

**ANEXA 2****PROGRAMUL DE MĂSURI****MĂSURI DE NATURĂ TEHNICĂ**

Nr crt	Măsura	Termen	Resurse	Responsabil	Observații
7	Reabilitarea rețeleor de apă și canalizare avariate	permanent	Interne /Externe	Ing.Sef/Sef serv.apa-canal	Programare anual-in limita resurselor bugetare –realizat
	Eliminarea avariilor monitorizate/produse în regim de urgență	permanent	Interne	Sef serviciu apa-canal	Avariile se elimină imediat după sesizare
	Monitorizarea și cuantificarea pierderilor de apă la avariile vizibile	permanent	Interne	Sef serviciu apa-canal	Pierderi nesemnificative deoarece se trece imediat la reparații
	Realizarea la timp și în condiții de calitate a lucrărilor de mentenanță.	permanent		Ing.Sef/Sef serviciu apa-canal	Realizat
	Înlocuirea apometrelor expirate metrologic, precum și montarea de apometre cu clase de precizie ridicată	permanent	BVC anual	Sef serviciu apa-canal	Programare zilnică/lunar În anul 2018 s-au înlocuit 6 apometre

**MĂSURI DE NATURĂ COMERCIALĂ****MĂSURI PENTRU STABILIZAREA CONSUMULUI FACTURAT:**

- citiri regulate(lunar); - se realizează lunar
- citiri intempestive; - se realizează trimestrial
- fotografierea indexului;- s-a procedat în cazuri cu probleme -3 cazuri
- facturarea mediei consumului pe 12 luni anterioare doar în caz de inaccesibilitate; s-a procedat astfel în 3 cazuri
- rapoarte cu consumuri atipice; 2 cazuri
- verificări în teren ale echipelor de control (situații neclare și clandestine); se efectuează de câte ori se consideră oportun
- rapoarte informatice cu indexul de schimbare apometre și seria aparatului montat;-realizate
- fotografierea apometrului/sigiliului la schimbare. -realizate

**MĂSURI DE REDUCERE A DIFERENTELOR DE CONTORIZARE CE APAR DIN CLASA DE PRECIZIE ȘI DEBITUL MINIM DE PORNIRE:**

- uniformizarea clasei de precizie a contoarelor la o clasă superioară; realizat pentru 3 contoare
- montarea corectă a contoarelor, în poziția optimă de funcționare și cu respectarea tronsoanelor de liniștire.-realizat

**DEPISTAREA UTILIZATORILOR CLANDESTINI**

- continuarea controalelor pentru depistarea utilizatorilor clandestini (grafic lunar);- nu au fost depistați astfel de utilizatori
- cuantificarea prejudiciului creat prin branșarea clandestină la sistemul de alimentare cu apă și recuperarea prejudiciului prin mijloace legale.- nu este cazul
- verificări în asociații la solicitarea administratorilor – de câte ori suntem solicitați

**AVARII DEPISTATE :**

- transmiterea avariilor depistate de către tot personalul angajat pentru optimizarea timpului de intervenție și reducerea pierderilor.- realizat 96%

-respectarea programului de intervenție/reparare. Realizat 95%

**Indicatori de monitorizare:****Branșarea și racordarea utilizatorilor;**

Numărul de solicitări la care intervalul de timp, dintre momentul înregistrării cererii de bransare/racordare a utilizatorului, până la primirea de către acesta a avizului de bransare/racordare, este mai mic de 30 zile calendaristice.- 5 racordări din 5 solicitate

Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări.- 5 din 5

Procentul din contractele încheiate în mai puțin de 30 zile calendaristice, raportat la numărul total de contracte încheiate. 100%

**Măsurarea și gestiunea consumului de apă:**

Numărul (trimestrial) de reclamații privind precizia contoarelor raportat la numărul total de contoare, pe tipuri de apă furnizată și categorii de utilizatori. - 5 reclamații din 1485 contoare

Numărul (trimestrial) de reclamații privind precizia contoarelor care s-au dovedit justificate.- 0/ trimestru

Numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori.-1 sesizări

Numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate care s-au dovedit justificate.-0 sesizări justificate

**Citirea, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor de apă și de canalizare furnizate / prestate**

Numărul de reclamații privind facturarea raportat la numărul total de utilizatori. -18 reclamații

Procentul de reclamații privind facturarea rezolvate în termen de 15 zile. - 100%

Procentul din reclamațiile privind facturarea care s-au dovedit a fi justificate. - 0%

**Calitatea serviciilor furnizate/prestate:**

Numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate, raportat la numărul total utilizatori, pe tipuri de utilizatori și parametrii reclamații. - 1 reclamații

Numărul de reclamații privind parametrii de calitate ai apei furnizate care s-au dovedit a fi justificate.- 0

Numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare raportat la numărul total de utilizatori.- 1

Numărul de reclamații privind gradul de asigurare în funcționare care s-au dovedit a fi justificate.-0

**Răspunsuri la solicitările scrise ale utilizatorilor:**

Numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, raportat la totalul sesizărilor.-0 sesizări scrise

Numărul de sesizări scrise, altele decât cele prevăzute la celelalte articole, în care se precizează că este obligatoriu răspunsul operatorului, care s-au dovedit a fi justificate.-0 sesizări

Numărul total de sesizări lunare/Numărul total de bransamente.- 0

Director executiv

Ing. Monica Odesteanu

