

ANEXA 2

PROGRAMUL DE MĂSURI

MĂSURI DE NATURĂ TEHNICĂ

Nr crt	Măsura	Termen	Resurse	Responsabil	Observații
1	Reabilitarea rețelelor de apa si canalizare avariate	permanent	Interne /Externe	Ing.Sef/Sef serv.apa-canal	Programare anual-in limita resurselor bugetare –realizat
	Eliminarea avariilor monitorizate/produse in regim de urgenta	permanent	Interne	Sef serviciu apa-canal	Avariile se elimina imediat după sesizare
	Monitorizarea si cuantificarea pierderilor de apa 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 mentenanța.	permanent		Ing.Sef/Sef serviciu apa-canal	Realizat
	Înlocuirea apometrelor expirate metrologic, precum si montarea de apometre cu clase de precizie ridicata	permanent	BVC anual	Sef serviciu apa-canal	Programare zilnica/lunar În anul 2017 s-au înlocuit 10 apometre
	Generalizarea mentenanței predictive a sistemelor de alimentare cu apa		BVC anual	Inginer Sef	întocmirea planului anual de mentenanța predictiva – nu a existat posibilitate financiară pentru acest program

MĂSURI DE NATURĂ COMERCIALĂ

MASURI PENTRU STABILIZAREA CONSUMULUI FACTURAT:

- citiri regulate(lunar); - se realizeaza lunar
- citiri intempestive; - se realizeaza lunar
- fotografierea indexului;- s-a procedat în cazuri cu probleme -1 caz
- facturarea mediei consumului pe 12 luni anterioare doar in caz de inaccesibilitate; s-a procedat astfel în 2 cazuri
- rapoarte cu consumuri atipice; nu a fost cazul
- verificări in teren ale echipelor de control (situații neclare si clandestini); se efectuează lunar
- rapoarte informatice cu indexul de schimbare apometre si seria aparatului montat; -realizate
- fotografierea apometrului/sigiliului la schimbare. -realizate

MASURI DE REDUCERE A DIFERENTELOR DE CONTORIZARE CE APAR DIN CLASA DE PRECIZIE SI DEBITUL MINIM DE PORNIRE:

- uniformizarea clasei de precizie a contoarelor la o clasa superioara; realizat pentru 2 contoare
- montarea corecta a contoarelor, în poziția optima de funcționare si 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 clandestina la sistemul de alimentare cu apa si recuperarea prejudiciului prin mijloace legale.- nu este cazul

AVARII DEPISTATE :

- transmiterea avariilor depistate de către tot personalul angajat pentru optimizarea timpului de intervenție și reducerea pierderilor.- realizat 98%

-respectarea programului de interventie/reparare. Realizat 97%

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.- 7 racordări din 7 solicitate

Numărul de contracte încheiate, pe categorii de utilizatori, raportat la numărul de solicitări.- 7 din 7

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. - 2 reclamații din 1480 contoare

Numărul (trimestrial) de reclamații privind precizia contoarelor care s-au dovedit justificate.- 0,5/ trimestru

Numărul de sesizări privind parametrii apei furnizate, raportat la numărul total de utilizatori. -3 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. -35 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. - 3 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.- 2

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. -2 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.- 0,001

Director executiv

Ing. Monica Odesteanu

