cu modul de calcul existent la nivel național și propus prin Strategia de Benchmarking FOPII II, aprobată în luna iulie 2009 de către Ministerul Mediului, adică „*pierdere de apă calculată ca diferența dintre apa furnizată în rețeaua de distribuție și cantitatea de apă vândută, împărțită la cantitatea de apă furnizată în rețeaua de distribuție*”:

- **nu există raportări de această natură la nivelul operatorului**, motivat, conform acestuia, de inexistența contorilor de la intrarea în rețeaua de distribuție sau de existența unor contori de precizie depășită;
- standardul SR 1343-1 *privind determinarea cantităților de apă potabilă pentru localitățile urbane și rurale* permite, pentru rețelele de distribuție mai vechi de 5 ani (cum este și cazul operatorului existent), ca pierderile de apă în rețeaua de distribuție să nu depășească **35%**;
- **pierderile de apă în rețeaua de distribuție la nivel național**: media pe județe este de **37%**, iar ținta propusă de FOPII II este de 35%:



Sursa: Strategia de Benchmarking FOPII II, aprobată în luna iulie 2009 de către Ministerul Mediului

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



Deoarece există două modalități de analiză și raportare a pierderilor de apă (apă nefacturată), analiza valorilor înregistrate și puse la dispoziție de operator se va face pentru cele două modalități în parte:

- A) în conformitate cu modul de calcul indicat de Ordinul nr. 88/2007, adică „pierderea de apă în rețea calculată ca raport între volumul de apă furnizat și cel intrat în **sistem**”:
- deoarece nu există date înregistrate la nivel național conform acestui sistem de raportare, nu se poate face o comparație între operatorul existent la nivelul județului Botoșani și alți operatori din țară;
 - după cum se constată, „pierderea de apă”, mai precis „apa nefacturată” a crescut ușor în anul 2009 față de anul 2008 și brusc în primul trimestru al anului 2010 față de anii anteriori;
 - **motivația creșterii bruște din anul 2010 constă în:**
 - facturarea suplimentară, începând cu ianuarie 2010, a apei brute livrate de către Apele Române (copia contractului și a actelor adiționale se găsește în **Vol. II. Anexe**);
 - creșterea volumului de apă brută (intrată în sistem) facturată a fost de 100% pentru apa cumpărată din Bazinul Hidrografic Prut și de 30% pentru apa cumpărată din Bazinul Hidrografic Siret;

- **facturarea suplimentară impusă unilateral de Apele Române nu a avut la bază înregistrări ale contorilor de intrare în sistem**, pentru că aceștia nu există, ci a fost un rezultat al unei estimări;
- deoarece formula de calcul prevăzută de Ordinul 88/2007 prevede la numitor „apa intrată în sistem”, numitorul a crescut, deci și indicatorul „pierdere de apă în sistem” a înregistrat o creștere „aparentă” de la 67% la 73% doar prin această facturare suplimentară de la Apele Române, care nu se poate dovedi a exista și în realitate;
- **motivația creșterii pierderii de apă în 2009 față de 2008 nu se justifică** (motivația operatorului pe baza vechimii activelor – copia se găsește în **Vol. II. Anexe** – are doar relevanță parțială), în conformitate cu documentele prezentate de S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, mai ales din prisma următoarelor acțiuni/măsurii care ar fi trebuit realizate și care nu s-au realizat:
 - conform **art. 116 alin. (2)** din *Regulamentul consolidat*: **„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%.”;**
 - conform **art. 36 alin. (1) și (2)** din *Regulamentul consolidat*: **“(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 Operatorul regional pe toată perioada cât acesta prestează/furnizează Serviciul.”**
 - Conform **art. 132** din *Regulamentul consolidat*: **„Strategia controlului pierderilor de apă se structurează în următoarele etape:**
 - *realizarea unui **audit pentru stabilirea stadiului pierderilor**;*
 - *organizarea **controlului și analiza sistematică al pierderilor**;*
 - *dotarea cu echipamente pentru detectarea pierderilor;*
 - *organizarea sistemului de remediere a defecțiunilor constatate;*
 - ***evaluarea continuă și controlarea efortului pentru estimarea pierderilor**;*
 - *stabilirea limitei din punct de vedere tehnic și economic, până la care remedierea defecțiunilor trebuie făcută.”.*

B) în conformitate cu modul de calcul existent la nivel național și propus prin Strategia de Benchmarking FOPII II, aprobată în luna iulie 2009 de către Ministerul Mediului, adică „*pierderea de apă calculată ca diferența dintre apa furnizată în **rețeaua de distribuție** și cantitatea de apă vândută, împărțită la cantitatea de apă furnizată în rețeaua de distribuție*”:

- standardul SR 1343-1 *privind determinarea cantităților de apă potabilă pentru localitățile urbane și rurale* permite, pentru rețelele de distribuție mai vechi de 5 ani (cum este și cazul operatorului existent), ca pierderile de apă în rețeaua de distribuție să fie de **35%**;
- condiționalitățile stabilite prin programul ISPA „*Reabilitarea sistemelor de alimentare cu apă, canalizare și epurare a apelor uzate, Botoșani*” prevăd ca la sfârșitul implementării acestui program pierderile de apă din rețeaua de transport și cea de distribuție să ajungă la **40%**;
- media la nivel național este de **37%**;
- deși există aceste pierderi acceptate în diferite documente naționale, **deoarece la nivelul actualului operator nu există înregistrări concrete ale volumului de apă intrat în rețeaua de distribuție, nu se poate determina care este procentul de pierdere de apă înregistrat efectiv doar pe rețeaua de distribuție**, pentru a se vedea dacă se încadrează sau nu în valorile existente la nivel național.

3.7.9. Concluzii – Pierderi de apă

- 1) **operatorul nu a depus toate eforturile și nu a luat toate măsurile prevăzute de legislația și reglementările în vigoare (Ordinul nr. 88/2007, SR 1343-1, Regulamentul consolidat al serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, proceduri interne de management al calității) pentru a înregistra, depista, controla, reduce și monitoriza pierderile de apă din sistem sau din rețeaua de distribuție, astfel încât acestea să înregistreze o scădere în timp;**
- 2) **deși se cunoaște practica la nivel național de a monitoriza pierderile strict pe rețeaua de distribuție, operatorul nu a reușit să facă dovada înregistrărilor volumelor de apă intrate în rețeaua de distribuție și, ca urmare, nu a reușit să identifice cu exactitate procentajul de pierderi în această rețea;**
- 3) **eforturile depuse de operator pentru identificarea pierderilor (cum ar fi monitorizările parțiale ale scărilor de bloc) sunt insuficiente și ne-relevante pentru analiza și stabilirea strategiei globale de control al pierderilor de apă;**
- 4) **cu toate că operatorul a înregistrat un trend crescător pentru indicatorul privind pierderea de apă în sistem, estimarea propusă prin acest Studiu de specialitate, în baza argumentelor de mai sus,**

pentru anul 2010 este de 50% pierdere totală în sistem, respectiv 40% pierdere în rețeaua de distribuție, urmând ca aceste valori să scadă în anii următori.

Estimările propuse se găsesc în **tabelul nr. 3.9.1.** din **Capitolul 3.9. Propuneri de indicatori de performanță.**

3.7.10. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ garantați, alții decât pierderea de apă

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

Acești indicatori de performanță sunt analizați la nivelul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor și a acțiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, operator cu activitate pe raza județului Botoșani până la data de 01.10.2010.

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

În **Capitolul 3.7.1 Apa nefacturată – pierderi de apă** s-a analizat indicatorul garantat „pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, și cea intrată în sistem”, iar în cuprinsul acestui capitol, în conformitate cu prevederile legale, se vor analiza nivelurile înregistrate de următorii indicatori garantați:

- **pentru sistemul de alimentare cu apă:**
 - **gradul de extindere a 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;

- **consumul specific de energie pentru apa furnizată**, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial/anual pentru funcționarea sistemului și cantitatea de apă facturată;
- **durata zilnică de alimentare cu apă**, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator și 24 ore, pe categorii de utilizatori;
- **gradul de acoperire**, exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor;
- **gradul de contorizare**, exprimat ca raport între numărul de branșamente contorizate, și numărul total de utilizatori (cu branșamente);
- **pentru sistemul de canalizare:**
 - **gradul de deservire**, exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare, și lungimea totală a străzilor;
 - **gradul de extindere a rețelei de canalizare**, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dat în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul;
 - **consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate**, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trimestrial/anual pentru asigurarea serviciului și cantitatea de apă evacuată.

Valorile acestor indicatori garantați, înregistrate în perioada 2008-2010, se găsesc în **tabelul nr. 3.7.2.1.**

Tabelul nr. 3.7.2.1. Indicatori de performanță garantați, alții decât pierderea de apă – consolidat S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, 2008-2009 și trim. 1 anul 2010

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANTAȚI				
2.1.	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ				
2.1.	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, și cea intrată în sistem (furnizată) / trim-sem-an. (scăzută din 1); (%)	65.83	66.96	72.68	74.28
2.1.	b) gradul de extindere a 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 (scăzută din 1); (%)	0.16	0.63	0.32	

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
2.1.	c) consumul specific de energie pentru apa furnizată, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trim-sem-an. pentru funcționarea sistemului, și cantitatea de apă facturată+pierd.in.retea; (kW/mc)	0.12	0.23	0.27	0.25
2.1.	d) durata zilnică de alimentare cu apă, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator, și 24 ore, pe categorii de utilizatori:(%)	100.00	93.42	94.44	94.44
2.1.	d.1.1. populație; (%)	88.89	93.42	94.44	94.44
2.1.	d.1.2. agenți economici; (%)	88.89	93.42	94.44	94.44
2.1.	d.1.3. instituții publice; (%)	88.89	93.42	94.44	94.44
2.1.	e) gradul de acoperire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	0.67	0.67	0.67	0.67
2.1.	f) gradul de contorizare, exprimat ca raport între numărul de branșamente contorizate, și numărul total de branșamente. (%)	90.02	90.08	91.46	91.90
2.2.	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE				
2.2.	a) gradul de deservire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	0.36	0.36	0.36	0.36
2.2.	b) gradul de extindere a rețelei de canalizare, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dat în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul, și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)				
2.2.	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trim-sem-an. pentru asigurarea serviciului, și cantitatea de apă evacuată; (kW/mc)	0.20	0.20	0.24	0.21

Sursa: S.C. APA GRUP S.A. Botoșani

1) gradul de extindere a rețelei de alimentare cu apă(%):

- s-a calculat, pentru corectitudine matematică și pentru o apreciere reală a evoluției, ca raport între lungimea rețelei dată în funcțiune la sfârșitul perioadei luate în calcul și cea de la începutul perioadei luate în calcul, scăzut 1 și înmulțit cu 100;
- se constată o ușoară creștere acestui indicator, cu excepția trimestrului 2-2010 unde nu există o extindere a rețelei,
- de fapt în perioada analizată s-au încheiat contracte de delegare a gestiunii cu mai multe unități administrativ-teritoriale din județ, ceea ce teoretic reprezintă tot o modalitate de extindere a rețelei de alimentare cu apă;
- pentru perioada 2011-2013, operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani va implementa proiectul integrat județean prin fonduri POS Mediu (rezumatul Master Planului se găsește în **Vol. II. Anexe**); de asemenea, la nivelul județului există unități care au accesat fonduri structurale prin programul

F.E.A.D.R., măsura 3.2.2 (ex. comuna Drăgușeni, comuna Prăjeni); toate acestea, precum și programele în curs, creează premisele unei estimări a costului indicator la o valoare de 3% pe an;

2) consumul specific de energie pentru apa furnizată (kwh/mc):

- s-a calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial/anual pentru funcționarea sistemului și volumul de apă facturată;
- se constată un salt al valorii acestui indicator în 2009 față de 2008 și apoi o staționare în 2010, motivat, în principal, de consumul foarte mare de energie electrică necesar pentru funcționarea pompelor actuale, mai ales în condițiile în care aceste pompe trebuie să asigure presiunea apei furnizate și noilor aglomerări cărora li se asigură furnizarea serviciului prin contracte de delegare de gestiune, aglomerări formate din sate dispuse la distanțe mari între ele;
- având în vedere existența procedurii de management al calității **PO-CM-32** „Procesul de monitorizare a consumului de energie electrică” (copia se găsește în **Vol. II. Anexe**), dar care este insuficient implementată până la data de astăzi, pentru perioada 2011-2013, operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani va trebui să elaboreze și să implementeze o strategie de reducere a consumului de energie;
- ca urmare, se estimează o reducere a acestui indicator până la valoarea de 0,2% pentru anul 2011, cu o ușoară scădere în următorii ani, 2012-2013;

3) durata zilnică de alimentare cu apă (%):

- s-a calculat ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator și 24 ore;
- acest indicator diferă funcție de sucursală, deoarece el este direct influențat de starea rețelei de aducțiune, de starea și vechimea pompelor, de starea terenului (ex. alunecări de teren), de preluarea de noi aglomerări cu infrastructură existentă învechită;
- preluarea de noi aglomerări ca și utilizatori ai serviciului, cu problemele menționate anterior, a condus la scăderea acestui indicator în 2009 față de anul 2008, raportat la aria consolidată a operatorului;
- deoarece, în prezent, pentru sucursalele 01 Botoșani, 02 Dorohoi-Darabani se asigură furnizarea serviciului de alimentare cu apă 24 ore din 24 ore, se estimează aceeași valoare și pentru anii următori; pentru sucursala 03 Săveni-Ștefănești, durata de asigurare a furnizării serviciului este de 20 ore din 24 ore, adică 83%; din aceste motive, consolidat pe operator, valorile estimate pentru următorii ani la acest indicator vor fi de 95%;

4) gradul de acoperire a rețelei de alimentare cu apă(%):

- s-a exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție și lungimea totală a străzilor;
- acest indicator are un grad redus de relevanță, prin prisma faptului că rețeaua de distribuție nu urmărește fidel și întotdeauna traseele străzilor, putând face legătura și traversa, de exemplu, un deal, precum și a faptului că evidența lungimii „străzilor” nu s-a făcut întotdeauna prin consultarea acelorași surse primare de date (de ex., un drum comunal pietruit nu a fost considerat ca fiind în categoria „străzi”);
- având în vedere cele de mai sus, nu se poate analiza relevant o evoluție a indicatorului în timp; cu toate acestea, operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani va trebui să-și elaboreze o metodologie unică și constantă de înregistrare a valorilor reale privind lungimea străzilor din județul Botoșani și, în ipoteza acestor înregistrări viitoare, se estimează o creștere a indicatorului, de la 1,08% în 2010 la 1,30% în 2013, bazată pe rezultatele implementării proiectului integrat județean prin fonduri POS Mediu și, de asemenea, pe implementarea proiectelor accesate prin programul F.E.A.D.R., măsura 3.2.2., precum și pe rezultatele investițiilor prin proiectele în derulare;

5) gradul de contorizare a serviciului de alimentare cu apă (%):

- s-a exprimat ca raport între numărul de branșamente contorizate și numărul total de branșamente (utilizatori cu branșament);
- în conformitate cu prevederile legale în vigoare, precum și cu prevederile *Regulamentului consolidat*, contorizarea se face la branșament, care, în cazul imobilelor condominiale, este amplasat la scara blocului; acest mod de calcul al indicatorului a intrat în aplicare în anul 2010, odată cu aprobarea *Regulamentului consolidat*, până atunci considerându-se repartitoarele de costuri din apartamente ca și contoare de branșament;
- având în vedere cele de mai sus, s-au recalculat în acest mod valorile indicatorului aferente perioadelor trecute și s-a constatat o creștere a acestora, dar neajungând la ținta de 100%, din motivul că au lipsit alocările financiare pentru achiziționarea de contori de branșament;
- pentru perioada 2011-2013, operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani va trebui să găsească mijloacele financiare pentru a asigura contorizarea branșamentelor în proporție de 100%, așa după cum sunt prevederile legale;

6) gradul de deservire pentru serviciul de canalizare(%);

- s-a calculat ca raport între lungimea rețelei de canalizare și lungimea totală a străzilor;
- acest indicator, ca și cel analog privind gradul de acoperire a rețelei de alimentare cu apă, are un grad redus de relevanță, prin prisma faptului că rețeaua de canalizare nu urmărește fidel și întotdeauna traseele străzilor, precum și a faptului că evidența lungimii „străzilor” nu s-a făcut întotdeauna prin consultarea acelorași surse primare de date (de ex., un drum comunal pietruit nu a fost considerat ca fiind în categoria „străzi”);
- având în vedere cele de mai sus, nu se poate analiza relevant o evoluție a indicatorului în timp; cu toate acestea, operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani va trebui să-și elaboreze o metodologie unică și constantă de înregistrare a valorilor reale privind lungimea străzilor din județul Botoșani și, în ipoteza acestor înregistrări viitoare, se estimează o creștere a indicatorului, de la 0,79% în 2011 la 0,81% în 2013, bazată pe rezultatele implementării proiectului integrat județean prin fonduri POS Mediu și, de asemenea, pe implementarea proiectelor accesate prin programul F.E.A.D.R., măsura 3.2.2., precum și pe rezultatele investițiilor prin proiectele în derulare;

7) gradul de extindere a rețelei de canalizare(%):

- s-a calculat, pentru corectitudine matematică și pentru o apreciere reală a evoluției, ca raport între lungimea rețelei dată în funcțiune la sfârșitul perioadei luate în calcul și cea de la începutul perioadei luate în calcul, scăzut 1 și înmulțit cu 100;
- se constată o ușoară evoluție, aproximativ constantă, a acestui indicator, deoarece în perioada analizată s-au încheiat contracte de delegare a gestiunii cu mai multe unități administrativ-teritoriale din județ;
- pentru perioada 2011-2013, operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani va implementa proiectul integrat județean prin fonduri POS Mediu (rezumatul Master Planului se găsește în **Vol. II. Anexe**); de asemenea, la nivelul județului există unități care au accesat fonduri structurale prin programul F.E.A.D.R., măsura 3.2.2 (ex. Mihai Eminescu, Drăgușeni, Copălău, Trușești, Stăuceni, Albești, Todireni, Răchiți, Prăjeni); toate acestea, precum și programele în curs, creează premisele unei estimări a acestui indicator la o valoare de 3% pe an;

8) consumul specific de energie pentru evacuarea și epurarea apei uzate (kwh/mc):

- s-a calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trimestrial/anual pentru funcționarea sistemului de canalizare și volumul de apă evacuată;
- se constată o evoluție ușor crescătoare a valorii acestui indicator în 2009 față de 2008 și apoi în 2010, motivat, în principal, de consumul foarte mare de energie electrică necesar pentru funcționarea

infrastructurii, mai ales în condițiile în care noile aglomerări cărora li se asigură prestarea serviciului prin contracte de delegare de gestiune sunt formate din sate dispuse la distanțe mari între ele;

- având în vedere existența procedurii de management al calității **PO-CM-32 „Procesul de monitorizare a consumului de energie electrică”** (copia se găsește în **Vol. II. Anexe**), dar care este insuficient implementată până la data de astăzi, pentru perioada 2011-2013, operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani va trebui să elaboreze și să implementeze o strategie de reducere a consumului de energie;
- dar, datorită faptului că operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani va implementa proiectul integrat județean prin fonduri POS Mediu (rezumatul Master Planului se găsește în **Vol. II. Anexe**), care prevede mari investiții pe partea de canalizare și epurare, investiții consumatoare de energie electrică (de ex., adăugarea unei noi trepte suplimentare de epurare a apelor uzate, treapta terțiară – în acord cu cerințele de mediu ale U.E.), se estimează o creștere a acestui indicator de la valoarea de 0,24 kwh/mc în 2010 până la valoarea de 0,29 kwh/mc în 2013.

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

3.8. Indicatori economico-financiar

Acești indicatori de performanță sunt analizați la nivelul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare din aria de delegare conform Contractului unic de delegare, pe baza datelor și a acțiunilor realizate la nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, operator cu activitate pe raza județului Botoșani până la data de 01.10.2010.

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

Regulamentul-cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Ordinul președintelui A.N.R.S.C. nr. 88/2007, conține un set de indicatori minimali (general, garantați și statistici), care nu prevăd și indicatori de natură economico-financiară.

Cu toate acestea, s-a considerat necesar și în interesul utilizatorilor, privind buna evoluție a operatorului în prestarea/furnizarea serviciilor, de a introduce în anexa la *Regulamentul consolidat* și anumiți indicatori de natură economico-financiară, ca și indicatori generali, ale căror niveluri, conform definiției legale, vor fi urmărite la nivelul operatorului.

În sprijinul acestor considerații, *Strategia de Benchmarking FOPIP II* (aprobată în luna iulie 2009 de către Ministerul Mediului) prevede, de asemenea, un set de indicatori de performanță financiari, ce au la bază indicatori de diagnostic derivați din declarațiile financiare și care reprezintă indicatorii de bază a ceea ce înseamnă sănătate financiară a operatorului. Aceștia analizează 3 categorii de condiții financiare: profitabilitatea, lichiditatea și solvabilitatea.

Indicatorii de natură economico-financiară trebuie separați de alți indicatori financiari folosiți în analiza proiectelor, decizii de investiții sau în analize de costuri operaționale.

Indicatorii aleși produc o imagine generală asupra sănătății financiare a operatorului și indică abilitatea acestuia de a-și asuma și finanța un proiect.

La nivelul operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, procedura aplicabilă pentru activitatea economico-financiară este **PC-CM -24 „Procesul financiar –contabil”** (copia se găsește în **Vol. II. Anexe**), elaborată cu respectarea documentelor de referință din domeniul fiscal-contabil și cele specifice sistemului asigurării calității.

Conform procedurii, indicatorii economico-financieri se determină în baza documentelor specifice următoarelor etape :

- elaborarea bilanței de verificare – conform normelor metodologice MFP;
- elaborarea bilanțului contabil - conform normelor metodologice MFP ;
- elaborarea BVC-ului , care cuprinde :
 - previzionări anuale și trimestriale a indicatorilor economici generali: venituri totale, cheltuieli de exploatare, financiare, excepționale, rezultatul brut , surse de finanțare a investițiilor și cheltuielile de investiție;
 - previzionări ale veniturilor totale și a costurilor aferente volumului de activitate, numărul prognozat de cheltuieli aferente salariaților, calculul productivității muncii și a cheltuielilor la 1000 lei venituri;
- evidența mijloacelor fixe (calculul amortizării se realizează cu programul Q-cont.);
- evidența bunurilor materiale(evidențele sunt realizate cu aplicațiile EVIPAR și GEMA)

- evidența datoriilor :
 - evidența împrumuturilor și datoriilor asimilate;
 - evidența datoriilor comerciale (evidențele sunt realizate cu aplicațiile EVIPAR și GEMA);
 - evidența datoriilor fiscale și alte datorii pentru asigurări sociale;
 - evidența creanțelor (evidența se realizează în baza programului de facturare – încasare).

Pentru înregistrarea datelor se folosesc în principal formularele și dosarele/registrele prezentate la art. 6 din procedură.

În baza considerațiilor de mai sus, precum și în urma analizării situației economico-financiare a operatorului S.C. APA GRUP S.A. Botoșani (prezentată în **Capitolul 2.5. Indicatori economico-financiari** al acestui Studiu), s-au analizat indicatorii din **tabelul 3.8.1**, care corespund liniilor 135-141 din **Tabelul General 3.1.1** (pentru aria consolidată).

Tabelul nr. 3.8.1. Indicatori de performanță generali – indicatori economico-financiari – S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, 2008-2009 și trim. 1 anul 2010

Nr	Denumire	2008 V	2009 V	2010 Trim1 V	2010 Trim2 V
2.3.	INDICATORI ECONOMICI - FINANCIARI				
2.3.	a) productivitatea muncii, ca raport între cifra de afaceri trim-sem-an., și numărul total de angajați; (mii lei / angajat)	35.09	9.22	8.93	10.00
2.3.	b) gradul de încasare, ca raport între total sume încasate trim-sem-an., și total sume facturate /trim-sem-an. ; (%)	91.10	82.35	86.14	107.00
2.3.	c) rata de acoperire a costurilor totale, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. ; (%)	67.57	61.90	65.06	61.00
2.3.	d) rata de acoperire a costurilor de operare, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. din operare; (%)	68.52	62.00	65.45	72.00
2.3.	e) venit mediu, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit. apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.29	1.45	1.49	1.61
2.3.	f) cost mediu, ca raport între total costuri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit. apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.89	2.27	2.80	2.06

Sursa: S.C. APA GRUP S.A. Botoșani

3.8.1. Concluzii și considerații asupra nivelurilor propuse ale indicatorilor economico-financiari

- **productivitatea muncii** a crescut constant;
 - având în vedere că operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani va funcționa cu un număr redus de personal față de S.C. APA GRUP S.A., estimarea propusă este de creștere a nivelului acestui indicator până la 60% în anul 2011;
- **gradul de încasare** a scăzut în anul 2009 față de anul 2008, dar a înregistrat o creștere în primul trimestru al anului 2010;
 - având în vedere că operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani va emite facturi în baza *Regulamentului consolidat* – cu citire contor la branșament, estimarea propusă este de creștere a nivelului acestui indicator până la valoarea din anul 2008, apoi se estimează o creștere progresivă;
- **rata de acoperire a costurilor totale și rata de acoperire a costurilor de operare** au scăzut în anul 2009 față de anul 2008, dar au înregistrat o creștere în primul trimestru al anului 2010, ele fiind în toate cazurile sub-unitare, demonstrând că operatorul „merge în pierdere”;
 - având în vedere că operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani are ca obiectiv creșterea veniturilor în raport cu costurile, se estimează ca acești indicatori să înregistreze valori supraunitare începând cu anul 2011, în ușoară creștere progresivă pentru 2012-2013;
- **venitul mediu** (veniturile din operare raportate la volumul total de apă/canal facturat) a crescut constant din 2008 până în trim.1 din 2010;
 - pentru anul 2011 se estimează o creștere a acestui indicator, iar, pentru perioada 2012-2013, se estimează rămânerea la o valoare constantă, având în vedere că, prin programele POS Mediu, operatorul S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani va trebui să-și extindă aria de operare prin furnizarea/prestarea serviciului către noi unități administrativ-teritoriale din județ, iar, prin aceasta, deși va crește volumul de apă/canal facturat, trebuie avut în vedere și faptul că este posibilă o creștere într-un ritm mai redus a veniturilor din operare, mai ales în localitățile nou aderate;
- **costul mediu** (costurile din operare raportate la volumul total de apă/canal facturat) a crescut din 2008 până în trim.1 din 2010, deoarece a scăzut volumul de apă/canal facturat (procent de cca 8,5%), iar costurile au crescut cu 5%;
 - pentru anul 2011 se estimează o scădere a acestui indicator datorat creșterii volumului de apă/canal facturat preconizate, iar, pentru perioada 2012-2013, se estimează o ușoară creștere

datorată investițiilor noi prin programe POS Mediu mai ales în modernizarea epurării apei uzate, care ridică foarte mult costurile.

Valorile estimate și propuse pentru anii 2010-2013, pentru indicatorii de performanță economico-financiari, se găsesc în **tabelul nr. 3.9.1.** din **Capitolul 3.9. Propuneri de indicatori de performanță.**

3.9. Propuneri de indicatori de performanță

Având în vedere ipotezele, analizele, considerațiile și concluziile prezentate în capitolele precedente ale prezentului Studiu, în **tabelul nr. 3.9.1.** se prezintă propunerile de indicatori de performanță specifici serviciului de alimentare cu apă și de canalizare la nivelul Județului Botoșani.

În conformitate cu prevederile *Regulamentului consolidat*, precum și cu legislația în vigoare, indicatorii de performanță ai serviciului furnizat/prestat utilizatorilor se stabilesc pe baza unui studiu de specialitate întocmit de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA” Botoșani, în funcție de necesitățile utilizatorilor, de starea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare și de eficiență a 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.

Studiul de specialitate se avizează de către autoritățile deliberative ale unităților administrativ-teritoriale membre și se aprobă de adunarea generală a Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA” Botoșani.

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

În conformitate cu prevederile *Contractului unic de delegare a gestiunii*, obiectivele indicatorilor de performanță, începând din Perioada de Tranziție, și apoi la finalul fiecărei perioade de cinci ani, sunt obligatorii; acestea sunt specifice fiecărei grupe de zone urbane/sucursale și nu pot fi compensate între aceste grupe; ele pot fi ajustate, prin acordul părților contractante.

De asemenea, în decursul primelor 12 luni ale Perioadei de Tranziție, o anchetă de tipul celor pe cinci ani va fi desfășurată prin acordul Părților. Scopul acesteia este, pe de o parte să confirme sau să

revizuiască Obiectivele Indicatorilor de Performanță ai Serviciilor pentru sfârșitul Perioadei de Tranziție și, pe de altă parte să specifice metodologia pentru următoarele anchete de cinci ani.

Analiza și previzionarea valorilor indicatorilor de performanță s-a realizat în funcție de noua grupare a aglomerărilor umane realizată la nivelul județului Botoșani prin *Master Planul pentru serviciile de apă și canal.*

În conformitate cu prevederile art. 20 alin. (1) litera m) din Legea serviciilor comunitare de utilități publice nr. 51/2006, „A.N.R.S.C. elaborează și adoptă criterii și indicatori de performanță care să permită monitorizarea, compararea și evaluarea modului de furnizare/prestare a serviciilor” și, în baza acestor criterii, trebuie stabilită metoda de comparare și estimată tendința de evoluție.

Deoarece, până în prezent, A.N.R.S.C., ca instituție de reglementare, nu a elaborat aceste criterii, monitorizarea, compararea și evaluarea furnizării/prestării serviciului rămân ca sarcină în atribuția fiecărei autorități competente locale, în speță fiecărei asociații de dezvoltare intercomunitară, ne-existând un sistem unitar la nivel național.

Indicatorii de performanță vor fi raportați de către operator pe fiecare sucursală în parte și consolidat pe întreaga arie de operare, trimestrial și anual. Raportarea se va face atât către A.D.I. „AQUA” Botoșani/autorități administrativ-teritoriale membre, cât și către Autoritatea Națională de Reglementare a Serviciilor Comunitare de Utilități Publice.

3.9.1. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare

Tabelul nr. 3.9.1. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, Județul Botoșani

1. Indicatori de performanță generali.
2. Indicatori de performanță garantați.
3. Indicatori de performanță statistici.

Componentele acestei anexe sunt structurate în 4 categorii în conformitate cu analiza efectuată în studiu și anume:

- a. Consolidat – județ Botoșani (aria de operare)
- b. Sucursala 01 – Sediul Central
- c. Sucursala 02 – Dorohoi – Darabani
- d. Sucursala 03 – Săveni Ștefănești

Structura indicatori de performanță este prezentată în cele ce urmează:

Tabelul 3.9.1.a. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare - Consolidat – județ Botoșani (aria de operare)

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
1	0	1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI				
2	0	1.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR				
3	0	1.1.	a) Numărul de solicitări de branșare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori:	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
4	0	1.1.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)	950.00	1,050.00	1,150.00	1,250.00
5	0	1.1.	a.1.2. serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
6	0	1.1.	a.1.3 servciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
7	0	1.1.	a.2.1 serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
8	0	1.1.	a.2.2 serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (nr.)	40.00	40.00	40.00	40.00
9	0	1.1.	a.2.3 serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
10	0	1.1.	b) numărul solicitărilor la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branșare/racordare până la emiterea avizului este mai mic de 15 de zile	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
11	0	1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI / PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE				
12	0	1.2.	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	1.00	1.00	1.00	1.00
13	0	1.2.	- persoane fizice; (%)				
14	0	1.2.	- agenți economici; (%)				
15	0	1.2.	- institutii publice; (%)				
16	0	1.2.	b) procentul din contractele de la litera a), încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice; (%)				
17	0	1.2.	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări, rezolvate în 30 zile; (%)				
18	0	1.3.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ				
19	0	1.3.	a) numărul trim-sem-an. de contoare montate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată; (%)				
20	0	1.3.	b) numărul trim-sem-an. de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
21	0	1.3.	c) numărul trim-sem-an. de reclamații privind precizia contoarelor, raportat la nr.total de contoare, pe categorii de utilizatori: (%) pune procent	10.00	10.00	10.00	10.00
22	0	1.3.	c.1.1. populație; (%)	20.00	20.00	20.00	20.00
23	0	1.3.	c.1.2. agenți economici; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
24	0	1.3.	c.1.3. instituții publice; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
25	0	1.3.	d) ponderea din nr.de reclamații de la litera c), care sunt justificate; (%)	1.00	1.00	1.00	1.00
26	0	1.3.	e) procentul de solicitări de la litera c), care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
27	0	1.3.	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate (presiune, debit), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
28	0	1.3.	g) cantitatea de apă facturată, raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți; (litri/ zi/ om)	80.00	80.00	80.00	80.00
29	0	1.3.	h) cantitatea de apă facturată pentru alți consumatori (ag.ec.+i.p.), raportată la numărul de brașamente: (mc/ luna/ bransam)	52.00	53.00	54.00	55.00
30	0	1.4.	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ȘI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE				
31	0	1.4.	a) nr.de reclamații privind facturarea, raportat la nr.total de utiliz.; (%)	5.00	4.50	4.30	4.20
32	0	1.4.	b) procentul de reclamații de la litera a), rezolvate în term.de 10 zile; (%)	33.00	32.00	31.00	30.00
33	0	1.4.	c) procentul de reclamații de la litera a), care s-au dovedit justificate; (%)	40.00	30.00	25.00	20.00
34	0	1.4.	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise într-un trim-sem-an.; (%)	66.00	91.00	92.00	93.00
35	0	1.5.	ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ȘI ÎN PRELUAREA APEI UZATE. ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
36	0	1.5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
37	0	1.5.1.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate de utilizator/ trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	1,500.00	1,400.00	1,300.00	1,200.00
38	0	1.5.1.	a.1.1. populație; (nr.)	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
39	0	1.5.1.	a.1.2. agenți economici; (nr.)	400.00	300.00	250.00	150.00
40	0	1.5.1.	a.1.3. instituții publice; (nr.)	100.00	100.00	50.00	50.00
41	0	1.5.1.	b) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de întreruperile neprogramate anunțate, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori: De facut procent	25.00	25.00	25.00	25.00
42	0	1.5.1.	b.1.1. populație; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
43	0	1.5.1.	b.1.2. agenți economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
44	0	1.5.1.	b.1.3. instituții publice; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
45	0	1.5.1.	c) durata medie a întreruperilor, raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori: (de facut procent)	50.00	40.00	30.00	25.00
46	0	1.5.1.	c.1.1. populație; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
47	0	1.5.1.	c.1.2. agenți economici; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
48	0	1.5.1.	c.1.3. instituții publice. (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
49	0	1.5.1.	d) numărul de întreruperi accidentale / trim-sem-an., pe categorii de utiliz.: de copiat identic de la 1.5.1. a... panab				
50	0	1.5.1.	d.1.1. populație; (nr.)				
51	0	1.5.1.	d.1.2. agenți economici; (nr.)				
52	0	1.5.1.	d.1.3. instituții publice; (nr.)				
53	0	1.5.1.	e) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de întreruperile accidentale, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
54	0	1.5.1.	e.1.1. populație; (%)				
55	0	1.5.1.	e.1.2. agenți economici; (%)				
56	0	1.5.1.	e.1.3. instituții publice. (%)				
57	0	1.5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
58	0	1.5.2.	a) numărul de întreruperi programate / trim-sem-an.; (nr.)	300.00	250.00	200.00	180.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
59	0	1.5.2.	b) durata medie a întreruperilor programate, raportată la 24 ore; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
60	0	1.5.2.	c) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de aceste întreruperi, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
61	0	1.5.2.	c.1.1. populație; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
62	0	1.5.2.	c.1.2. agenți economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
63	0	1.5.2.	c.1.3. instituții publice. (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
64	0	1.5.2.	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită, raportat la total întreruperi programate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:				
65	0	1.5.2.	d.1.1. populație; (%)				
66	0	1.5.2.	d.1.2. agenți economici; (%)				
67	0	1.5.2.	d.1.3. instituții publice. (%)				
68	0	1.5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				
69	0	1.5.3.	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii:	0.50	0.50	0.50	0.50
70	0	1.5.3.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
71	0	1.5.3.	a.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
72	0	1.5.3.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
73	0	1.5.3.	a.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
74	0	1.5.3.	a.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
75	0	1.5.3.	a.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
76	0	1.5.3.	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, raportat la nr.total de utilizatori, pe categ.de utiliz.și pe tipuri servicii:	0.10	0.10	0.10	0.10
77	0	1.5.3.	b.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
78	0	1.5.3.	b.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
79	0	1.5.3.	b.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
80	0	1.5.3.	b.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
81	0	1.5.3.	b.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
82	0	1.5.3.	b.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
83	0	1.5.3.	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, pe tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate:				
84	0	1.5.3.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)				
85	0	1.5.3.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)				
86	0	1.5.3.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)				
87	0	1.5.3.	c.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
88	0	1.5.3.	c.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (nr.)				
89	0	1.5.3.	c.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (nr.)				
90	0	1.5.3.	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realim. în mai puțin de 3 zile, pe categ. de utiliz. și pe tipuri de servicii:				
91	0	1.5.3.	d.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)				
92	0	1.5.3.	d.1.2. serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)				
93	0	1.5.3.	d.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)				
94	0	1.5.3.	d.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)				
95	0	1.5.3.	d.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici				
96	0	1.5.3.	d.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice				
97	0	1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE				
98	0	1.6.	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	0.80	0.70	0.60
99	0	1.6.	b) procentul din reclamațiile de litera a), care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)	30.00	25.00	20.00	10.00
100	0	1.6.	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți de contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori și tipuri de servicii:				
101	0	1.6.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)				
102	0	1.6.	c.1.2. serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)				
103	0	1.6.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)				
104	0	1.6.	c.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)				
105	0	1.6.	c.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)				
106	0	1.6.	c.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)				
107	0	1.6.	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare (presiune, debit - cf. contr.) de taiat, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	8.00	0.70	0.60
108	0	1.6.	e) procentul din total ape uzate colectate supus nivelelor de tratare primar, secundar, terțiar;	100.00	100.00	100.00	100.00
109	0	1.6.	- primar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
110	0	1.6.	- secundar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
111	0	1.6.	- terțiar (%)				
112	0	1.6.	f) numărul trim-sem-an. de teste pentru care parametrii și/sau indicatorii apei potabile furnizate nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, raportat la nr. total de teste / trim-sem-an. :				
113	0	1.6.	f.1. teste microbiologice; (%)	3.00	2.00	1.50	1.00
114	0	1.6.	f.2. teste fizico-chimice; (%)	10.00	9.00	8.00	7.00
115	0	1.6.	g) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametrii și/sau indicatorii apei uzate preluate nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, raportat la nr. total teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
116	0	1.6.	h) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametri și/sau indicatorii apei epurate și deversate în emisar nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, rap. la nr. total de teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
117	0	1.7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				
118	0	1.7.	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
119	0	1.7.	b) procentul din totalul de la litera a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
120	0	2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI				
121	0	2.1.	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ				
122	0	2.1.	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, și cea intrată în sistem (furnizată) / trim-sem-an. (scăzută din 1); (%)	50.00	50.00	48.00	46.00
123	0	2.1.	b) gradul de extindere a 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 (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
124	0	2.1.	c) consumul specific de energie pentru apa furnizată, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trim-sem-an. pentru funcționarea sistemului, și cantitatea de apă facturată+pierd.in.retea; (kW/mc)	0.20	0.20	0.19	0.18
125	0	2.1.	d) durata zilnică de alimentare cu apă, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator, și 24 ore, pe categorii de utilizatori; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
126	0	2.1.	d.1.1. populație; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
127	0	2.1.	d.1.2. agenți economici; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
128	0	2.1.	d.1.3. instituții publice; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
129	0	2.1.	e) gradul de acoperire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	1.08	1.10	1.20	1.30
130	0	2.1.	f) gradul de contorizare, exprimat ca raport între numărul de bransamente contorizate, și numărul total de bransamente. (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
131	0	2.2.	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE				
132	0	2.2.	a) gradul de deservire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	0.79	0.79	0.80	0.81
133	0	2.2.	b) gradul de extindere a rețelei de canalizare, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dat în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul, și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
134	0	2.2.	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trim-sem-an. pentru asigurarea serviciului, și cantitatea de apă evacuată; (kW/mc)	0.24	0.24	0.26	0.29
135	0	2.3.	INDICATORI ECONOMICI - FINANCIARI				
136	0	2.3.	a) productivitatea muncii, ca raport între cifra de afaceri trim-sem-an., și numărul total de angajați; (mii lei / angajat)	17.37	59.83	60.94	61.55

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
137	0	2.3.	b) gradul de încălzire, ca raport între total sume încălzite trim-sem-an., și total sume facturate /trim-sem-an. ; (%)	66.67	91.00	92.00	93.00
138	0	2.3.	c) rata de acoperire a costurilor totale, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. ; (%)	100.48	100.73	100.40	101.63
139	0	2.3.	d) rata de acoperire a costurilor de operare, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. din operare; (%)	101.92	101.16	101.63	191.63
140	0	2.3.	e) venit mediu, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit.apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.66	1.66	1.66	1.66
141	0	2.3.	f) cost mediu, ca raport între total costuri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit.apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.33	1.55	1.64	1.65
142	0	3	INDICATORI STATISTICI				
143	0	3.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
144	0	3.1.	a) raportul dintre numărul de branșamente, și lungimea rețelei de distribuție a apei; (buc / km)	120.00	125.00	130.00	140.00
145	0	3.1.	b) lungimea rețelei de distribuție, raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă; (m / loc) (nr.total loc. Rezidenti)	3.19	3.18	3.16	3.15
146	0	3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei, și numărul de locuitori; (m / loc)	2.28	2.27	2.26	2.25
147	0	3.1.	f) raportul dintre populația branșată la alimentare cu apă, și populația totală a localității; (%)	75.00	80.00	85.00	90.00
148	0	3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, și lungimea rețelei de canalizare; (buc / km)	130.00	135.00	140.00	145.00
149	0	3.1.	d) raportul dintre populația racordată la canalizare, și populația totală a localității; (%)	56.00	60.00	65.00	70.00
150	0	3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
151	0	3.1.	g.1.1. populație branșată (nr.)	61,000.00	62,000.00	63,000.00	64,000.00
152	0	3.1.	g.1.2. agenți economici branșați (nr.)	1,850.00	1,860.00	1,870.00	1,880.00
153	0	3.1.	g.1.3. instituții publice branșate (nr.)	176.00	177.00	178.00	179.00
154	0	3.1.	g.2.1. populație racordată (nr.)	47,000.00	47,500.00	48,000.00	48,500.00
155	0	3.1.	g.2.2. agenți economici racordați (nr.)	1,387.00	1,390.00	1,393.00	1,396.00
156	0	3.1.	g.2.3. instituții publice racordate (nr.)	113.00	114.00	115.00	116.00
157	0	3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
158	0	3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capac.de proiect a rețelei; (%)	35.00	36.00	37.00	38.00
159	0	3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni (bruta), și capacitatea proiectată; (%)				
160	0	3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT				
161	0	3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:				
162	0	3.3.	a.1.1. populație; (%)				
163	0	3.3.	a.1.2. agenți economici; (%)				
164	0	3.3.	a.1.3. instituții publice. (%)				
165	0	3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorita nerespectării de către utilizator a condițiilor de evacuare/deversare, raportat la nr.total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori ; (%)				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
166	0	3.3.	b.1.1. populație; (%)				
167	0	3.3.	b.1.2. agenți economici; (%)				
168	0	3.3.	b.1.3. instituții publice. (%)				
169	0	3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condițiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori:				
170	0	3.3.	c.1.1. populație; (%)				
171	0	3.3.	c.1.2. agenți economici; (%)				
172	0	3.3.	c.1.3. instituții publice. (%)				

Notă:

Deoarece analiza și previzionarea valorilor indicatorilor de performanță s-a realizat în funcție de noua grupare a aglomerărilor umane realizată la nivelul județului Botoșani prin *Master Planul pentru serviciile de apă și canal*, iar valorile colectate au fost înregistrate în conformitate cu vechiul sistem de colectare a datelor, nu s-a putut estima o tendință pentru anumite poziții din tabel, care au rămas necompletate cu valori previzionate.

Aceste poziții urmează a se completa în decursul primelor 12 luni ale Perioadei de Tranziție, prin desfășurarea unei anchete, conform cu prevederile Contractului unic de delegare, care va stabili și metodologia de cuantificare a obiectivelor indicatorilor. În situația în care A.N.R.S.C. va elabora și adopta criteriile și indicatorii de performanță care să permită monitorizarea, compararea și evaluarea modului de furnizare/prestare a serviciilor, ancheta desfășurată în decursul primelor 12 luni va trebui să țină cont de aceste prevederi legislative.

Tabelul 3.9.1.b. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare Sucursala 01 – Sediul Central

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
1	1	1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI				
2	1	1.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR				
3	1	1.1.	a) Numărul de solicitări de branșare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori:	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
4	1	1.1.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)	950.00	1,050.00	1,150.00	1,250.00
5	1	1.1.	a.1.2. serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
6	1	1.1.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
7	1	1.1.	a.2.1 serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
8	1	1.1.	a.2.2 serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (nr.)	40.00	40.00	40.00	40.00
9	1	1.1.	a.2.3 serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
10	1	1.1.	b) numărul solicitărilor la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branșare/racordare până la oferta de branș./racord. este mai mic de 15 zile calendaristice.	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
11	1	1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI / PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE				
12	1	1.2.	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	1.00	1.00	1.00	1.00
13	1	1.2.	- persoane fizice; (%)				
14	1	1.2.	- agenți economici; (%)				
15	1	1.2.	- instituții publice; (%)				
16	1	1.2.	b) procentul din contractele de la litera a), încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice; (%)				
17	1	1.2.	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări, rezolvate în 30 zile; (%)				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
18	1	1.3.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ				
19	1	1.3.	a) numărul trim-sem-an. de contoare montate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată; (%)				
20	1	1.3.	b) numărul trim-sem-an. de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
21	1	1.3.	c) numărul trim-sem-an. de reclamații privind precizia contoarelor, raportat la nr.total de contoare, pe categorii de utilizatori:	10.00	10.00	10.00	10.00
22	1	1.3.	c.1.1. populație; (%)	20.00	20.00	20.00	20.00
23	1	1.3.	c.1.2. agenți economici; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
24	1	1.3.	c.1.3. instituții publice; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
25	1	1.3.	d) ponderea din nr.de reclamații de la litera c), care sunt justificate; (%)	1.00	1.00	1.00	1.00
26	1	1.3.	e) procentul de solicitări de la litera c), care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
27	1	1.3.	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate (presiune, debit), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
28	1	1.3.	g) cantitatea de apă facturată, raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deservizi; (litri/ zi/ om)	80.00	80.00	80.00	80.00
29	1	1.3.	h) cantitatea de apă facturată pentru alți consumatori (ag.ec.+i.p.), raportată la numărul de bransamente: (mc/ luna/ bransam)	52.00	53.00	54.00	55.00
30	1	1.4.	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ȘI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE				
31	1	1.4.	a) nr.de reclamații privind facturarea, raportat la nr.total de utiliz.; (%)	5.00	4.50	4.30	4.20
32	1	1.4.	b) procentul de reclamații de la litera a), rezolvate în term.de 10 zile; (%)	33.00	32.00	31.00	30.00
33	1	1.4.	c) procentul de reclamații de la litera a), care s-au dovedit justificate; (%)	40.00	30.00	25.00	20.00
34	1	1.4.	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise într-un trim-sem-an.; (%)	66.00	91.00	92.00	93.00
35	1	1.5.	ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ȘI ÎN PRELUAREA APEI UZATE. ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
36	1	1.5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
37	1	1.5.1.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	1,500.00	1,400.00	1,300.00	1,200.00
38	1	1.5.1.	a.1.1. populație; (nr.)	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
39	1	1.5.1.	a.1.2. agenți economici; (nr.)	400.00	300.00	250.00	150.00
40	1	1.5.1.	a.1.3. instituții publice; (nr.)	100.00	100.00	50.00	50.00
41	1	1.5.1.	b) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de întreruperile neprogramate anunțate, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
42	1	1.5.1.	b.1.1. populație; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
43	1	1.5.1.	b.1.2. agenți economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
44	1	1.5.1.	b.1.3. instituții publice; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
45	1	1.5.1.	c) durata medie a întreruperilor, raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori:	50.00	40.00	30.00	25.00
46	1	1.5.1.	c.1.1. populație; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
47	1	1.5.1.	c.1.2. agenți economici; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
48	1	1.5.1.	c.1.3. instituții publice. (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
49	1	1.5.1.	d) numărul de întreruperi accidentale / trim-sem-an., pe categorii de utiliz.:				
50	1	1.5.1.	d.1.1. populație; (nr.)				
51	1	1.5.1.	d.1.2. agenți economici; (nr.)				
52	1	1.5.1.	d.1.3. instituții publice; (nr.)				
53	1	1.5.1.	e) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de întreruperile accidentale, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
54	1	1.5.1.	e.1.1. populație; (%)				
55	1	1.5.1.	e.1.2. agenți economici; (%)				
56	1	1.5.1.	e.1.3. instituții publice. (%)				
57	1	1.5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
58	1	1.5.2.	a) numărul de întreruperi programate / trim-sem-an.; (nr.)	300.00	250.00	200.00	180.00
59	1	1.5.2.	b) durata medie a întreruperilor programate, raportată la 24 ore; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
60	1	1.5.2.	c) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de aceste întreruperi, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
61	1	1.5.2.	c.1.1. populație; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
62	1	1.5.2.	c.1.2. agenți economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
63	1	1.5.2.	c.1.3. instituții publice. (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
64	1	1.5.2.	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită, raportat la total întreruperi programate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:				
65	1	1.5.2.	d.1.1. populație; (%)				
66	1	1.5.2.	d.1.2. agenți economici; (%)				
67	1	1.5.2.	d.1.3. instituții publice. (%)				
68	1	1.5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				
69	1	1.5.3.	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii:	0.50	0.50	0.50	0.50
70	1	1.5.3.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
71	1	1.5.3.	a.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
72	1	1.5.3.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
73	1	1.5.3.	a.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
74	1	1.5.3.	a.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
75	1	1.5.3.	a.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
76	1	1.5.3.	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, raportat la nr.total de utilizatori, pe categ.de utiliz.și pe tipuri servicii:	0.10	0.10	0.10	0.10
77	1	1.5.3.	b.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
78	1	1.5.3.	b.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
79	1	1.5.3.	b.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
80	1	1.5.3.	b.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
81	1	1.5.3.	b.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
82	1	1.5.3.	b.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
83	1	1.5.3.	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, pe tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate:				
84	1	1.5.3.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)				
85	1	1.5.3.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)				
86	1	1.5.3.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)				
87	1	1.5.3.	c.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)				
88	1	1.5.3.	c.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (nr.)				
89	1	1.5.3.	c.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (nr.)				
90	1	1.5.3.	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realim.în mai puțin de 3 zile, pe categ.de utiliz.și pe tipuri de servicii:				
91	1	1.5.3.	d.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)				
92	1	1.5.3.	d.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)				
93	1	1.5.3.	d.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)				
94	1	1.5.3.	d.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)				
95	1	1.5.3.	d.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici				
96	1	1.5.3.	d.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice				
97	1	1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE				
98	1	1.6.	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	0.80	0.70	0.60
99	1	1.6.	b) procentul din reclamațiile de litera a), care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)	30.00	25.00	20.00	10.00
100	1	1.6.	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți de contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori și tipuri de servicii:				
101	1	1.6.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)				
102	1	1.6.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)				
103	1	1.6.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)				
104	1	1.6.	c.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)				
105	1	1.6.	c.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)				
106	1	1.6.	c.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)				
107	1	1.6.	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare (presiune, debit - cf.contr.), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	8.00	0.70	0.60

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
108	1	1.6.	e) procentul din total ape uzate colectate supus nivelelor de tratare primar, secundar, terțiar;	100.00	100.00	100.00	100.00
109	1	1.6.	- primar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
110	1	1.6.	- secundar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
111	1	1.6.	- terțiar (%)				
112	1	1.6.	f) numărul trim-sem-an. de teste pentru care parametrii și/sau indicatorii apei potabile furnizate nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, raportat la nr.total de teste / trim-sem-an. :				
113	1	1.6.	f.1. teste microbiologice; (%)	3.00	2.00	1.50	1.00
114	1	1.6.	f.2. teste fizico-chimice; (%)	10.00	9.00	8.00	7.00
115	1	1.6.	g) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametrii și/sau indicatorii apei uzate preluate nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, raportat la nr.total teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
116	1	1.6.	h) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametri și/sau indicatorii apei epurate și deversate în emisar nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, rap.la nr.total de teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
117	1	1.7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				
118	1	1.7.	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
119	1	1.7.	b) procentul din totalul de la litera a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
120	1	2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI				
121	1	2.1.	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ				
122	1	2.1.	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, și cea intrată în sistem (furnizată) / trim-sem-an. (scăzută din 1); (%)	50.00	50.00	48.00	46.00
123	1	2.1.	b) gradul de extindere a 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 (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
124	1	2.1.	c) consumul specific de energie pentru apa furnizată, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trim-sem-an. pentru funcționarea sistemului, și cantitatea de apă facturată+pierd.in.retea; (kW/mc)	0.20	0.20	0.19	0.18
125	1	2.1.	d) durata zilnică de alimentare cu apă, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator, și 24 ore, pe categorii de utilizatori:(%)	95.00	96.00	96.50	97.00
126	1	2.1.	d.1.1. populație; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
127	1	2.1.	d.1.2. agenți economici; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
128	1	2.1.	d.1.3. instituții publice; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
129	1	2.1.	e) gradul de acoperire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	1.08	1.10	1.20	1.30
130	1	2.1.	f) gradul de contorizare, exprimat ca raport între numărul de bransamente contorizate, și numărul total de bransamente. (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
131	1	2.2.	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
132	1	2.2.	a) gradul de deservire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	0.79	0.79	0.80	0.81
133	1	2.2.	b) gradul de extindere a rețelei de canalizare, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dat în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul, și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
134	1	2.2.	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trim-sem-an. pentru asigurarea serviciului, și cantitatea de apă evacuată; (kW/mc)	0.24	0.24	0.26	0.29
135	1	2.3.	INDICATORI ECONOMICI - FINANCIARI				
136	1	2.3.	a) productivitatea muncii, ca raport între cifra de afaceri trim-sem-an., și numărul total de angajați; (mii lei / angajat)	21.29	73.30	74.65	75.40
137	1	2.3.	b) gradul de încălzire, ca raport între total sume încălzite trim-sem-an., și total sume facturate /trim-sem-an. ; (%)	66.67	91.00	92.00	93.00
138	1	2.3.	c) rata de acoperire a costurilor totale, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. ; (%)	111.10	111.32	110.96	112.29
139	1	2.3.	d) rata de acoperire a costurilor de operare, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. din operare; (%)	113.11	113.96	114.49	114.49
140	1	2.3.	e) venit mediu, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit.apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.64	1.64	1.64	1.64
141	1	2.3.	f) cost mediu, ca raport între total costuri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit.apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.44	1.37	1.45	1.46
142	1	3	INDICATORI STATISTICI				
143	1	3.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
144	1	3.1.	a) raportul dintre numărul de bransamente, și lungimea rețelei de distribuție a apei; (buc / km)	120.00	125.00	130.00	140.00
145	1	3.1.	b) lungimea rețelei de distribuție, raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă; (m / loc)	3.19	3.18	3.16	3.15
146	1	3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei, și numărul de locuitori; (m / loc)	2.28	2.27	2.26	2.25
147	1	3.1.	f) raportul dintre populația bransată la alimentare cu apă, și populația totală a localității; (%)	75.00	80.00	85.00	90.00
148	1	3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, și lungimea rețelei de canalizare; (buc / km)	130.00	135.00	140.00	145.00
149	1	3.1.	d) raportul dintre populația racordată la canalizare, și populația totală a localității; (%)	56.00	60.00	65.00	70.00
150	1	3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
151	1	3.1.	g.1.1. populație bransată (nr.)	61,000.00	62,000.00	63,000.00	64,000.00
152	1	3.1.	g.1.2. agenți economici bransați (nr.)	1,850.00	1,860.00	1,870.00	1,880.00
153	1	3.1.	g.1.3. instituții publice bransate (nr.)	176.00	177.00	178.00	179.00
154	1	3.1.	g.2.1. populație racordată (nr.)	47,000.00	47,500.00	48,000.00	48,500.00
155	1	3.1.	g.2.2. agenți economici racordati (nr.)	1,387.00	1,390.00	1,393.00	1,396.00
156	1	3.1.	g.2.3. instituții publice racordate (nr.)	113.00	114.00	115.00	116.00
157	1	3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
158	1	3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capacitatea de proiect a rețelei; (%)	35.00	36.00	37.00	38.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
159	1	3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducțiuni (bruta), și capacitatea proiectată; (%)				
160	1	3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT				
161	1	3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:				
162	1	3.3.	a.1.1. populație; (%)				
163	1	3.3.	a.1.2. agenți economici; (%)				
164	1	3.3.	a.1.3. instituții publice. (%)				
165	1	3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorita nerespectării de către utilizator a condițiilor de evacuare/deversare, raportat la nr.total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)				
166	1	3.3.	b.1.1. populație; (%)				
167	1	3.3.	b.1.2. agenți economici; (%)				
168	1	3.3.	b.1.3. instituții publice. (%)				
169	1	3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condițiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori:				
170	1	3.3.	c.1.1. populație; (%)				
171	1	3.3.	c.1.2. agenți economici; (%)				
172	1	3.3.	c.1.3. instituții publice. (%)				

Notă:

Deoarece analiza și previzionarea valorilor indicatorilor de performanță s-a realizat în funcție de noua grupare a aglomerărilor umane realizată la nivelul județului Botoșani prin *Master Planul pentru serviciile de apă și canal*, iar valorile colectate au fost înregistrate în conformitate cu vechiul sistem de colectare a datelor, nu s-a putut estima o tendință pentru anumite poziții din tabel, care au rămas necompletate cu valori previzionate.

Aceste poziții urmează a se completa în decursul primelor 12 luni ale Perioadei de Tranziție, prin desfășurarea unei anchete, conform cu prevederile Contractului unic de delegare, care va stabili și metodologia de cuantificare a obiectivelor indicatorilor. În situația în care A.N.R.S.C. va elabora și adopta criteriile și indicatorii de performanță care să permită monitorizarea, compararea și evaluarea modului de furnizare/prestare a serviciilor, ancheta desfășurată în decursul primelor 12 luni va trebui să țină cont de aceste prevederi legislative.

**Tabelul 3.9.1.c. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare
Sucursala 02 – Dorohoi – Darabani**

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
1	2	1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI				
2	2	1.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR				
3	2	1.1.	a) Numărul de solicitări de branșare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori:	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
4	2	1.1.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)	950.00	1,050.00	1,150.00	1,250.00
5	2	1.1.	a.1.2. serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
6	2	1.1.	a.1.3. servciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
7	2	1.1.	a.2.1 serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
8	2	1.1.	a.2.2 serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (nr.)	40.00	40.00	40.00	40.00
9	2	1.1.	a.2.3 serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
10	2	1.1.	b) numărul solicitărilor la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de bransare/racordare până la oferta de brans./racord. este mai mic de 15 zile calendaristice.	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
11	2	1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI / PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE				
12	2	1.2.	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	1.00	1.00	1.00	1.00
13	2	1.2.	- persoane fizice; (%)				
14	2	1.2.	- agenți economici; (%)				
15	2	1.2.	- institutii publice; (%)				
16	2	1.2.	b) procentul din contractele de la litera a), încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice; (%)				
17	2	1.2.	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări, rezolvate în 30 zile; (%)				
18	2	1.3.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ				
19	2	1.3.	a) numărul trim-sem-an. de contoare montate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată; (%)				
20	2	1.3.	b) numărul trim-sem-an. de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
21	2	1.3.	c) numărul trim-sem-an. de reclamații privind precizia contoarelor, raportat la nr.total de contoare, pe categorii de utilizatori:	10.00	10.00	10.00	10.00
22	2	1.3.	c.1.1. populație; (%)	20.00	20.00	20.00	20.00
23	2	1.3.	c.1.2. agenți economici; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
24	2	1.3.	c.1.3. instituții publice; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
25	2	1.3.	d) ponderea din nr.de reclamații de la litera c), care sunt justificate; (%)	1.00	1.00	1.00	1.00
26	2	1.3.	e) procentul de solicitări de la litera c), care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
27	2	1.3.	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate (presiune, debit), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
28	2	1.3.	g) cantitatea de apă facturată, raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți; (litri/ zi/ om)	80.00	80.00	80.00	80.00
29	2	1.3.	h) cantitatea de apă facturată pentru alți consumatori (ag.ec.+i.p.), raportată la numărul de bransamente: (mc/ luna/ bransam)	52.00	53.00	54.00	55.00
30	2	1.4.	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ȘI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE				
31	2	1.4.	a) nr.de reclamații privind facturarea, raportat la nr.total de utiliz.; (%)	5.00	4.50	4.30	4.20
32	2	1.4.	b) procentul de reclamații de la litera a), rezolvate în term.de 10 zile; (%)	33.00	32.00	31.00	30.00
33	2	1.4.	c) procentul de reclamații de la litera a), care s-au dovedit justificate; (%)	40.00	30.00	25.00	20.00
34	2	1.4.	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise într-un trim-sem-an.; (%)	66.00	91.00	92.00	93.00
35	2	1.5.	ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ȘI ÎN PRELUAREA APEI UZATE. ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
36	2	1.5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
37	2	1.5.1.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	1,500.00	1,400.00	1,300.00	1,200.00
38	2	1.5.1.	a.1.1. populație; (nr.)	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
39	2	1.5.1.	a.1.2. agenți economici; (nr.)	400.00	300.00	250.00	150.00
40	2	1.5.1.	a.1.3. instituții publice; (nr.)	100.00	100.00	50.00	50.00
41	2	1.5.1.	b) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de întreruperile neprogramate anunțate, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
42	2	1.5.1.	b.1.1. populație; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
43	2	1.5.1.	b.1.2. agenți economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
44	2	1.5.1.	b.1.3. instituții publice; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
45	2	1.5.1.	c) durata medie a întreruperilor, raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori:	50.00	40.00	30.00	25.00
46	2	1.5.1.	c.1.1. populație; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
47	2	1.5.1.	c.1.2. agenți economici; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
48	2	1.5.1.	c.1.3. instituții publice. (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
49	2	1.5.1.	d) numărul de întreruperi accidentale / trim-sem-an., pe categorii de utiliz.:				
50	2	1.5.1.	d.1.1. populație; (nr.)				
51	2	1.5.1.	d.1.2. agenți economici; (nr.)				
52	2	1.5.1.	d.1.3. instituții publice; (nr.)				
53	2	1.5.1.	e) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de întreruperile accidentale, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
54	2	1.5.1.	e.1.1. populație; (%)				
55	2	1.5.1.	e.1.2. agenți economici; (%)				
56	2	1.5.1.	e.1.3. instituții publice. (%)				
57	2	1.5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
58	2	1.5.2.	a) numărul de întreruperi programate / trim-sem-an.; (nr.)	300.00	250.00	200.00	180.00
59	2	1.5.2.	b) durata medie a întreruperilor programate, raportată la 24 ore; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
60	2	1.5.2.	c) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de aceste întreruperi, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
61	2	1.5.2.	c.1.1. populație; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
62	2	1.5.2.	c.1.2. agenți economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
63	2	1.5.2.	c.1.3. instituții publice. (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
64	2	1.5.2.	d) numărul de întreruperi cu durata programată depășită, raportat la total întreruperi programate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:				
65	2	1.5.2.	d.1.1. populație; (%)				
66	2	1.5.2.	d.1.2. agenți economici; (%)				
67	2	1.5.2.	d.1.3. instituții publice. (%)				
68	2	1.5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				
69	2	1.5.3.	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii:	0.50	0.50	0.50	0.50
70	2	1.5.3.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
71	2	1.5.3.	a.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
72	2	1.5.3.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
73	2	1.5.3.	a.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
74	2	1.5.3.	a.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
75	2	1.5.3.	a.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
76	2	1.5.3.	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, raportat la nr.total de utilizatori, pe categ.de utiliz.și pe tipuri servicii:	0.10	0.10	0.10	0.10
77	2	1.5.3.	b.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
78	2	1.5.3.	b.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
79	2	1.5.3.	b.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
80	2	1.5.3.	b.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
81	2	1.5.3.	b.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
82	2	1.5.3.	b.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
83	2	1.5.3.	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, pe tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate:				
84	2	1.5.3.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)				
85	2	1.5.3.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)				
86	2	1.5.3.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)				
87	2	1.5.3.	c.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)				
88	2	1.5.3.	c.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (nr.)				
89	2	1.5.3.	c.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (nr.)				
90	2	1.5.3.	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realim.în mai puțin de 3 zile, pe categ.de utiliz.și pe tipuri de servicii:				
91	2	1.5.3.	d.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)				
92	2	1.5.3.	d.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)				
93	2	1.5.3.	d.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)				
94	2	1.5.3.	d.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)				
95	2	1.5.3.	d.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici				
96	2	1.5.3.	d.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice				
97	2	1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE				
98	2	1.6.	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	0.80	0.70	0.60
99	2	1.6.	b) procentul din reclamațiile de litera a), care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)	30.00	25.00	20.00	10.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
100	2	1.6.	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți de contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori și tipuri de servicii:				
101	2	1.6.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)				
102	2	1.6.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)				
103	2	1.6.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)				
104	2	1.6.	c.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)				
105	2	1.6.	c.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)				
106	2	1.6.	c.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)				
107	2	1.6.	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare (presiune, debit - cf.contr.), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	8.00	0.70	0.60
108	2	1.6.	e) procentul din total ape uzate colectate supus nivelelor de tratare primar, secundar, terțiar;	100.00	100.00	100.00	100.00
109	2	1.6.	- primar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
110	2	1.6.	- secundar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
111	2	1.6.	- terțiar (%)				
112	2	1.6.	f) numărul trim-sem-an. de teste pentru care parametrii și/sau indicatorii apei potabile furnizate nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, raportat la nr.total de teste / trim-sem-an. :				
113	2	1.6.	f.1. teste microbiologice; (%)	3.00	2.00	1.50	1.00
114	2	1.6.	f.2. teste fizico-chimice; (%)	10.00	9.00	8.00	7.00
115	2	1.6.	g) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametrii și/sau indicatorii apei uzate preluate nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, raportat la nr.total teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
116	2	1.6.	h) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametri și/sauindicatorii apei epurate și deversate în emisar nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, rap.la nr.total de teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
117	2	1.7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				
118	2	1.7.	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
119	2	1.7.	b) procentul din totalul de la litera a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
120	2	2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI				
121	2	2.1.	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ				
122	2	2.1.	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, și cea intrată în sistem (furnizată) / trim-sem-an. (scăzută din 1); (%)	50.00	50.00	48.00	46.00
123	2	2.1.	b) gradul de extindere a 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 (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
124	2	2.1.	c) consumul specific de energie pentru apa furnizată, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trim-sem-an. pentru funcționarea sistemului, și cantitatea de apă facturată+pierd.in.retea; (kW/mc)	0.20	0.20	0.19	0.18
125	2	2.1.	d) durata zilnică de alimentare cu apă, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator, și 24 ore, pe categorii de utilizatori:(%)	95.00	96.00	96.50	97.00
126	2	2.1.	d.1.1. populație; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
127	2	2.1.	d.1.2. agenți economici; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
128	2	2.1.	d.1.3. instituții publice; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
129	2	2.1.	e) gradul de acoperire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	1.08	1.10	1.20	1.30
130	2	2.1.	f) gradul de contorizare, exprimat ca raport între numărul de bransamente contorizate, și numărul total de bransamente. (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
131	2	2.2.	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE				
132	2	2.2.	a) gradul de deservire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	0.79	0.79	0.80	0.81
133	2	2.2.	b) gradul de extindere a rețelei de canalizare, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sisteme de canalizare dat în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul, și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
134	2	2.2.	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trim-sem-an. pentru asigurarea serviciului, și cantitatea de apă evacuată; (kW/mc)	0.24	0.24	0.26	0.29
135	2	2.3.	INDICATORI ECONOMICI - FINANCIARI				
136	2	2.3.	a) productivitatea muncii, ca raport între cifra de afaceri trim-sem-an., și numărul total de angajați; (mii lei / angajat)	8.43	29.02	29.56	29.85
137	2	2.3.	b) gradul de încasare, ca raport între total sume încasate trim-sem-an., și total sume facturate /trim-sem-an. ; (%)	66.67	91.00	92.00	93.00
138	2	2.3.	c) rata de acoperire a costurilor totale, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. ; (%)	60.90	61.02	60.82	61.55
139	2	2.3.	d) rata de acoperire a costurilor de operare, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. din operare; (%)	60.90	61.36	61.64	61.64
140	2	2.3.	e) venit mediu, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit.apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	1.66	1.66	1.66	1.66
141	2	2.3.	f) cost mediu, ca raport între total costuri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit.apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	2.85	2.71	2.87	2.89
142	2	3	INDICATORI STATISTICI				
143	2	3.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
144	2	3.1.	a) raportul dintre numărul de bransamente, și lungimea rețelei de distribuție a apei; (buc / km)	120.00	125.00	130.00	140.00
145	2	3.1.	b) lungimea rețelei de distribuție, raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă; (m / loc)	3.19	3.18	3.16	3.15

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
146	2	3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei, și numărul de locuitori; (m / loc)	2.28	2.27	2.26	2.25
147	2	3.1.	f) raportul dintre populația branșată la alimentare cu apă, și populația totală a localității; (%)	75.00	80.00	85.00	90.00
148	2	3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, și lungimea rețelei de canalizare; (buc / km)	130.00	135.00	140.00	145.00
149	2	3.1.	d) raportul dintre populația racordată la canalizare, și populația totală a localității; (%)	56.00	60.00	65.00	70.00
150	2	3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
151	2	3.1.	g.1.1. populație branșată (nr.)	61,000.00	62,000.00	63,000.00	64,000.00
152	2	3.1.	g.1.2. agenți economici branșați (nr.)	1,850.00	1,860.00	1,870.00	1,880.00
153	2	3.1.	g.1.3. instituții publice branșate (nr.)	176.00	177.00	178.00	179.00
154	2	3.1.	g.2.1. populație racordată (nr.)	47,000.00	47,500.00	48,000.00	48,500.00
155	2	3.1.	g.2.2. agenți economici racordați (nr.)	1,387.00	1,390.00	1,393.00	1,396.00
156	2	3.1.	g.2.3. instituții publice racordate (nr.)	113.00	114.00	115.00	116.00
157	2	3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
158	2	3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capacitatea de proiect a rețelei; (%)	35.00	36.00	37.00	38.00
159	2	3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducțiune (brută), și capacitatea proiectată; (%)				
160	2	3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT				
161	2	3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:				
162	2	3.3.	a.1.1. populație; (%)				
163	2	3.3.	a.1.2. agenți economici; (%)				
164	2	3.3.	a.1.3. instituții publice. (%)				
165	2	3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorită nerespectării de către utilizator a condițiilor de evacuare/deversare, raportat la nr.total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)				
166	2	3.3.	b.1.1. populație; (%)				
167	2	3.3.	b.1.2. agenți economici; (%)				
168	2	3.3.	b.1.3. instituții publice. (%)				
169	2	3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condițiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori:				
170	2	3.3.	c.1.1. populație; (%)				
171	2	3.3.	c.1.2. agenți economici; (%)				
172	2	3.3.	c.1.3. instituții publice. (%)				

Notă:

Deoarece analiza și previzionarea valorilor indicatorilor de performanță s-a realizat în funcție de noua grupare a aglomerărilor umane realizată la nivelul județului Botoșani prin *Master Planul pentru serviciile de apă și canal*, iar valorile colectate au fost înregistrate în conformitate cu vechiul sistem de colectare a datelor, nu s-a putut estima o tendință pentru anumite poziții din tabel, care au rămas necompletate cu valori previzionate.

Aceste poziții urmează să se completeze în decursul primelor 12 luni ale Perioadei de Tranziție, prin desfășurarea unei anchete, conform cu prevederile Contractului unic de delegare, care va stabili și metodologia de cuantificare a obiectivelor indicatorilor. În situația în care A.N.R.S.C. va elabora și adopta criteriile și indicatorii de performanță care să permită monitorizarea, compararea și evaluarea modului de furnizare/prestare a serviciilor, ancheta desfășurată în decursul primelor 12 luni va trebui să țină cont de aceste prevederi legislative.

Tabelul 3.9.1.d. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare Sucursala 03 – Săveni Ștefănești

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
1	3	1	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GENERALI				
2	3	1.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORILOR				
3	3	1.1.	a) Numărul de solicitări de branșare/racordare ale utilizatorilor la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, diferențiat pe utilități și pe categorii de utilizatori:	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
4	3	1.1.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)	950.00	1,050.00	1,150.00	1,250.00
5	3	1.1.	a.1.2. serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
6	3	1.1.	a.1.3 serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
7	3	1.1.	a.2.1 serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)	100.00	100.00	100.00	100.00
8	3	1.1.	a.2.2 serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (nr.)	40.00	40.00	40.00	40.00
9	3	1.1.	a.2.3 serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (nr.)	5.00	5.00	5.00	5.00
10	3	1.1.	b) numărul solicitărilor la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de branșare/racordare până la oferta de branș./racord. este mai mic de 15 zile calendaristice.	1,200.00	1,300.00	1,400.00	1,500.00
11	3	1.2.	CONTRACTAREA FURNIZĂRII APEI / PRELUĂRII APELOR UZATE ȘI METEORICE				
12	3	1.2.	a) numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări;	1.00	1.00	1.00	1.00
13	3	1.2.	- persoane fizice; (%)				
14	3	1.2.	- agenți economici; (%)				
15	3	1.2.	- instituții publice; (%)				
16	3	1.2.	b) procentul din contractele de la litera a), încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice; (%)				
17	3	1.2.	c) numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale, raportate la numărul total de solicitări, rezolvate în 30 zile; (%)				
18	3	1.3.	MĂSURAREA ȘI GESTIUNEA VOLUMULUI DE APĂ				
19	3	1.3.	a) numărul trim-sem-an. de contoare montate ca urmare a solicitărilor, raportat la numărul de solicitări, pe tipuri de apă furnizată; (%)				
20	3	1.3.	b) numărul trim-sem-an. de contoare montate, raportat la numărul total de utilizatori fără contor; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
21	3	1.3.	c) numărul trim-sem-an. de reclamații privind precizia contoarelor, raportat la nr.total de contoare, pe categorii de utilizatori:	10.00	10.00	10.00	10.00
22	3	1.3.	c.1.1. populație; (%)	20.00	20.00	20.00	20.00
23	3	1.3.	c.1.2. agenți economici; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
24	3	1.3.	c.1.3. instituții publice; (%)	2.00	2.00	2.00	2.00
25	3	1.3.	d) ponderea din nr.de reclamații de la litera c), care sunt justificate; (%)	1.00	1.00	1.00	1.00
26	3	1.3.	e) procentul de solicitări de la litera c), care au fost rezolvate în mai puțin de 8 zile; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
27	3	1.3.	f) numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate (presiune, debit), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
28	3	1.3.	g) cantitatea de apă facturată, raportată la numărul total de locuitori de tip casnic deserviți; (litri/ zi/ om)	80.00	80.00	80.00	80.00
29	3	1.3.	h) cantitatea de apă facturată pentru alți consumatori (ag.ec.+i.p.), raportată la numărul de bransamente: (mc/ luna/ bransam)	52.00	53.00	54.00	55.00
30	3	1.4.	CITIREA, FACTURAREA ȘI ÎNCASAREA CONTRAVALORII SERVICIILOR DE APĂ ȘI DE CANALIZARE FURNIZATE/ PRESTATE				
31	3	1.4.	a) nr.de reclamații privind facturarea, raportat la nr.total de utiliz.; (%)	5.00	4.50	4.30	4.20
32	3	1.4.	b) procentul de reclamații de la litera a), rezolvate în term.de 10 zile; (%)	33.00	32.00	31.00	30.00
33	3	1.4.	c) procentul de reclamații de la litera a), care s-au dovedit justificate; (%)	40.00	30.00	25.00	20.00
34	3	1.4.	d) valoarea totală a facturilor încasate, raportată la valoarea totală a facturilor emise într-un trim-sem-an.; (%)	66.00	91.00	92.00	93.00
35	3	1.5.	ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI ÎN FURNIZAREA APEI ȘI ÎN PRELUAREA APEI UZATE. ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
36	3	1.5.1.	ÎNTRERUPERI ACCIDENTALE				
37	3	1.5.1.	a) numărul de întreruperi neprogramate anunțate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:	1,500.00	1,400.00	1,300.00	1,200.00
38	3	1.5.1.	a.1.1. populație; (nr.)	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
39	3	1.5.1.	a.1.2. agenți economici; (nr.)	400.00	300.00	250.00	150.00
40	3	1.5.1.	a.1.3. instituții publice; (nr.)	100.00	100.00	50.00	50.00
41	3	1.5.1.	b) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de întreruperile neprogramate anunțate, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00
42	3	1.5.1.	b.1.1. populație; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
43	3	1.5.1.	b.1.2. agenți economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
44	3	1.5.1.	b.1.3. instituții publice; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
45	3	1.5.1.	c) durata medie a întreruperilor, raportate la 24 ore, pe categorii de utilizatori:	50.00	40.00	30.00	25.00
46	3	1.5.1.	c.1.1. populație; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
47	3	1.5.1.	c.1.2. agenți economici; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
48	3	1.5.1.	c.1.3. instituții publice. (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
49	3	1.5.1.	d) numărul de întreruperi accidentale / trim-sem-an., pe categorii de utiliz.:				
50	3	1.5.1.	d.1.1. populație; (nr.)				
51	3	1.5.1.	d.1.2. agenți economici; (nr.)				
52	3	1.5.1.	d.1.3. instituții publice; (nr.)				
53	3	1.5.1.	e) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de întreruperile accidentale, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
54	3	1.5.1.	e.1.1. populație; (%)				
55	3	1.5.1.	e.1.2. agenți economici; (%)				
56	3	1.5.1.	e.1.3. instituții publice. (%)				
57	3	1.5.2.	ÎNTRERUPERI PROGRAMATE				
58	3	1.5.2.	a) numărul de întreruperi programate / trim-sem-an.; (nr.)	300.00	250.00	200.00	180.00
59	3	1.5.2.	b) durata medie a întreruperilor programate, raportată la 24 ore; (%)	50.00	40.00	30.00	25.00
60	3	1.5.2.	c) numărul de utilizatori afectați / trim-sem-an. de aceste întreruperi, raportat la total utilizatori, pe categorii de utilizatori:	25.00	25.00	25.00	25.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
61	3	1.5.2.	c.1.1. populație; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
62	3	1.5.2.	c.1.2. agenți economici; (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
63	3	1.5.2.	c.1.3. instituții publice. (%)	25.00	25.00	25.00	25.00
64	3	1.5.2.	d) numărul de întreruperi cu durată programată depășită, raportat la total întreruperi programate / trim-sem-an., pe categorii de utilizatori:				
65	3	1.5.2.	d.1.1. populație; (%)				
66	3	1.5.2.	d.1.2. agenți economici; (%)				
67	3	1.5.2.	d.1.3. instituții publice. (%)				
68	3	1.5.3.	ÎNTRERUPERI DATORATE NERESPECTĂRII PREVEDERILOR CONTRACTUALE DE CĂTRE UTILIZATOR				
69	3	1.5.3.	a) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea/ prestarea serviciilor pentru neplata facturii, raportat la numărul total de utilizatori, pe categorii de utilizatori și pe tipuri de servicii:	0.50	0.50	0.50	0.50
70	3	1.5.3.	a.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
71	3	1.5.3.	a.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
72	3	1.5.3.	a.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
73	3	1.5.3.	a.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
74	3	1.5.3.	a.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
75	3	1.5.3.	a.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)	0.50	0.50	0.50	0.50
76	3	1.5.3.	b) numărul de contracte reziliate pentru neplata serviciilor furnizate, raportat la nr.total de utilizatori, pe categ.de utiliz.și pe tipuri servicii:	0.10	0.10	0.10	0.10
77	3	1.5.3.	b.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
78	3	1.5.3.	b.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
79	3	1.5.3.	b.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
80	3	1.5.3.	b.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
81	3	1.5.3.	b.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
82	3	1.5.3.	b.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)	0.10	0.10	0.10	0.10
83	3	1.5.3.	c) numărul de întreruperi datorate nerespectării prevederilor contractuale, pe categorii de utilizatori, pe tipuri de servicii și clauze contractuale nerespectate:				
84	3	1.5.3.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)				
85	3	1.5.3.	c.1.2.serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)				
86	3	1.5.3.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)				
87	3	1.5.3.	c.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)				
88	3	1.5.3.	c.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (nr.)				
89	3	1.5.3.	c.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (nr.)				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
90	3	1.5.3.	d) numărul de utilizatori cărora li s-a întrerupt furnizarea serviciilor, realim. în mai puțin de 3 zile, pe categ. de utiliz. și pe tipuri de servicii:				
91	3	1.5.3.	d.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (nr.)				
92	3	1.5.3.	d.1.2. serviciu alimentare apă – agenți economici; (nr.)				
93	3	1.5.3.	d.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (nr.)				
94	3	1.5.3.	d.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (nr.)				
95	3	1.5.3.	d.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici				
96	3	1.5.3.	d.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice				
97	3	1.6.	CALITATEA SERVICIILOR FURNIZATE / PRESTATE				
98	3	1.6.	a) numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	0.80	0.70	0.60
99	3	1.6.	b) procentul din reclamațiile de litera a), care s-au dovedit a fi din vina operatorului; (%)	30.00	25.00	20.00	10.00
100	3	1.6.	c) valoarea despăgubirilor plătite de operator pentru nerespectarea condițiilor și parametrilor de calitate stabiliți de contract, raportată la valoarea facturată, pe categorii de utilizatori și tipuri de servicii:				
101	3	1.6.	c.1.1. serviciu alimentare apă – populație; (%)				
102	3	1.6.	c.1.2. serviciu alimentare apă – agenți economici; (%)				
103	3	1.6.	c.1.3. serviciu alimentare apă – instituții publice; (%)				
104	3	1.6.	c.2.1. serviciu canalizare și epurare ape uzate – populație; (%)				
105	3	1.6.	c.2.2. serviciu canalizare și epurare ape uzate – agenți economici; (%)				
106	3	1.6.	c.2.3. serviciu canalizare și epurare ape uzate – instituții publice; (%)				
107	3	1.6.	d) numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare (presiune, debit - cf. contr.), raportat la numărul total de utilizatori; (%)	1.00	0.80	0.70	0.60
108	3	1.6.	e) procentul din total ape uzate colectate supus nivelelor de tratare primar, secundar, terțiar;	100.00	100.00	100.00	100.00
109	3	1.6.	- primar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
110	3	1.6.	- secundar (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
111	3	1.6.	- terțiar (%)				
112	3	1.6.	f) numărul trim-sem-an. de teste pentru care parametrii și/sau indicatorii apei potabile furnizate nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, raportat la nr. total de teste / trim-sem-an. :				
113	3	1.6.	f.1. teste microbiologice; (%)	3.00	2.00	1.50	1.00
114	3	1.6.	f.2. teste fizico-chimice; (%)	10.00	9.00	8.00	7.00
115	3	1.6.	g) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametrii și/sau indicatorii apei uzate preluate nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, raportat la nr. total teste / trim-sem-an. ; (%)	10.00	5.00	4.00	2.00
116	3	1.6.	h) număr trim-sem-an. de teste pentru care parametri și/sau indicatorii apei epurate și deversate în emisar nu s-au încadrat în parametrii limită admiși, rap. la nr. total de teste / trim-sem-an. ;	10.00	5.00	4.00	2.00

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
			(%)				
117	3	1.7.	RĂSPUNSURI LA SOLICITĂRILE SCRISE ALE UTILIZATORILOR				
118	3	1.7.	a) numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la total sesizări; (%)	10.00	10.00	10.00	10.00
119	3	1.7.	b) procentul din totalul de la litera a), la care s-a răspuns într-un termen mai mic de 30 zile calendaristice; (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
120	3	2	INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI				
121	3	2.1.	PENTRU SISTEMUL DE ALIMENTARE CU APĂ				
122	3	2.1.	a) pierderea de apă în rețea exprimată ca raport între cantitatea de apă facturată, și cea intrată în sistem (furnizată) / trim-sem-an. (scăzută din 1); (%)	50.00	50.00	48.00	46.00
123	3	2.1.	b) gradul de extindere a 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 (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
124	3	2.1.	c) consumul specific de energie pentru apa furnizată, calculat ca raport între cantitatea totală de energie consumată trim-sem-an. pentru funcționarea sistemului, și cantitatea de apă facturată+pierd.in.retea; (kW/mc)	0.20	0.20	0.19	0.18
125	3	2.1.	d) durata zilnică de alimentare cu apă, calculată ca raport între numărul mediu zilnic de ore în care se asigură apă la utilizator, și 24 ore, pe categorii de utilizatori:(%)	95.00	96.00	96.50	97.00
126	3	2.1.	d.1.1. populație; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
127	3	2.1.	d.1.2. agenți economici; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
128	3	2.1.	d.1.3. instituții publice; (%)	95.00	96.00	96.50	97.00
129	3	2.1.	e) gradul de acoperire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de distribuție, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	1.08	1.10	1.20	1.30
130	3	2.1.	f) gradul de contorizare, exprimat ca raport între numărul de bransamente contorizate, și numărul total de bransamente. (%)	100.00	100.00	100.00	100.00
131	3	2.2.	PENTRU SISTEMUL DE CANALIZARE				
132	3	2.2.	a) gradul de deservire, exprimat ca raport între lungimea rețelei de canalizare, și lungimea totală a străzilor; (Km / Km)	0.79	0.79	0.80	0.81
133	3	2.2.	b) gradul de extindere a rețelei de canalizare, exprimat ca raport între lungimea străzilor cu sistem de canalizare dat în funcțiune la începutul perioadei luate în calcul, și cea de la sfârșitul perioadei luate în calcul (scăzută din 1); (%)	3.00	3.00	3.00	3.00
134	3	2.2.	c) consumul specific de energie electrică pentru evacuarea și epurarea apelor uzate, calculat ca raport între cantitatea totală de energie electrică consumată trim-sem-an. pentru asigurarea serviciului, și cantitatea de apă evacuată; (kW/mc)	0.24	0.24	0.26	0.29
135	3	2.3.	INDICATORI ECONOMICI - FINANCIARI				
136	3	2.3.	a) productivitatea muncii, ca raport între cifra de afaceri trim-sem-an., și numărul total de angajați; (mii lei / angajat)	6.19	21.30	21.69	21.91

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
137	3	2.3.	b) gradul de încălzire, ca raport între total sume încălzite trim-sem-an., și total sume facturate /trim-sem-an. ; (%)	66.67	91.00	92.00	93.00
138	3	2.3.	c) rata de acoperire a costurilor totale, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. ; (%)	58.15	59.27	58.07	58.77
139	3	2.3.	d) rata de acoperire a costurilor de operare, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare, și total cheltuieli trim-sem-an. din operare; (%)	58.15	58.59	58.86	58.86
140	3	2.3.	e) venit mediu, ca raport între total venituri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit.apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	2.07	2.07	2.07	2.07
141	3	2.3.	f) cost mediu, ca raport între total costuri trim-sem-an. din operare (apă și canal), și total cantit.apă și canal facturată /trim-sem-an.la consumator; (lei / mc)	3.77	3.58	3.79	3.82
142	3	3	INDICATORI STATISTICI				
143	3	3.1.	BRANȘAREA / RACORDAREA UTILIZATORULUI				
144	3	3.1.	a) raportul dintre numărul de bransamente, și lungimea rețelei de distribuție a apei; (buc / km)	120.00	125.00	130.00	140.00
145	3	3.1.	b) lungimea rețelei de distribuție, raportată la numărul de locuitori asigurați cu apă; (m / loc)	3.19	3.18	3.16	3.15
146	3	3.1.	c) raportul dintre lungimea efectivă a rețelei, și numărul de locuitori; (m / loc)	2.28	2.27	2.26	2.25
147	3	3.1.	f) raportul dintre populația bransată la alimentare cu apă, și populația totală a localității; (%)	75.00	80.00	85.00	90.00
148	3	3.1.	e) raportul dintre numărul de racorduri, și lungimea rețelei de canalizare; (buc / km)	130.00	135.00	140.00	145.00
149	3	3.1.	d) raportul dintre populația racordată la canalizare, și populația totală a localității; (%)	56.00	60.00	65.00	70.00
150	3	3.1.	g) total utilizatori, pe categorii de utilizatori:				
151	3	3.1.	g.1.1. populație bransată (nr.)	61,000.00	62,000.00	63,000.00	64,000.00
152	3	3.1.	g.1.2. agenți economici bransați (nr.)	1,850.00	1,860.00	1,870.00	1,880.00
153	3	3.1.	g.1.3. instituții publice bransate (nr.)	176.00	177.00	178.00	179.00
154	3	3.1.	g.2.1. populație racordată (nr.)	47,000.00	47,500.00	48,000.00	48,500.00
155	3	3.1.	g.2.2. agenți economici racordati (nr.)	1,387.00	1,390.00	1,393.00	1,396.00
156	3	3.1.	g.2.3. instituții publice racordate (nr.)	113.00	114.00	115.00	116.00
157	3	3.2.	GESTIUNEA CONSUMULUI DE APĂ				
158	3	3.2.	a) volumul de apă furnizată, raportată la capac.de proiect a rețelei; (%)	35.00	36.00	37.00	38.00
159	3	3.2.	b) volumul de apă furnizată prin aducțiune (bruta), și capacitatea proiectată; (%)				
160	3	3.3.	ABATERI ALE UTILIZATORILOR DE LA CONDIȚIILE DE CONTRACT				
161	3	3.3.	a) numărul de cazuri de nerespectare de către utilizatori a condițiilor de descărcare a apelor uzate și meteorice în rețelele de canalizare, raportat la numărul total de utilizatori, pe tipuri de utilizatori:				
162	3	3.3.	a.1.1. populație; (%)				
163	3	3.3.	a.1.2. agenți economici; (%)				
164	3	3.3.	a.1.3. instituții publice. (%)				
165	3	3.3.	b) numărul de sistări ale prestării serviciului public de canalizare datorita nerespectării de către utilizator a condițiilor de evacuare/deversare, raportat la nr.total de utilizatori canalizare, pe tipuri de utilizatori, ; (%)				
166	3	3.3.	b.1.1. populație; (%)				

Cod	Suc	Nr	Denumire	Estimat 2010	Estimat 2011	Estimat 2012	Estimat 2013
167	3	3.3.	b.1.2. agenți economici; (%)				
168	3	3.3.	b.1.3. instituții publice. (%)				
169	3	3.3.	c) valoarea despăgubirilor plătite de utilizatori pentru daune datorate evacuării/deversării apelor ce nu respectă condițiile din contract, raportat la valoarea facturată aferentă apelor uzate, pe tipuri de servicii și categorii de utilizatori:				
170	3	3.3.	c.1.1. populație; (%)				
171	3	3.3.	c.1.2. agenți economici; (%)				
172	3	3.3.	c.1.3. instituții publice. (%)				

Notă:

Deoarece analiza și previzionarea valorilor indicatorilor de performanță s-a realizat în funcție de noua grupare a aglomerărilor umane realizată la nivelul județului Botoșani prin *Master Planul pentru serviciile de apă și canal*, iar valorile colectate au fost înregistrate în conformitate cu vechiul sistem de colectare a datelor, nu s-a putut estima o tendință pentru anumite poziții din tabel, care au rămas necompletate cu valori previzionate.

Aceste poziții urmează a se completa în decursul primelor 12 luni ale Perioadei de Tranziție, prin desfășurarea unei anchete, conform cu prevederile Contractului unic de delegare, care va stabili și metodologia de cuantificare a obiectivelor indicatorilor. În situația în care A.N.R.S.C. va *elabora și adopta criteriile și indicatorii de performanță care să permită monitorizarea, compararea și evaluarea modului de furnizare/prestare a serviciilor*, ancheta desfășurată în decursul primelor 12 luni va trebui să țină cont de aceste prevederi legislative.

3.10. Monitorizarea indicatorilor de performanță

AUTORITĂȚILE ADMINISTRAȚIEI PUBLICE

LOCALE

În conformitate cu prevederile Legii nr. 51/2006 *a serviciilor comunitare de utilități publice*, autoritățile administrației publice locale:

- au competență exclusivă, în condițiile legii, în tot ceea ce privește înființarea, organizarea, coordonarea, **monitorizarea și controlul funcționării serviciilor de utilități publice**, precum și în ceea ce privește crearea, dezvoltarea, modernizarea, administrarea și exploatarea bunurilor proprietate publică sau privată a unităților administrativ-teritoriale, aferente sistemelor de utilități publice;
- în exercitarea competențelor și atribuțiilor ce le revin în sfera serviciilor de utilități publice, autoritățile administrației publice locale **adoptă hotărâri în legătură cu urmărirea, monitorizarea și raportarea indicatorilor de performanță și aplicarea metodologiei de comparare a acestor indicatori.**

ASOCIAȚIA DE DEZVOLTARE INTERCOMUNITARĂ

„AQUA” BOTOȘANI

În conformitate cu prevederile Legii nr. 51/2006 *a serviciilor comunitare de utilități publice*, Asociația de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA” Botoșani s-a constituit în scopul înființării, organizării, finanțării, exploatării, **monitorizării și controlului furnizării/prestării serviciului de alimentare cu apă și de canalizare**, inclusiv pentru crearea, modernizarea și/sau dezvoltarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare.

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

Indicatorii de performanță garantați reprezintă parametrii serviciului de furnizare/prestare pentru care se stabilesc niveluri minime de calitate și pentru care sunt prevăzute penalități în contractele de furnizare/prestare, respectiv în Contractul unic de delegare a gestiunii serviciilor, în cazul nerealizării lor.

În conformitate cu prevederile **Contractului unic de delegare a gestiunii serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare**, încheiat între **A.D.I. „AQUA” Botoșani**, în numele și pe seama unităților administrativ-teritoriale asociate, în calitate de Delegatar, și **S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani**, în calitate de Delegat:

- **monitorizarea gestiunii și furnizării Serviciilor Delegate:**

- controlul asupra gestiunii și furnizării Serviciilor Delegate este asigurat de către Asociație;
- pentru a permite Asociației să își exercite controlul, Delegatul se angajează să îi pună la dispoziție orice documente contabile, tehnice sau alte documente oficiale în conformitate cu legislația în vigoare și să îi permită accesul, la fața locului, la orice evidențe sau registre în legătură cu furnizarea Serviciilor Delegate;
- Delegatarul poate inspecta la fața locului sau prin intermediul probelor, sau, prin delegarea de către Asociație a unor experți independenți având competența necesară, toate conturile Delegatului;

- **raportarea anuală:**

- pentru a permite controlul economic, financiar și tehnic al **Contractului unic**, Delegatul se angajează să prezinte anual Delegatarului următoarele rapoarte:
 - cel mai târziu cu 30 de zile înainte de începutul fiecărui exercițiu financiar, **programul activităților planificate**;
 - în termen de o lună de la aprobarea conturilor de către organul decizional al Delegatului, la încheierea anului financiar, **un raport de gestiune, un raport tehnic, un raport de performanță și planul financiar pe 5 ani**.
- raportul tehnic privește separat, pe de o parte apa potabilă și canalizarea, iar pe de altă parte fiecare grup de Zone Urbane din Aria de Delegare. Acest raport va cuprinde următoarele elemente, cu detalii despre evoluția lor în ultimele patru exerciții financiare:
 - numărul de Utilizatori;
 - volumele facturate;
 - numărul de branșamente și racorduri cu contor și fără contor realizate în cursul exercițiului financiar, pentru fiecare tip și diametru, pentru apă și canalizare precum și investițiile în legătură cu branșamentele și racordurile noi;
 - lungimea rețelelor;

- rezultatul tehnic în ceea ce privește producția și diferitele modalități de transport și alimentare, cu precizarea obiectivelor de îmbunătățiri stabilite pentru următorul exercițiu financiar și a rezultatelor pentru anul precedent;
 - statisticile privind întreruperile în furnizarea serviciului și timpul de așteptare;
 - **rata Indicatorilor de Performanță estimată la sfârșitul exercițiului financiar.**
- **aplicarea de penalități:**
 - pentru nerespectarea Indicatorilor de performanță garantați se vor aplica penalitățile prevăzute în ***Contractul unic de delegare a gestiunii serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare***;
 - **revizuirea nivelului indicatorilor de performanță:**
 - în decursul primelor 12 luni ale Perioadei de Tranziție, o anchetă va fi desfășurată prin acordul Părților;
 - scopul acesteia este, pe de o parte să confirme sau să revizuiască Obiectivele Indicatorilor de Performanță ai Serviciilor pentru sfârșitul Perioadei de Tranziție și, pe de altă parte să specifice metodologia pentru următoarele anchete de cinci ani;
 - **în situația în care se observă diferențe semnificative între rezultatele acestei anchete și nivelurile estimate ale indicatorilor de performanță, va fi ajustată evoluția Indicatorilor de Performanță ai Serviciilor în timp** între sfârșitul Perioadei de Tranziție și cel de-al zecelea an de la Data Intrării în Vigoare a ***Contractului unic***.

AUTORITĂȚILE ADMINISTRAȚIEI PUBLICE

CENTRALE

În conformitate cu prevederile Legii nr. 51/2006 *a serviciilor comunitare de utilități publice*, autoritățile administrației publice centrale:

- monitorizează, centralizează și evaluează realizarea indicatorilor de performanță pentru serviciile comunitare de utilități publice;
- **raporturile juridice dintre A.N.R.S.C. și operatorii serviciilor de utilități publice sunt raporturi de monitorizare, evaluare și control** privind respectarea condițiilor de acordare a licențelor și autorizațiilor, a procedurilor de stabilire, ajustare și modificare a prețurilor și tarifelor.

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE A SERVICIILOR COMUNITARE - A.N.R.S.C.

În conformitate cu prevederile Legii nr. 51/2006 *a serviciilor comunitare de utilități publice*, Autoritatea Națională de Reglementare a Serviciilor Comunitare are următoarele competențe și atribuții privind serviciile de utilități publice din sfera sa de reglementare:

- organizează sistemul de monitorizare, evaluare și control în teritoriu privind modul de aplicare a prevederilor Legii nr. 51/2006 și a legislației sectoriale specifice fiecărui serviciu;
- monitorizează aplicarea și respectarea de către operatori și autoritățile administrației publice locale a legislației primare din domeniu, a reglementărilor emise în aplicarea acesteia, a sistemului de prețuri și tarife în vigoare și aplică sancțiuni în cazul nerespectării acestora;
- **monitorizează respectarea și îndeplinirea de către operatori a obligațiilor și măsurilor stabilite în condițiile de emitere sau de menținere a licenței ori autorizației;**
- elaborează regulamentele-cadru, caietele de sarcini-cadru și contractele-cadru de furnizare/prestare pentru serviciile din sfera sa de reglementare;
- **elaborează și adoptă criterii și indicatori de performanță care să permită monitorizarea, compararea și evaluarea modului de furnizare/prestare a serviciilor.**

4. Index de tabele cuprinse în Volumul 1

Tabelul nr. 1.1.1. Resurse de apă, teoretic și tehnic utilizabile, pentru bazinele hidrografice Siret și Prut 1.1-6

Tabelul nr. 1.1.2. Debitele râurilor principale în bazinele hidrografice Prut și Siret	1.1-7
Tabelul nr. 1.1.3. Preluare din bazinele hidrografice Prut și Siret.....	1.1-7
Tabelul nr. 1.1.4. Repartiția nivelurilor de calitate în secțiunile de control, în conformitate cu OM 161/2006	1.1-8
Tabelul nr. 1.1.5. Repartiția nivelurilor de calitate pe lungimi de râuri	1.1-9
Tabelul nr. 1.1.6. Situația globală a calității apei din lacuri, 2008.....	1.1-10
Tabelul nr. 1.1.7. Calitatea lacurilor conform nivelului de troficitate	1.1-11
Tabelul nr. 1.1.8. Calitatea lacurilor conform nivelului chimic	1.1-11
Tabelul nr. 1.5.1. Evoluția populației stabile a județului, în perioada 2007-2009	1.5-30
Tabelul nr. 1.5.2. Evoluția numărului de localități din județul Botoșani, aferentă anului 2008.	1.5-30
Tabelul nr. 1.5.3. Situația localităților din județul Botoșani, grupate după numărul de locuitori - 2009.	1.5-31
Tabelul nr. 1.5.4. Evoluția Produsului Intern Brut.....	1.5-32
Tabelul nr. 1.5.5. Situația unităților locale active din județul Botoșani - anul 2008	1.5-33
Tabelul nr. 1.5.6. Rata șomajului, județul Botoșani	1.5-33
Tabelul nr. 1.5.7. Evoluția numărului mediu de salariați, județul Botoșani.....	1.5-34
Tabelul nr. 1.5.8. Alocarea forței de muncă pe sectoare -2008.....	1.5-34
Tabelul nr. 1.5.9. Câștigul salarial mediu net lunar.....	1.5-35
Tabelul nr. 1.5.10. Numărul mediu al salariaților pe activități industriale, județul Botoșani	1.5-36
Tabelul nr. 1.5.11. Fondul funciar după modul de folosință, județul Botoșani	1.5-37
Tabelul nr. 2.2.1. Situația accesibilității populației din județul Botoșani la serviciile de alimentare cu apă și de canalizare, anul 2010.....	2.2-43
Tabelul nr.2.2.2. Situația accesibilității populației din județul Botoșani, anul 2010 , la cele două sisteme hidro-edilitare – distribuție de apă potabilă și de canalizare-epurare a apelor uzate.....	2.2-44
Tabelul nr.2.2.3. Date tehnice și tehnologice privind rețeaua publică de alimentare cu apă potabilă, de canalizare și epurare ape uzate, canalizarea apelor pluviale, județul Botoșani, 2010.	2.2-46

Tabelul nr. 2.2.4. Stații de tratare a apei din aria municipiului Botoșani și orașele Bucecea, Flămânzi, Ștefănești.....	2.2-50
Tabelul nr.2.2.5. - Caracteristicile tehnice ale aducțiunilor pe bazine hidrografice	2.2-52
Tabelul nr. 2.2.6. Caracteristici tehnice privind înmagazinarea apei	2.2-53
Tabelul nr. 2.2.7. Situația rețelei de distribuție a apei potabile în aria Botoșani – anul 2010	2.2-54
Tabelul nr.2.2.8. Situația rețelelor de distribuție din municipiul Botoșani	2.2-55
Tabelul nr. 2.2.9. Sistemele de canalizare și stațiile de epurare existente în aria Botoșani	2.2-56
Tabelul nr. 2.2.10. Caracteristici ale sistemului de canalizare și epurare ape uzate din aria Botoșani	2.2-57
Tabel nr. 2.3.2.1. Înființarea A.D.I. „AQUA”Botoșani	2.3-70
Tabel nr. 2.3.2.2. Structura acționariatului S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani.....	2.3-73
Tabel nr. 2.3.2.4. Aria de delegare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, conform Contractului unic de delegare gestiunii	2.3-77
Tabelul nr. 2.4.1. Schema de finanțare a programului MUDP II	2.4-79
Tabelul nr. 2.4.2. Evoluția indicatorilor de performanță (condiționalităților) impuse prin Acordul de împrumut BERD	2.4-80
Tabelul nr. 2.5.1. Bilanțul sintetic S.C. Apa Grup .S.A Botoșani 2005-2010	2.5-81
Tabelul nr. 2.5.2. Contul de profit și pierdere S.C. APAGRUP S.A. Botoșani, 2005-2010.....	2.5-84
Tabelul nr. 2.5.3. Situația Netă a S.C. APA GRUP S.A. Botoșani	2.5-86
Tabelul nr. 2.5.4. Fondul de rulment al S.C. APA GRUP S.A. Botoșani	2.5-87
Tabelul nr. 2.5.5. Necesarul de Fond de rulment al S.C. APA GRUP S.A. Botoșani	2.5-88
Tabelul nr. 2.5.6. Trezoreria S.C. APA GRUP S.A. Botoșani	2.5-89
Tabelul nr. 2.5.7. Indicatori realizați conform Bugetului de venituri și cheltuieli 2005-2009 – S.C. APA GRUP S.A. Botoșani.....	2.5-90

Tabelul nr. 2.5.8. Evoluția principalilor indicatori economico-financiari 2005-2010, în conformitate cu Regulamentul consolidat din 01.02.2010 și calculați conform datelor financiare disponibile – S.C. APA GRUP S.A. Botoșani.....	2.5-90
Tabelul nr. 2.5.9. Numărul de salariați – consolidat S.C. APA GRUP S.A. Botoșani.....	2.5-92
Tabelul nr. 2.5.10. Evoluția productivității muncii – consolidat S.C. APA GRUP S.A. Botoșani.....	2.5-93
Tabelul nr. 2.5.11. Indicatorul lichidității curente S.C. APA GRUP S.A. Botoșani	2.5-93
Tabelul nr. 2.5.12. Indicatorul lichidității imediate S.C. APA GRUP S.A. Botoșani	2.5-94
Tabelul nr. 2.5.13. Rata de îndatorare S.C. APA GRUP S.A. Botoșani.....	2.5-95
Tabelul nr. 2.5.14. Viteza de rotație a debitelor S.C. APA GRUP S.A. Botoșani.....	2.5-96
Tabelul nr. 2.5.15. Viteza de rotație a creditelor S.C. APA GRUP S.A. Botoșani.....	2.5-97
Tabelul nr. 2.5.16. Indicatori de profitabilitate S.C. APA GRUP S.A. Botoșani	2.5-98
Tabelul nr. 2.5.17. Solvabilitatea S.C. APA GRUP S.A. Botoșani	2.5-100
Tabelul nr. 2.5.18. Lichiditatea patrimonială S.C. APA GRUP S.A. Botoșani.....	2.5-101
Tabelul nr. 3.1.1. Aria de delegare a gestiunii serviciului – împărțire pe sucursale.....	3.1-106
Tabelul nr. 3.2.1. Indicatorii privind activitatea de branșare/racordare a utilizatorilor - S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, 2008-2009 și trim. 1 și trim. 2 anul 2010– consolidat pe județ	3.2-109
Tabelul nr. 3.2.2. Indicatorii privind activitatea de branșare/racordare a utilizatorilor - S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, 2008-2009 și trim. 1 și trim. 2 anul 2010– sucursala 01 – sediu	3.2-110
Tabelul nr. 3.2.3. Indicatorii privind activitatea de branșare/racordare a utilizatorilor - S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, 2008-2009 și trim. 1 și trim. 2 anul 2010– sucursala 02 Dorohoi/Darabani	3.2-110
Tabelul nr. 3.3.1. Indicatorii privind activitatea de contractare a serviciilor de furnizare a apei/preluarea a apelor uzate și meteorice – consolidat pe județ.....	3.3-114
Tabelul nr. 3.3.2. Indicatorii privind activitatea de contractare a serviciilor de furnizare a apei/preluarea a apelor uzate și meteorice – sucursala 01 – sediu.....	3.3-114
Tabelul nr. 3.3.3. Indicatorii privind activitatea de contractare a serviciilor de furnizare a apei/preluarea a apelor uzate și meteorice – sucursala 02 Dorohoi-Darabani	3.3-115

Tabelul nr. 3.3.4. Indicatorii privind activitatea de contractare a serviciilor de furnizare a apei/preluarea a apelor uzate si meteorice – sucursala 03 Săveni-Ștefănești	3.3-115
Tabelul nr. 3.4.1. Indicatorii privind activitatea de măsurare, gestiune, citire, facturare și încasare – consolidat pe județ.....	3.4-119
Tabelul nr. 3.4.2. Indicatorii privind activitatea de măsurare, gestiune, citire, facturare și încasare – sucursala 01 – sediu	3.4-120
Tabelul nr. 3.4.3. Indicatorii privind activitatea de măsurare, gestiune, citire, facturare și încasare – sucursala 02 Dorohoi-Darabani.....	3.4-121
Tabelul nr. 3.4.4. Indicatorii privind activitatea de măsurare, gestiune, citire, facturare și încasare - sucursala 03 Săveni-Ștefănești	3.4-122
Tabelul nr. 3.5.1. Indicatorii privind întreruperile și limitările - accidentale, programate sau datorate nerespectării prevederilor contractuale – consolidat pe județ	3.5-126
Tabelul nr. 3.5.2. Indicatorii privind întreruperile și limitările - accidentale, programate sau datorate nerespectării prevederilor contractuale – sucursala 01 – sediu	3.5-128
Tabelul nr. 3.5.3. Indicatorii privind întreruperile și limitările - accidentale, programate sau datorate nerespectării prevederilor contractuale – sucursala 02 Dorohoi-Darabani.....	3.5-130
Tabelul nr. 3.5.4. Indicatorii privind întreruperile și limitările - accidentale, programate sau datorate nerespectării prevederilor contractuale - sucursala 03 Săveni-Ștefănești	3.5-132
Tabelul nr. 3.6.1. Indicatorii privind calitatea serviciilor – consolidat pe județ	3.6-138
Tabelul nr. 3.6.2. Indicatorii privind calitatea serviciilor – sucursala 01 – sediu.....	3.6-140
Tabelul nr. 3.6.3. Indicatorii privind calitatea – sucursala 02 Dorohoi-Darabani.....	3.6-141
Tabelul nr. 3.6.4. Indicatorii privind calitatea serviciilor - sucursala 03 Săveni-Ștefănești	3.6-142
Tabelul nr. 3.6.5. Indicatori statistici– consolidat pe județ	3.6-144
Tabelul nr. 3.6.6. Indicatori statistici – sucursala 01 – sediu.....	3.6-145
Tabelul nr. 3.6.7. Indicatori statistici – sucursala 02 Dorohoi-Darabani	3.6-146
Tabelul nr. 3.6.8. Indicatori statistici - sucursala 03 Săveni-Ștefănești	3.6-147

Tabelul nr. 3.7.2.1. Indicatori de performanță garanți, alții decât pierderea de apă – consolidat S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, 2008-2009 și trim. 1 anul 2010	3.7-167
Tabelul nr. 3.8.1. Indicatori de performanță generali – indicatori economico-financiari – S.C. APA GRUP S.A. Botoșani, 2008-2009 și trim. 1 anul 2010	3.8-174
Tabelul nr. 3.9.1. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, Județul Botoșani.....	3.9-177
Tabelul 3.9.1.a. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare - Consolidat – județ Botoșani (aria de operare)	3.9-178
Tabelul 3.9.1.b. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare Sucursala 01 – Sediul Central	3.9-184
Tabelul 3.9.1.c. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare Sucursala 02 – Dorohoi – Darabani	3.9-190
Tabelul 3.9.1.d. Propuneri de indicatori de performanță ai serviciului de alimentare cu apă și de canalizare Sucursala 03 – Săveni Ștefănești	3.9-197

5. Anexe cuprinse în Volumul 2

1. Analiza financiară 2007 –Asistență tehnică pentru coordonarea și supervizarea proiectelor ISPA în județul Botoșani – Louis Berger SAS;
2. Memorandum de finanțare proiect Reabilitarea și modernizarea sistemelor de alimentare cu apă, canalizare și epurare, Botoșani, Măsura ISPA nr. 2004/RO16P/PE/001;
3. Rapoarte trimestriale privind Programul de Dezvoltare al Utilităților Municipale II;

4. Plan de afaceri al S.C. APA GRUP S.A. Botoșani 2005-2006;
5. Bilanțurile anuale întocmite pentru anii 2005 - 2009;
6. Bilanțul semestrial la data de 30.06.2010;
7. Rapoartele privind activitatea economico – financiară pentru anii 2005 – 2009 și semestrul I 2010;
8. Master Plan pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare în județul Botoșani - 2010;
9. Hotărâri ale unităților administrativ-teritoriale de înființare a A.D.I. „AQUA” Botoșani;
10. Hotărârea A.D.I. „AQUA” Botoșani de înființare a operatorului regional S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani;
11. Contractul unic de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare nr. 2206/28.06.2010;
12. Regulamentul consolidat al serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare – județul Botoșani, aprobat prin hotărâre A.G.A. a A.D.I. „AQUA” Botoșani în 01.02.2010;
13. Ordinul A.N.R.S.C. nr. 459/21.0.92010 de aprobare a eliberării Licenței clasa 2 către S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani;
14. Contractul de facturare, cu actele adiționale ulterioare, între Apele Române și operator privind cantitatea de apă brută intrată în sistem;
15. Standardul SR 1343-1 privind determinarea cantităților de apă potabilă pentru localitățile urbane și rurale;
16. Proceduri Sistem de Management al Calității în vigoare;
17. Rezultate monitorizare pierderi la branșamente condominiale;
18. Rezultate verificări contori de branșament;
19. Lista echipamentelor pentru detecția și inspecția pierderilor;
20. Duratele de funcționare a mijloacelor fixe, conform HG. nr. 2139/2004.