

**CAIETUL DE SARCINI  
PARTEA A III-A**

**NIVELE DE SERVICII**

## CUPRINS

Capitolul	Subcapitol	Pagina	
A1	Standard obiectiv	11	
	Registre baze de date	13	
	Monitorizarea calitatii apei potabile / Definitii generale	77	
	Monitorizarea la robinetii clientilor si in cadrul sistemului de distributie	78	
	Frecventa prelevarii monstrelor	79	
	Monitorizarea la statiile de tratare si rezervoarele de serviciu	81	
	Frecventa prelevarii monstrelor de la robinetii clientilor	Tabelul 1	82
		Tabelul 2	82
		Tabelul 3	83
		Tabelul 4	84
		Tabelul 6	86
	Frecventa prelevarii in punctele de alimentare	Tabelul 5	85
		Tabelul 7	87
		Tabelul 8	88
	Conformitatea cu standardele de calitate ale apei potabile	89	
	Procentaj de conformitate cu standardele U.E. – Tabelul 1	90	
	Procentaj de conformitate cu standardele romanesti – Tabelul 2	91	
Valori de baza ale parametrilor apei brute pentru ROSU si ARCUDA	92		
Indicatori de baza ai calitatii apei la statia de tratare ROSU	95		
Indicatori de baza ai calitatii apei la statia de tratare ARCUDA	96		
A2	Standard obiectiv	15	
	Registre baze de date	16	
	Tabele rezumative	17	
	Excuderi	18	
A3	Standard obiectiv	20	
	Registre baze de date	20	
	Tabele rezumative	21	
	Excuderi	22	
A4	Standard obiectiv	23	
	Registre baze de date	24	
	Tabele rezumative	24	
	Excuderi	24	
A5	Standard obiectiv	26	
	Registre baze de date	27	
	Tabele rezumative	28	
A6	Standard obiectiv	30	
	Registre baze de date	30	
	Tabele rezumative	31	
B1	Standard obiectiv	35	
	Registre baze de date	37	
	Excuderi	39	
B2	Standard obiectiv	40	
	Registre baze de date	41	
	Tabele rezumative	41	
	Excuderi	42	
B3	Standard obiectiv	43	
	Registre baze de date	44	
	Tabele rezumative	44	
	Excuderi	45	
B4-1	Standard obiectiv	47	
	Registre baze de date	49	
	Tabele rezumative	51	
B4-2	Standard obiectiv	47	
	Registre baze de date	50	
	Tabele rezumative	52	

B4-3	Standard obiectiv	48
B5	Standard obiectiv	54
	Registre baze de date	55
	Tabele rezumative	55
	Excuderi	56
C1	Standard obiectiv	58
C2	Standard obiectiv	60
	Registre baze de date	60
	Tabele rezumative	61
	Excuderi	62
C3-1	Standard obiectiv	63
	Registre baze de date	64
	Tabele rezumative	64
C3-2	Standard obiectiv	63
	Registre baze de date	66
	Tabele rezumative	66
C3-3	Standard obiectiv	63
	Registre baze de date	66
C3-4	Standard obiectiv	63
	Registre baze de date	67
	Tabele rezumative	67
C3-5	Standard obiectiv	63
	Registre baze de date	68
	Tabele rezumative	68
D1	Standard obiectiv	71
	Registre baze de date	72
	Tabele rezumative	72
	Excuderi	73
D2	Standard obiectiv	75
	Registre baze de date	75

## **CAIETUL DE SARCINI**

### **Partea a III-a**

#### **NIVELELE SERVICIILOR**

**Aceasta anexa stabileste obiectivele pentru servicii care urmeaza sa fie realizate de Concesionar, metoda de masurare, procedurile de monitorizare, cerintele legate de conformitate si excluderi acceptabile (daca este cazul) si actiunile de remediere ce trebuie intreprinse**

**Documentul include obiective pentru urmasorii indicatori ai serviciilor:**

##### **Nivelele de Serviciu ale apei potabile**

1. Calitatea apei potabile
2. Presiunea la bransament
3. Continuitatea serviciului
4. Acoperirea
5. Timpul dintre instiintarea exploziei/scurgerii si reinstalarea serviciului
6. Timpul necesar pentru oferirea unei alternative de alimentare cu apa potabila
7. Apa facturata si contorizata ca procent din cantitatea de apa produsa

##### **Nivelele de Serviciu - Canalizare**

1. Calitatea apei efluentului (la evacuarea din statia de epurare ape uzate)
2. Acoperire
3. Timpul dintre instiintarea blocarii gurii de scurgere si golirea gurii de scurgere
4. Timpul dintre instiintarea unei prabusiri sau infundari a colectorului si inlocuirea conductei/curatarea infundarii.
5. Inlaturarea inundatiei cu ape reziduale si curatarea zonei.

##### **Nivelele de Serviciu pentru Client**

1. Clientii contorizati ca procentaj din total
2. Timpul pentru a furniza bransamente noi de apa potabila si/sau bransamente pentru canalizare
3. Timpul necesar pentru a rezolva reclamatii/solicitarile.

##### **Nivelele de Serviciu pentru Apa Industriala**

1. Presiunea minima la bransament
2. Continuitatea serviciului
3. Acoperirea

## **1. Generalitati**

Urmatoarele clauze se aplica tuturor Nivelelor de Servicii (NS)

### **1.1 Conformitate**

Concesionarul va fi raspunzator pentru masurarea si dirijarea tuturor testelor legate de o evaluare a conformitatii Concesionarului cu obligatiile rezultate din Nivelul de Serviciu. Metodologia de masurare si testare va fi supusa aprobarii Autoritatii de Reglementare Tehnica, daca nu se prevede altfel in prezentul contract. Urmatoarele elemente vor fi relevante:

- Respectarea sau nerespectarea oricarei NS se va evalua conform descrierii din Sectiunile 1.2 si 1.3 de mai jos
- Termenele Limita pentru Conformitate sunt specificate in Tabelul A 1 si sunt indicate in Ani de Concesiune, incepand de la Data de Intrare in Vigoare a Contractului de Concesiune.
- Termenul limita pentru un anumit An al Concesiunii se refera la ultima zi lucratoare a respectivului An al Concesiunii.

In toate cazurile, conformitatea sau ne-conformitatea va continua din ziua in care Autoritatea de Reglementare Tehnica considera ca aceasta a inceput, in functie de conditiile prevazute in prezentul Contract si in prezenta Anexa. Autoritatea de Reglementare Tehnica va actiona urgent si de fiecare data in conformitate cu prevederile prezentului Contract.

### **1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii**

Evaluarea Initiala a Conformitatii (EIC) , la orice Nivel de Servicii (NS) este prima evaluare a respectarii acelu NS si va avea loc astfel incat conformitatea sa fie realizata la Termenul Limita de Conformitate specificat in NS sau mai devreme, daca Concesionarul crede ca poate realiza conformitatea inainte de trecerea termenului de Conformitate. Aceasta data anterioara va fi numita Data Anterioara de Conformitate.

In cazul in care Concesionarul doreste sa incerce sa realizeze conformitatea la o Data Anterioara de Conformitate, el il va informa de acest lucru pe Reglementatorul Tehnic cu cel putin o luna inainte de Perioada de Evaluare Initiala

Datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata specificata in Tabelul A2 "Perioada de Evaluare Initiala". O astfel de perioada se va incheia cu 50 zile inainte de Termenul Limita de Conformitate relevant sau de Data Anterioara de Conformitate.

Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un "Raport Initial de Conformitate" cu cel putin 40 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate. Autoritatea de Reglementare Tehnica va avea la dispozitie maximum 20 zile de la data prezentarii acestui raport pentru a emite o Scrisoare de Certificare sau Respingere a Conformitatii, triminand copii la Autoritatea de Reglementare Economica si la Municipality, confirmand realizarea conformitatii sau informand Concesionarul printr-o Scrisoare de Respingere de nerealizarea conformitatii. si pentru a explica motivele. Daca Autoritatea de Reglementare Tehnica nu emite o astfel de Scrisoare de Respingere, se va considera ca a fost aprobata conformitatea. In cazul in care se convine asupra conformitatii, ea va fi considerata a fi fost realizata la data Termenului Limita de Conformitate sau de la Data Anterioara de Conformitate.

Dupa realizarea conformitatii cu oricare din NS, realizata prima oara, toate celelalte evaluari ulterioare ale conformitatii cu respectivele NS vor fi numite Evaluari ale Continuitatii Conformitatii (ECC). Acestea se vor face in conformitate cu 1.3 de mai jos.

In cazul in care Concesionarul nu reuseste sa realizeze conformitatea la Evaluarea Initiala a Conformitatii, oricare alta evaluare ulterioara a conformitatii se va face conform procedurii de Evaluare Initiala a Conformitatii, pana cand se realizeaza prima oara conformitatea. Realizarea in aceste conditii a conformitatii va fi considerata realizata dupa 50 zile dupa incheierea perioadei de evaluare.

### **1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii**

In cazul oricaror NS, o Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) se va face la intervale de 12 luni, pe toata durata Concesionarii, dupa realizarea Conformitatii Initiale, cu conditia ca intotdeauna sa se fi realizat conformitatea acelor NS la ECC anterioara. In cazul in care nu s-a realizat conformitatea la ECC precedenta, perioada de evaluare pentru ECC imediat urmatoare nerealizarii conformitatii va fi de trei luni. Acest aranjament va continua pana cand se va realiza conformitatea, dupa care se va relua evaluarea la intervale de 12 luni.

Datele folosite pentru evaluarea conformitatii la prima ECC vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni imediat urmatoare ultimei zile a perioadei de evaluare pentru EIC. Datele folosite pentru a doua ECC si urmatoarele vor fi cele obtinute in urmatoarele perioade consecutive de 3 si 12 luni, dupa caz.

La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un "Raport de Continuare a Conformitatii" Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 10 zile de la sfarsitul perioadei, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului. Conformitatea sau ne-conformitatea vor fi considerate a incepe sau re-incepe in a 50 –a zi dupa ultima zi a perioadei de evaluare de 3 sau 12 luni, dupa caz.

### **1.4 Masuri de remediere in caz de ne-conformitate**

Concesionarul va lua masurile de remediere necesare asigurarii conformitatii de indata ce acest lucru va fi practic posibil. Intervalele in care se vor lua masurile de remediere vor fi specifice pentru fiecare Nivel de Servicii.

Concesionarul va prezenta Planuri de Imbunatatire Autoritatii de Reglementare Tehnica in interval de 2 luni de la prezentarea unei cereri facute de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica, in scop informativ. Aceste planuri:

- Vor explica modul in care Concesionarul intentioneaza sa imbunatateasca asigurarea Serviciilor pentru satisfacerea standardelor cerute;
- Vor include o data pana la care se va satisface standardul; si
- Acolo unde va fi cazul, vor indica data pana la care se vor face imbunatatiri intermediare.

Autoritatea de Reglementare Tehnica nu va avea autoritatea de a aproba, respinge sau solicita modificari ale Planului de Imbunatatire, cu exceptia situatiilor legate de calitatea apei potabile pe care Autoritatea de Reglementare Tehnica le va considera grave. Planurile de Imbunatatire vor putea fi prezentate si arbitrului, in cazul unor litigii care pot implica penalizari sau rezilierea contractului din cauza nerespectarii standardelor privind NS propuse.

### **1.5 Inregistrari**

Concesionarul va pastra in buna ordine toate inregistrarile tuturor testelor, evenimentelor si incidentelor, detaliate complet, legate de sau solicitate in legatura cu aceste Nivele de Serviciu. Inregistrarile vor fi tinute pe intreaga durata a Concesiunii si vor fi predate Municipality la terminarea Concesiunii.

Toate bazele de date si tabelele rezumative trebuie tinute intr-un format electronic si actualizate cu regularitate. Formatul inregistrarilor, bazelor de date si ale tabelor rezumative va fi supus aprobarii Autoritatii de Reglementare Tehnica.

Exemplarele pe suport electronic si/sau pe hartie vor fi furnizate Autoritatii de Reglementare Tehnica la cerere.

Inregistrarile referitoare la NS vor fi tinute cat mai de la inceput posibil, dar in orice caz incepand nu mai tarziu de inceputul celei de a saptea luni a Concesiunii. Prezentarea catre Autoritatea de Reglementare Tehnica a rapoartelor anuale referitoare la indeplinirea nivelelor de servicii va incepe cu primul raport, la sfarsitul Anului 1 al Concesiunii.

## 1.6 Excluderi

Un test, eveniment sau incident care altfel ar constitui o nerespectare sau o ne-conformitate cu Standardele Obiectiv din cadrul Nivelelor de Servicii, care sunt indentificate in cadrul Nivelelor de Servicii ca Excluderi Admise, vor fi excluse de la evaluare cand se detemina conformitatea sau ne-conformitatea cu Nivelul de Serviciu, cu aprobarea Autoritatii de Reglementare Tehnica. Toate aceste teste, evenimente sau incidente pe care Concesionarul le considera a fi Excluderi Acceptabile vor fi prezentate de catre Concesionar Autoritatii de Reglementare Tehnica pentru a aproba respectarea Excluderilor Admise. Daca aceasta aprobare nu este obtinuta, atunci excluderea nu va fi admisa.

Pentru eliminarea oricarui dubiu, orice nerespectare a Standardelor Obiectiv din cadrul Nivelelor de Servicii, provocata de un eveniment de Forta Majora, va constitui o Excludere Admisa.

Autoritatea de Reglementare Tehnica va avea dreptul sa faca adaugiri la lista de Excluderi Admise conform propriei decizii, sau sa considere ca un anumit test, eveniment sau incident este o Excludere Admisa.

## 1.7 Neconformitate Generala, Neconformitate Limitata si Conformitate

Conform Clauzei 28 a prezentului Contract, neconformitatile cu NS vor fi clasificate fie ca Neconformitati Generale fie ca Neconformitati Limitate. Tabelul A 3 specifica modul in care se vor clasifica neconformitatile cu oricare dintre NS.

Nu va fi posibil ca la acelasi Nivel de Servicii sa se considere ca exista atat o Neconformitate Generala cat si o Neconformitate Limitata, cu exceptia cazului in care Multiple Neconformitati Limitate vor constitui o Neconformitate Generala, conform prevederilor Clauzei 24 din Contract. Neconformitatile Generale pot exista doar in cazul NS clasificate ca "Generale" iar Neconformitatile Limitate pot avea loc numai in cazul NS clasificate ca Neconformitati "Limitate"

- **Neconformitate Generala** se va considera ca are loc in cazul in care se constata ca la sfarsitul oricarei perioade de evaluare Concesionarul nu respecta Standardul Obiectiv, in afara cazului in care ne-conformitatea se refera la o Evaluare Initiala a Conformitatii la o Data Anterioara de Conformitate.
- Se considera ca are loc o **Neconformitate Limitata** in cazul in care Concesionarul nu se conformeaza Standardelor Obiectiv specificate in NS in una sau mai multe situatii, cu conditia sa se fi realizat Conformitatea Initiala sau sa se fi depasit Termenul Limita de Conformitate.

Tabelul A1 – Nivele de Servicii – Termene Limita de Conformitate

<u>Nivel de Serviciu</u>	<u>Termen Limita de Conformitate (sfarsitul Anului Contractual respectiv)</u>
<u>Calitatea apei potabile</u>	<u>Anul 5</u> <u>Anul 10</u>
<u>Presiune</u>	<u>Anul 5</u>
<u>Continuitatea</u>	<u>Anul 5</u>
<u>Acoperire – apa</u>	<u>Anul 10</u>
<u>Timpul intre anuntarea unei sparturi/crapaturi si reparatie</u>	<u>Anul 5 ani</u>
<u>Timpul pentru a furniza o alimentare alternativa</u>	<u>Anul 2</u>
<u>Apa facturata si contorizata, ca procent din apa produsa</u>	<u>Diverse: de la anul 5 la anul 25</u>
<u>Calitatea apei efluentului</u>	<u>Diverse – vezi text detaliat</u>
<u>Acoperire – canalizare</u>	<u>Anul 10</u>
<u>Timpul intre comunicarea blocarii si golirea gurilor de scurgere</u>	<u>Anul 2</u>
<u>Timpul intre comunicarea deteriorarii sau blocarii canalizarii si inlocuirea conductelor/eliminarea blocajelor</u>	<u>Diverse,, intre anii 2 si 5 vezi textul detaliat</u>
<u>Eliminarea inundarii cu apa uzata si curatarea</u>	<u>Anul 3</u>
<u>Cienti contorizati ca % din total</u>	<u>Anul 3</u>
<u>Timp de furnizare de noi bransamente pentru apa potabila si/sau canalizare</u>	<u>Anul 3</u>
<u>Timpul pentru a trata intrebarile legate de facturare</u>	<u>Anul 3</u>
<u>Timpul pentru a rezolva reclamatii scrise, intrebari telefonice, vizite ale clientilor</u>	<u>Anul 3</u>
<u>Timp pentru a efectua verificarile privind exactitatea contoarelor</u>	<u>Anul 3</u>
<u>Presiune si continuitate legate de NS privind apa industriala</u>	<u>Anul 5</u>

Tabel A2 – Perioada de Evaluare Initiala

<u>Nivel de Serviciu</u>	<u>Perioada de Evaluare Initiala</u>
<u>Calitatea apei potabile</u>	<u>2 luni</u>
<u>Presiune</u>	<u>Evaluarea nivelului de servicii existent cu 75 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate/Data Anterioara de Conformitate</u>
<u>Continuitatea</u>	<u>2 luni</u>
<u>Acoperire – apa</u>	<u>Evaluarea nivelului de servicii existent cu 75 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate/Data Anterioara de</u>



	Conformitate
Timpul pentru a repara explozii	2 luni
Timpul pentru a furniza o alimentare alternativa	2 luni
Apa facturata si contorizata, ca procent din apa produsa	2 luni
Calitatea apei efluentului	2 luni
Acoperire – canalizare	Evaluarea nivelului de servicii existent cu 75 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate/Data Anterioara de Conformitate
Timpul pentru a goli gurile de scurgere	2 luni
Timpul pentru a elimina infundarile	2 luni
Eliminarea inundarii cu apa uzata	2 luni
Cienti contorizati ca % din total	Evaluarea nivelului de servicii existent cu 75 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate/Data Anterioara de Conformitate
Timp de furnizare de noi bransamente	3 luni
Timpul pentru a trata intrebarile legate de facturare	2 luni
Timpul pentru a rezolva reclamatii scrise, intrebari telefonice, vizite ale clientilor	2 luni
Timp pentru a efectua verificarile privind exactitatea contoarelor	6 luni
Presiune si continuitate legate de NS privind apa industriala	2 luni

Tabel A3 – CLASIFICAREA NECONFORMITATILOR CU NS

<b>Nivel de Serviciu</b>	<b>Clasificarea</b>
Calitatea apei potabile	General
Presiune la bransament	Limitata
Continuitatea serviciului	Limitata
Acoperire – apa potabila	General
Timpul intre notificarea exploziei/scurgerii si reluarea furnizarii serviciului	General
Timpul necesar pentru a furniza o alimentare alternativa cu apa potabila	General
Apa facturata si contorizata ca procent din apa produsa	General
Calitatea apei efluentului	General
Acoperire – canalizare	General
Timpul intre notificare infundarii si golirea gurilor de scurgere	General
Timpul intre notificarea prabusirii sau blocarii canalului colector si inlocuirea conductei/eliminarea blocajului	Limitat
Eliminarea inundarii cu apa uzata si curatarea	Limitat
Cienti contorizati ca % din total	Limitat

Timp de furnizare de noi bransamente de apa potabila si/sau canalizare	General
Timpul pentru a trata intrebarile/reclamatii	Limitat

## **NIVELELE DE SERVICIU PENTRU APA POTABILA**

NIVEL DE SERVICIU		CALITATEA APEI POTABILE (pag. 1)
<u>STANDARD(E) OBIECTIV</u>		TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE
Apa potabila furnizata de Concesionar se va conforma urmatoarelor standarde de calitate la bransament:		
1. Nivel de baza convenit dupa cum este determinat in Anexa – Indicatori de baza ai calitatii apei la statiile de tratare a apei de la Rosu si Arcuda		De la inceputul Concesiunii
2. Concentratiile permise sau admisibile sau valori referitoare la orice parametru vor fi cele specificate in Standardul romanesc STAS 1342-91, cu exceptia faptului ca, in cazurile in care standardul Uniunii Europene descris in Directiva Consiliului UE 98/83/EC (cu completarile ulterioare) din 3 noiembrie 1998 specifica o concentratie sau valoare permisa sau admisibila referitoare la oricare din parametrii specificati in standardul romanesc, mai mica decat in standardul romanesc, concentratia sau valoarea permisa sau admisibila va fi, pentru scopurile prezentelor Nivele de Servicii, concentratia sau valoarea care specifica o calitate mai redusa a apei.		Sfarsitul anului 5
3. Concentratiile sau valorile permise sau admisibile in ceea ce priveste oricare dintre parametri vor fi dupa cum este specificat in standardul Uniunii Europene asa cum este descris in Directiva Consiliului UE 98/83/EC (cu completarile ulterioare) din 3 Noiembrie 1998.		Sfarsitul anului 10
<u>MASURAT PRIN</u>		
1) <u>Esantionarea de rutina</u>		
Se va face referire la Anexa Monitorizarea Calitatii Apei Potabile in regim de esantionare de rutina. Trebuie notat faptul ca in toate cazurile in care standardele romanesti de calitate a apei specifica monitorizarea parametrilor de calitate a apei care altfel nu ar fi cerute, conform regimului specificat in acea Anexa sau specifica un regim de monitorizare mai frecventa, atunci o asemenea monitorizare aditionala sau mai frecventa va fi efectuata de Concesionar.		
2) Autoritatea de Reglementare Tehnica va avea oricand dreptul sa verifice programul de esantionare si monitorizare, va avea dreptul sa ceara Concesionarului sa imparta probele si sa furnizeze Autoritatii de Reglementare Tehnica probele impartite pentru a permite analize independente, si sa efectueze asemenea esantionari, monitorizari si analize independente, dupa cum va dori .		

NIVEL DE SERVICIU

**CALITATEA APEI POTABILE LA BRANSAMENT (Pag.2)**

MONITORIZAT PRIN

1) Un registru tinut de Concesionar, dand:

- a) detalii asupra tuturor testelor efectuate, si
- b) detalii complete asupra acelor teste efectuate unde standardele specificate nu sunt obtinute

Informatia este prezentata Autoritatii de Reglementare Tehnica trimestrial si la cerere.

2) In plus fata de orice solicitari ale regimurilor specificate de monitorizare si de efectuare a probelor, Concesionarului ii poate fi cerut de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica sa preleveze mostre suplimentare, si sa analizeze si sa raporteze asupra lor, urmarind orice nerespectare a standardelor specifice. Costurile acestor probe suplimentare, analize si rapoarte vor fi suportate de Concesionar. Cu toate acestea, in nici un an acestea nu vor creste cu mai mult de 5% fata de numarul total de analize efectuate de Concesionar (conform celor specificate in Anexa Monitorizarea Calitatii Apei Potabile).

NIVEL DE SERVICIU

**CALITATEA APEI POTABILE (Pag. 3)**

## CONFORMITATEA

Vezi Anexa Conformitate cu Standardele de Calitate a Apei Potabile.

## IN CAZ DE NECONFORMITATE

### ACTIUNEA DE REMEDIERE

1) Concesionarul va lua masuri imediate pentru a rectifica orice nerespectari si va raporta asemenea nerespectari departamentului (elor) de sanatate relevante, ale administratiei centrale sau locale. In cazul in care Concesionarul considera ca, calitatea apei reprezinta o amenintare imediata pentru sanatatea publica, el va opri furnizarea apei care se afla sub standardele cerute si va lua masurile necesare pentru protectia publicului.

Daca nereusita reprezinta o amenintare imediata la sanatatea publica, departamentul(ele) de sanatate ale guvernului central sau administratiei locale relevante va opri Concesionarul sa alimenteze cu apa potabila din sistemul public pana ce problema a fost rezolvata in conformitate cu cerintele departamentului (elor) de sanatate ale guvernului central sau administratiei locale relevante. Intre timp Concesionarului i se va cere sa furnizeze o alimentare alternativa cu apa potabila - vezi NS al Timpului de Furnizare Alternativa cu Apa Potabila.

Concesionarul va suporta toate costurile conformarii cu instructiunile departamentului (elor) de sanatate ale guvernului central sau administratiei locale relevante.

In cazul in care calitatea apei tratate este sub standardele specificate, dar nu prezinta o amenintare imediata pentru sanatatea publica, Concesionarul va notifica Autoritatea de Reglementare Tehnica si impreuna vor decide luarea masurilor care se impun. In cazul in care nu pot ajunge la un consens, va prevala decizia luata de Autoritatea de Reglementare Tehnica.

Concesionarul va trebui sa prezinte un raport in care sa detalieze cauzele nereusitei.

2) Concesionarului i se poate cere sa prezinte in decurs de 2 saptamani urmatoare incidentului nereusitei, planuri de imbunatatire, Autoritatii de Reglementare Tehnica; daca Autoritatea de Reglementare Tehnica considera ca problema este de natura suficient de grava atunci Autoritatea de Reglementare Tehnica va:

- Monitoriza implementarea planului pentru a asigura ca activitatea este realizata si ca standardele/codul constructiei sunt respectate.
- Solicita modificari ale activitatii desfasurate pentru a asigura conformitatea.

<u>NIVEL SERVICII</u>	<u>PRESIUNEA LA BRANSAMENT (PAG.1)</u>	TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE
<u>STANDARD(E) OBIECTIV</u>	<p>1) Pentru clienti casnici:</p> <p>a) Pentru locuinte cu unul sau doua etaje: O presiune de 10 m sau mai mare, pe partea de bransament/contor a clientului la un debit de 9l/min.</p> <p>b) Pentru blocuri de apartamente (adica locuinte cu peste doua etaje) Presiunea si debitul furnizate vor fi in asa fel incat locatarii apartamentelor situate la ultimul etaj din bloc sa nu aiba o alimentare inferioara celei specificate la punctul a) de mai sus, cu conditia ca:</p> <p>1) in cazul in care alimentarea apartamentelor de la etajele superioare depinde de functionarea instalatiilor existente de ridicare a presiunii (de ex: hidrofoare) care alimenteaza direct cu apa blocul, atunci aceste instalatii de ridicare a presiunii sunt sub controlul Concesionarului; si</p> <p>2) Concesionarul nu va fi tinut raspunzator de nici o defectiune cauzata de starea sau dimensionarea instalatiilor interioare ale blocului.</p> <p>Acolo unde instalatiile existente de ridicare a presiunii nu se afla sub controlul Concesionarului, Concesionarul va fi raspunzator de a asigura ca un debit maxim este disponibil pentru bloc, dupa cum urmeaza:</p> <p>9 l/min per apartament, in cazul blocurilor care au pana la 4 apartamente 5 l/min per apartament in cazul blocurilor care au intre 5 si 20 apartamente 3 l/min per apartament in cazul blocurilor care au peste 20 de apartamente.</p> <p>Pentru Clienti Comerciali si Industriali:</p> <p>Debitului va fi suficient pentru acoperirea necesitatilor rezonabile ale Clientilor si in conformitate cu acordurile in vigoare incheiate intre Concesionar si client.</p>	La sfarsitul anului 5



MASURAT PRIN

- 1) Toate rapoartele de presiune scazuta, daca sunt sesizate de Concesionar sau din reclamatiiile clientilor, vor fi investigate in 72 de ore, si daca este adecvat, masuratori ale presiunii vor fi facute de Concesionar fie:
- a) la partea clientului de bransament/contor: sau, daca nu este posibil,
  - b) printr-un nivel de referinta modificat, de 15m presiune in conductele de distributie invecinate, in afara altui nivel de referinta modificat ce se poate dovedi ca fiind adecvat.

MONITORIZAT PRIN

- 1) Un registru, tinut de Concesionar, dand detalii asupra bransamentelor gospodariei cu presiune scazuta. La aceste bransamente la care NS se situeaza sub standardele obiectiv se va face referire ca fiind bransamente de gospodarie "supuse riscului".

Registrul ar trebui sa includa o baza de date detaliata si un tabel (e) rezumativ.

- 2) Registrul bazei de date trebuie sa includa detalii ale noilor probleme raportate, in special:

- Data aparitiei problemei;
- Detalii ale persoanei/companiei care raporteaza problema;
- Localizarea problemei (numarul bransamentului, gospodarii afectate etc.);
- Detaliile problemei (cauza, actiunea luata pentru a rezolva problema etc.);
- Timpul de rezolvare a problemei;
- Numele persoanei care consemneaza inregistrarea.
- Detalii ale actiunilor intreprinse pentru rezolvarea problemei
- Data repunerii in functiune a serviciului

MONITORIZAT PRIN

3) Tabelele rezumative ar trebui sa rezume datele pentru fiecare an de raportare in termeni de numar de gospodarii unde nu se respecta Standardele Obiectiv. Informatia trebuie sa includa:

- Numarul de bransamente ale gospodariilor unde nu a fost satisfacut Standardul Obiectiv la inceputul anului;
- Numarul de bransamente ale gospodariilor unde nu a fost atins Standardul Obiectiv in anul curent;
- Numarul de bransamente ale gospodariilor eliminate din registru din cauza ca problema a fost rezolvata in anul curent;
- Numarul de bransamente ale gospodariilor unde nu a fost satisfacut Standardul Obiectiv la sfarsitul anului;
- Numarul total de bransamente de gospodarii la sfarsitul anului;
- % din bransamentele gospodariilor unde nu a fost satisfacut Standardul Obiectiv la sfarsitul anului.

4) Informatia trebuie prezentata Autoritatii de Reglementare Tehnica anual.

Baza de date si tabelele rezumative trebuie tinute in format electronic si actualizate in mod regulat.

Copiile electronice/pe hartie trebuie sa fie disponibile pentru ca Autoritatea de Reglementare Tehnica sa intreprinda audituri aleatorii.

EXCLUDERI ACCEPTABILE

Acestea sunt:

- Cereri anormale. Totusi, aceasta excludere nu include varfuri zilnice sau saptamanale si este limitata la evenimente care apar nu mai mult de 5 cinci ori la acelasi client in decurs de un an de raportare;
- Intretinerea planificata;
- Incidente de presiune scazuta de scurta durata, adica mai putin de 1 ora pe zi si care nu apar cu regularitate;
- Un incident intamplat o singura data in echipamentul operat de Concesionar:
  - ⇒ explozii ale conductelor;
  - ⇒ defectiuni ale echipamentului;
- Incidentele datorate unei terte parti;
  - ⇒ Combaterea unui incendiu;
  - ⇒Alta actiune a unei terte parti.

NIVEL DE SERVICIU	PRESIUNE LA BRANSAMENT (Pag. 5)
<p data-bbox="248 478 537 518"><u>CONFORMITATEA</u></p> <p data-bbox="248 550 2002 630">Cel puțin 98% din bransamentele de gospodării vor trebui să satisfacă Standardul Obiectiv (masurarea la partea de bransament/contorul a clientului sau prin metoda modificată).</p> <p data-bbox="248 662 336 702"><u>Nota</u></p> <p data-bbox="248 734 2002 774"><i>Evaluarea se bazează pe situația indicată în registru (vezi coloana “Monitorizat de” de pe pagina următoare) la data evaluării.</i></p>	
<p data-bbox="248 845 728 885"><u>IN CAZUL NE-CONFORMITĂȚII</u></p> <p data-bbox="248 917 683 957">ACTIUNEA DE REMEDIERE</p> <p data-bbox="248 989 2002 1109">Concesionarul ar trebui să acționeze pentru a rectifica problema cât mai curând posibil din punct de vedere practic. Îmbunătățirile ulterioare identificate în cadrul Planului de Îmbunătățire ar trebui să fie efectuate în mod normal în decurs de un an de la “ne-conformitate”.</p>	

NIVEL DE SERVICIU	CONTINUITATEA SERVICIULUI
<p><u>STANDARDUL OBIECTIV</u></p> <p>1) Alimentare continua (adica 24 de ore) catre clienti.</p>	<p>TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE La sfarsitul anului 5</p>
<p><u>MASURAT PRIN</u></p> <p>1) Toate rapoartele asupra discontinuitatii serviciului, sesizate de Concesionar sau din reclamatiiile clientilor, vor fi investigate in decurs de 2 ore.</p> <p>2) Un registru al tuturor incidentelor cu o durata mai mare de 6 ore (vezi mai jos).</p>	
<p><u>MONITORIZAT PRIN</u></p> <p>1) Un registru tinut de Concesionar, dand detalii asupra nerealizarea continuitatii. (Pentru definirea nerealizarii se face referire la subsectiunea conformitatii din cadrul acestui standard de NS) Registru ar trebui sa includa o baza de date detaliata si un tabel (e) rezumativ(e).</p> <p>2) Inregistrarea bazei de date trebuie sa includa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data aparitiei problemei;</li> <li>• Detalii ale persoanei/organizatiei care raporteaza problema;</li> <li>• Localizarea problemei (numarul bransamentului, gospodariile afectate, numele strazii si numarul apartamentului etc.);</li> <li>• Durata problemei;</li> <li>• Detaliile problemei (incluzand stabilirea categoriei, ca intrerupere neplanificata/neavertizata, intrerupere planificata si avertizata sau intrerupere cauzata de o terta parte);</li> <li>• Instiintare data (daca este cazul);</li> <li>• Numele persoanei care introduce inregistrarea.</li> <li>• Detalii ale actiunilor intreprinse pentru rezolvarea problemei</li> <li>• Data repunerii in functiune a serviciului</li> </ul>	

3) Tabelele rezumative ar trebui sa rezume date pentru fiecare an raportat.

Pentru intreruperi neplanificate/neattentionate incidentele trebuie subdivizate dupa cum urmeaza:

- Numarul total de intreruperi in alimentare pe durata a 6 - 12 ore;
- Numarul total de intreruperi in alimentare pe durata a 12 - 24 ore;
- Numarul total de intreruperi in alimentare pe durata a mai mult de 24 de ore.

Pentru intreruperi planificate si attentionate incidentele trebuie sa fie subdivizate dupa cum urmeaza:

- Numarul total de intreruperi in alimentare pe durata a 6 - 12 ore;
- Numarul total de intreruperi in alimentare pe durata a 12 - 24 de ore;
- Numarul total de intreruperi in alimentare pe durata a mai mult de 24 de ore.

Pentru intreruperi cauzate de o terta parte incidentele trebuie sa fie subdivizate dupa cum urmeaza:

- Numarul total de intreruperi in alimentare pe durata a 6 - 12 ore;
- Numarul total de intreruperi in alimentare pe durata a 12 - 24 ore;
- Numarul total de intreruperi in alimentare pe durata a mai mult de 24 de ore.

*Nota. O intrerupere poate fi clasificata ca "planificata si avertizata" doar daca s-au facut incercari rezonabile pentru a informa clientii de intreruperi cu cel putin noua ore in avans fata de intreruperea planificata.*

EXCLUDERI ACCEPTABILE

Acestea sunt:

- Intreruperi planificate si avertizate, cu conditia ca intreruperile in alimentare sa nu depaseasca timpul stipulat in attentionarea catre clienti;
- Intreruperi neplanificate si neavertizate in alimentare, care nu trebuie sa dureze mai mult de sase ore ca durata.  
O alimentare alternativa cu apa potabila, (de exemplu autocisterna) trebuie sa fie pusa la dispozitia clientilor in decurs de 24 ore de la inceperea intreruperii. (Vezi Nivelul Serviciului - Timp pentru a asigura o alimentare alternativa cu apa potabila).
- Incidentele datorate unei terte parti;
  - ⇒ Combaterea unui incendiu;
  - ⇒ Alta actiune a unei terte parti.

CONFORMITATE

Cel putin 98% din bransamente vor satisface Standardul Obiectiv.

*Nota*

*Evaluările se bazează pe numărul de gospodării care au avut probleme în ceea ce privește continuitatea alimentării și care nu au atins Standardul Obiectiv în cele 12 luni anterioare. În cazul în care evaluările se bazează pe perioade mai scurte de două sau trei luni, de exemplu la Evaluarea Inițială a Conformității, cel puțin 99% din bransamente vor trebui să satisfacă Standardul Obiectiv în perioada de evaluare.*

IN CAZ DE NE-CONFORMITATEACTIUNEA DE REMEDIERE

Concesionarului i se va solicita sa prezinte planurile de imbunatatire Autoritatii de Reglementare Tehnica si sa implementeze planurile.

Modificarile ulterioare in practica operationala trebuie sa fie intreprinse cat mai curand posibil pentru a permite ca imbunatatirile in NS sa fie observate in anul urmator.

*Nota: Clientul afectat nu va fi facturat pentru perioada intreruperii in care nu este indeplinit standardul obiectiv. În cazul în care nu se pune la dispoziție o sursă alternativă de apă clientilor în interval de 24 de ore de la intreruperea furnizării acestui serviciu, Concesionarul va fi obligat să plătească despăgubiri clientilor afectați echivalente cu cheltuielile pe care le-au făcut aceștia pentru a obține apă dintr-o sursă alternativă la nivelul unei zile de consum normal (vezi Nivelul de Servicii – Timpul necesar pentru*

*asigurarea unei surse alternative de apa potabila).*



<b>NIVELUL DE SERVICIU ACOPERIRE</b> (Proportie din strazile existente in Zona de Servicii conectate la serviciul de apa potabila)	
<u>STANDARDUL OBIECTIV</u>	<b>TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE</b>
<p>100% din strazile existente la Data Licitatiei vor avea conducte de distributie de capacitate adecvata amplasate in asa fel incat distanta de la conducta la limita oricarei gospodarii pe strada sau in apropierea strazii sa nu fie mai mare de 50m. Urmatoarele definitii se aplica la aceste NS:</p> <p>“Capacitate adecvata” inseamna ca conducta sa aiba dimensiunile si starea adecvata si sa fie deservita de o retea care sa aiba dimensiunea si starea care sa-i permita transportul apei la toate gospodariile de pe sau din apropierea strazii la debitele si presiunile cerute conform prezentului Contract.</p> <p>“Strada” inseamna orice drum, cale, bulevard sau artera de circulatie de orice tip care se afla pe domeniul public, are un cod postal si este mentionata pe hartile oficiale ale Municipality valabile la Data Licitatiei.</p> <p>“Gospodarie” inseamna orice cladire de orice fel, indiferent de folosinta pentru care se face alimentarea cu apa, care exista si este reprezentata pe hartile oficiale ale Municipality valabile la Data Licitatiei.</p>	<p>La sfarsitul anului 10</p>
<u>MASURAT PRIN</u>	
Lungimea strazilor prevazute cu conducte de distributie conform celor de mai sus, ca procent din lungimea totala a strazilor.	
<u>MONITORIZATE DE</u>	
<p>1) Inspectarea registrului Concesionarului de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica, sau de catre un consultant care actioneaza in numele sau.</p> <p>Registrul trebuie sa includa o baza de date detaliata si tabele rezumative, dupa cum este descris in pagina urmatoare.</p>	

2) Baza de date detaliata trebuie sa includa detalii privind:

a) Lungimea totala a strazilor conectate la sistemul de apa potabila in timpul anului raportat conform NS;

3) Tabelele rezumative trebuie sa includa:

a) Lungimea totala a strazilor conforme prezentelor NS la inceputul anului;

b) Proportia lungimii strazilor conforme NS la inceputul anului;

c) Lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea cu NS in timpul anului;

d) Lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea cu NS la sfarsitul anului;

e) Lungimea totala a strazilor care realizeaza conformitatea cu NS la sfarsitul anului;

f) Lungimea anticipata a strazilor care urmeaza sa realizeze conformitatea cu NS in anul urmator.

#### EXCLUDERI ACCEPTABILE

Acestea sunt:

- Strazi nepavate
- Strazile care nu au fost inca echipate cu o retea de apa potabila in cazul in care s-a primit un angajament ferm de a se face conectarea la sursa de alimentare cu apa de catre mai putin de 50% din gospodariile situate pe acele strazi.

NIVEL DE SERVICIU **ACOPERIRE** (Proportia gospodariilor din zona de serviciu conectate la serviciul de apa potabila) Pag. 3

CONFORMITATE

99% din strazi vor fi bransate conform NS.

NE-CONFORMITATE

Concesionarul trebuie sa explice reglementatorului in scris de ce o acoperire de 99% nu a fost obtinuta pana la data obiectiv.

In mod suplimentar, Concesionarul ar trebui sa prezinte un Plan de Imbunatatire Autoritatii de Reglementare Tehnica si sa implementeze planul pentru atingerea obiectivului de acoperire (a se face referire la clauzele generale pentru alte informatii).

NIVEL DE SERVICIU <b>TIMPUL DINTRE NOTIFICAREA EXPLOZIEI / SCURGERII SI REPARATIE</b>	
<u>STANDARD(E) OBIECTIV</u>	TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE
<p>1) Reparatie (definita ca reluare a furnizarii serviciului) in 24 de ore de la raportare, in cel putin 80 % din incidente.</p> <p>Reparatie in 48 de ore de la raportare, in cel putin 90% din incidente.</p> <p>Reparatie in 72 de ore de la raportare, in cel putin 97% din incidente.</p> <p>Repararea drumului pana la revenirea la starea dinaintea lucrarii, in interval de 2 luni de la notificare.</p>	<p>La sfarsitul anului 5</p>

MASURAT PRIN

1) Reclamatii de la clienti (scrise sau telefonice).

1) Un registru al tuturor incidentelor (vezi mai jos).

MONITORIZAT PRIN

1) Un registru, tinut de Concesionar, dand detalii asupra tuturor exploziilor/scurgerilor din sistemul de apa potabila.

Registrul ar trebui sa includa o baza de date detaliata si un tabel (e) rezumativ(e).

2) Registrul bazei de date trebuie sa includa:

- Data problemei;
- Detalii privind persoana/organizatia care raporteaza problema;
- Locul problemei (sector/gospodarii afectate etc.);
- Detalii privind intreruperile in alimentare (sau nu);
- Detaliile problemei (incluzand tipul reparatiei/inlocuirii intreprinse);
- Detalii privind unde si cand o autocisterna de urgenta cu apa a fost pusa la dispozitie (daca defectiunea a durat mai mult de 6 ore);
- Numele persoanei care introduce inregistrarea.
- Detalii ale actiunilor intreprinse pentru rezolvarea problemei
- Data repunerii in functiune a serviciului

MONITORIZAT PRIN

3) Tabelele rezumative ar trebui sa rezume datele pentru fiecare an de raportare. Informatia trebuie sa includa:

- Numarul total de explozii/scurgeri pe conductele de distributie reparate in decurs de 6 ore;
- Numarul total de explozii/scurgeri pe conductele de distributie reparate in decurs de 6 - 24 ore;
- Numarul total de explozii/scurgeri pe conductele de distributie reparate in decurs de 24 - 48 ore;
- Numarul total de explozii/scurgeri pe conductele de distributie reparate in decurs de 48 - 72 ore;
- Numarul total de explozii/scurgeri pe conductele de distributie nereparate in decurs de 72 ore;
- Numarul total de explozii/scurgeri pe conductele de distributie unde alimentarea a fost oprita pentru mai mult de 6 ore;
- Numarul cazurilor in care exploziile/scurgerile au necesitat oprirea alimentarii mai mult de 6 ore si in decurs de 7 ore de la oprirea alimentarii nu a fost asigurata o alimentare adecvata, de urgenta.

Un sistem de raportare identic ar trebui sa fie adoptat si pentru conducte de serviciu.

4) Daunele provocate de terte parti trebuie sa fie incluse in registrul mai sus mentionat. Implicarea celei de a treia parti si detalii relevante, trebuie sa fie mentionate clar in registrul bazei de date.

5) Baza de date trebuie sa fie tinuta in format electronic si actualizata regulat. Exemplarele pe suport electronic si/sau pe hartie trebuie sa fie puse la dispozitie pentru inspectarea de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica.

Autoritatea de Reglementare Tehnica poate intreprinde audituri aleatorii asupra registrelor

**NIVELUL DE SERVICIU      Timpul dintre notificarea exploziei/scurgerii și reparatie (Pag. 4)**

CONFORMITATE

Nu se admite nici o situație de nerespectare a Obiectivului Standard.

IN CAZ DE NE-CONFORMITATE

Concesionarul ar trebui să acționeze pentru rezolvarea problemei cât mai curând posibil din punct de vedere practic.

Inițial Concesionarul va trebui să furnizeze un Plan de Îmbunătățire Autorității de Reglementare Tehnică și să implemente planul (vezi clauzele generale pentru informații suplimentare).

Îmbunătățirile ulterioare vor trebui în mod normal efectuate în cadrul unui an de la raportarea problemei.

<b>NIVEL DE SERVICIU      TIMP PENTRU A ASIGURA O ALIMENTARE ALTERNATIVA CU APA POTABILA</b>	
<b>STANDARD OBIECTIV</b>	<b>TERMEN      LIMITA PENTRU CONFORMITATE</b>
<p>O alimentare alternativa cu apa potabila va fi asigurata clientilor in 24 de ore de la discontinuitatea alimentarii</p> <p>(Acest lucru va necesita livrarea cu autocisterne a apei potabile (sau alte echipamente similare) in fiecare zona afectata de defectiune. Se va asigura un numar suficient de autocisterne pentru a se asigura ca nu se vor forma cozi prea mari si ca nici un client nu va fi la o distanta mai mare de 200 m de autocisterna).</p>	La sfarsitul anului 2
<b>MASURAT PRIN</b>	
<p>1) Reclamatii de la clienti (scrise sau telefonice).</p> <p>2) Un registru al tuturor incidentelor care dureaza mai mult de 24 ore (vezi mai jos).</p>	
<b>MONITORIZAT PRIN</b>	
<p>1) Un registru, tinut de Concesionar, dand detalii asupra tuturor intreruperilor in alimentare tinand mai mult de 6 ore. Registrul ar trebui sa includa o baza de date detaliata si un tabel (e) rezumativ(e).</p> <p>2) Baza de date trebuie sa includa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Data problemei;</li> <li>• Localizarea problemei (numarul bransamentului, gospodarii afectate etc.);</li> <li>• Referire la pasajul relevant din NS privind "Timpul dintre notificarea exploziei/scurgerii si reparatie";</li> <li>• Durata intreruperii din alimentare;</li> <li>• Timpul de la inceputul intreruperii alimentarii pana la punerea la dispozitie a unei surse alternative de apa potabila;</li> <li>• Detalii ale persoanei sau organizatiei care raporteaza incidentul;</li> <li>• Numele persoanei care introduce inregistrarea.</li> </ul>	



3) Tabelele rezumative trebuie sa contina date pentru fiecare ande raportare. Informatiile trebuie sa includa:

- Numarul total de intreruperi in alimentare care dureaza mai mult de 24 de ore;
- Numarul cazurilor in care explozia/scurgerile au necesitat ca alimentarea sa fie oprita peste 24 de ore si o sursa adecvata pentru alimentarea de urgenta cu apa a fost pusa la dispozitie in 24 de ore de la intreruperea alimentarii;
- Numarul cazurilor in care explozia/scurgerile au necesitat ca alimentarea sa fie oprita peste 24 de ore si o sursa adecvata pentru alimentarea de urgenta cu apa nu a fost stabilita in 25 de ore de la oprirea alimentarii.

### **CONFORMITATEA**

Standardele Obiectiv vor fi indeplinite in cel putin 99% din toate situatiile in care a existat o intrerupere a alimentarii care a durat mai mult de 24 ore.

### **IN CAZUL NECONFORMITATII**

Concesionarul va lua imediat masuri pentru a rectifica problema si a se asigura ca in cazul altor intreruperi ale alimentarii sa existe suficiente resurse pentru a se oferi o sursa alternativa de alimentare cu apa potabila.

NIVEL DE SERVICIU	APA FACTURATA SI CONTORIZATA CA PROCENT DIN APA PRODUSA
<b>STANDARD OBIECTIV</b> 1) Valoarea de baza + 7 % 2) Valoarea de baza + 16 % 3) Valoarea de baza + 21 % 4) Valoarea de baza + 22.5 % 5) Valoarea de baza + 23 %	La sfirsitul anului 5 La sfirsitul anului 10 La sfirsitul anului 15 La sfirsitul anului 20 La sfirsitul anului 25
<p><b>NOTA</b></p> <p>Nivelele de imbunatatire de mai sus se refera la proportia suplimentara de apa facturata, ca procent din totalul apei potabile produse.</p> <p>Nivelul de baza va fi stabilit dupa Prima Analiza Anuala a Performantelor care va avea loc dupa primele 12 luni de Concesiune. Nivelul va fi determinat de Autoritatea de Reglementare Tehnica in urma discutiilor cu Concesionarul, pe baza datelor disponibile la acea data, furnizate de catre Concesionar. Cresterile anuale pot fi modificate prin intelegere cu Autoritatea de Reglementare Tehnica in cazul in care cele de mai sus sunt socotite a fi de neatins cind situatia se verifica la acea data.</p>	
<p><b>MASURAT PRIN:</b></p> <p>1) Inspectarea urmatoarelor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Inregistrările Concesionarului privind alimentarea cu apa;</li> <li>b) Inregistrările Concesionarului privind facturarea. In acest sens, este esential ca sistemul de facturare sa permita identificarea rapida a cantitatii totale de apa facturate.</li> </ul> <p>Va fi necesar ca ambele seturi de inregistrari sa poata fi verificabile de Autoritatea de Reglementare Tehnica sau de un consultant care sa actioneze in numele sau.</p>	

NIVEL DE SERVICIU

**APA FACTURATA SI CONTORIZATA CA PROCENT DIN APA PRODUSA (pag.2)**

MONITORIZAT DE:

Un registru tinut de Concesionar care sa ofere detalii privind:

- Volumul apei potabile produse;
- Volumul apei potabile facturate clientilor.

CONFORMITATE

Realizarea cresterilor propuse in intervalele de timp specificate.

IN CAZ DE NECONFORMITATE

Concesionarului i se poate cere sa prezinte planurile de imbunatatire Autoritatii de Reglementare Tehnica, daca Autoritatea de Reglementare Tehnica considera ca problema este suficient de serioasa (de exemplu, daca revine in mod frecvent).

**NIVEL DE SERVICIU****FACTURI EMISE PE BAZA CONTOARELOR CA PROCENT DIN TOTALUL FACTURILOR****STANDARD OBIECTIV**

99% din valoarea facturilor emise clientilor vor avea la baza datele citite pe contoare La sfirsitul anului 5

**MASURAT PRIN**

1) Inspectarea urmatoarelor:

a) Inregistrările facturilor de catre Concesionar. Este esential in acest sens ca sistemul de facturare sa permita ca valoarea totala a facturilor emise pe baza citirii contoarelor si valoarea totala a facturilor emise sa fie rapid identificabile.

Va fi necesar ca registrele sa poata fi verificate de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica sau de un consultant care sa actioneze in numele acestuia.

**MONITOPRIZAT PRIN**

Un registru tinut de Concesionar care sa ofere detalii referitoare la:

- Valoarea facturilor emise pe baza citirii contoarelor
- Valoarea facturilor emise

**CONFORMITATE**

Realizarea cresterilor propuse in perioada de timp specificata

**IN CAZUL NECONFORMITATII**

Concesionarului i se poate cere sa prezinte planurile de imbunatatire Autoritatii de Reglementare Tehnica, in cazul in care Autoritatea de Reglementare Tehnica considera ca problema este suficient de serioasa (de exemplu, daca revine in mod frecvent).

### NIVELE DE SERVICIU PENTRU CANALIZARE

NIVEL DE SERVICIU	CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din statia de epurare ape uzate)
<p><u>STANDARD(E)</u> <u>OBIECTIV</u></p> <p>Epurare completa</p> <p>Realizarea Standardului Uniunii Europene conform descrierii din pagina urmatoare</p>	<p>TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE</p> <p>5 ani dupa alocarea de catre Uniunea Europeana a unei subventii totale de capital sau a unor granturi pentru proiect iar aceste granturi reprezinta cel putin 75% din cheltuielile de investitii necesare atingerii standardului. Standardul este conditionat de indeplinirea prevederilor clauzei [20.2] din Contractul de Concesiune.</p> <p>Pana la sfarsitul anului 15 – Daca nu se alocă nici un fel de subventii sau granturi pentru proiect cu conditia aprobarii unei Ajustari Extraordinare a Tarifului in conformitate cu clauza [12.6] a Contractului de Concesiune.</p>

NIVEL DE SERVICIU      CALITATEA APEI EFLUENTULUI (la evacuarea din statia de epurare ape uzate) Pag. 2	
"Standardul (EU) Epurare Completa"	
a) CBO <sub>5</sub> (20 <sup>0</sup> C)	Concentratia maxima la deversare de 25 mg O <sub>2</sub> /l fara nitrificare
b) CCO (metoda cu dicromat de potasiu)	Concentratia maxima la deversare de 125 mg O <sub>2</sub> /l
c) Total solide in suspensie	Concentratia maxima la deversare de 35 mg/l
d) Fosfor total	Concentratia maxima la deversare de 1 mg P/l
e) Azot total	Concentratia maxima la deversare de 10 mg N/l
<p>In mod suplimentar, Standardul European are prevederi pentru <u>reducerile procentuale minime</u> care trebuie realizate la statiile de epurare. Acestea nu corespund acestui Nivel de Serviciu si prin urmare nu vor face parte din acest Nivel de Serviciu.</p>	
<p><u>MASURAT PRIN:</u></p> <p><u>Prelevare curenta de probe pentru Epurarea Completa</u></p> <p>Probe mixte se vor preleva de pe un amplasament adecvat in punctele de intrare si descarcare ale statiei de epurare pentru a se putea face comparatii. Va fi utilizat urmatorul regim, cel putin timp de o saptamana, o data la 4 saptamani:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Probe mixte la 24 ore folosind un instrument de recoltare care poate asigura refrigerarea (pentru pastrarea probelor pe vreme calda);</li> <li>ii. O proba de 500 ml la fiecare 3 ore;</li> <li>iii. Cele 8 probe mixte pe perioada de 24 ore;</li> <li>iv. Proba mixta trimisa la analiza de laborator in aceeasi zi lucratoare.</li> </ol>	

MONITORIZAT PRIN

1) Un registru tinut de Concesionar, oferind:

a) Un rezumat al tuturor testelor intreprinse (adica rezultatele): si

b) detalii complete ale ‘ nereusitelor ‘.

Informatiile trebuie prezentate anual Autoritatii de Reglementare Tehnica.

2) Standarde exprimate drept concentratii maxime la descarcare vor fi verificate pentru conformitate prin compararea rezultatelor analizelor probelor individuale cu standardele.

3) Standardele exprimate sub forma de medii anuale la descarcare vor fi verificate in ceea ce priveste conformitatea prin compararea valorilor medii anuale cu standardele.

4) Audituri aleatorii ale procedurilor analizelor de laborator si inregistrarilor efectuate de catre Autoritatii de Reglementare Tehnica.

5) Concesionarul va fi solicitat sa desfasoare o recoltare de probe intensiva daca exista “nereusite”. (Referire la pagina urmatoare – Conformitate, pentru o definitie a unei “nereusite”).

CONFORMITATE

- In ceea ce priveste Standardul UE privind Epurarea Completa, pentru parametrii a caror conformitate se evalueaza la concentratii maxime, se va considera ca efluentul este conform cu standardele in urmatoarele cazuri:
  - 1) Daca nu vor exista mai mult de 25 “nereusite” pe an si
  - 2) Daca nereusitele nu implica depasirea concentratiilor maxime cu mai mult de:
    - pentru CBO – 40% (adica o concentratie maxima de 35 mg/l);
    - pentru CCO – 20% (adica o concentratie maxima de 150 mg/l);
    - pentru total solide in suspensie – 40% (adica o concentratie maxima de 49 mg/l);
  
- In ceea ce priveste Standardul UE de Epurare Completa, pentru parametrii a caror conformitate este evaluata la media concentratiilor maxime anuale, se va considera ca efluentul respecta standardele daca media valorilor maxime anuale nu depaseste standardele in nici o situatie.



EXCLUDERI PERMISE

Acestea sunt nereusite rezultand din urmatoarele incidente:

- Un incident de poluare industrială care determina ca statia de epurare a apelor uzate sa nu fie capabila sa lucreze eficient. Concesionarul va explica Autoritatii de Reglementare Tehnica de ce considera ca nereusita s-a datorat acelui incident, cu conditia ca Autoritatea de Reglementare Tehnica sa considere intotdeauna valid un incident provocat de descarcari industriale care NU sunt conforme cu normele romanesti referitoare la descarcari industriale in sistemul de canalizare (NTPA002)
  - Un accident/avarie structural(a) la Caseta constituind un eveniment de forta majora, astfel incit sa influenteze cantitatea si calitatea apei uzate dincolo de nivelul de tratabilitate
  - O nerespectare in asigurarea energiei din sursa majora externa a statiei de tratare;
  - Ploi cu o abundenta exceptionala, dupa cum urmeaza:
- Orice debite de apa in instalatii ce depasesc 6 x Debitul de Vreme Uscata (DVU) pot fi deversate in emisar cu conditia trecerii printr-un gratar de 6 mm.

In cazul in care debitul de apa in instalatii este sub 3 DVU, se va asigura o capacitate de stocare suficienta a apei de ploaie pentru a putea accepta un debit de intrare de 6 ore. Precipitatiile care depasesc aceasta capacitate de stocare pot fi deversate in emisar cu conditia trecerii printr-un gratar de 6 mm. Apa de ploaie stocata va fi epurata cat de curand posibil pentru a atinge Standardele Obiectiv.

- Standardele privind azotul vor fi suspendate atunci cand temperatura efluentului scade sub 10°C.

IN CAZ DE NECONFORMITATE

1) Concesionarul trebuie sa intreprinda actiuni imediate pentru a corecta nereusitele.

In mod aditional, va fi prezentat un Plan de Imbunatatire Autoritatii de Reglementare Tehnica si va fi implementat (vezi clauze generale pentru informatii in continuare in 6 luni de la “nereusita”).

Imbunatatirile ulterioare se vor face in mod normal in interval de un an de la raportarea problemei.

2) Acolo unde emisarul si/sau albia si malurile, inclusiv flora si fauna sa si starea fizica, au fost afectate in sens negativ de efluentul necorespunzator in ce priveste nerespectarea concentratiile maxime la deversare, Concesionarul va fi raspunzator pentru realizarea tuturor lucrarilor necesare pentru a readuce lucrurile afectate la starea lor initiala.



NIVEL DE SERVICIU <b>ACOPERIRE</b> (Proportia strazilor existente din zona de Servicii conectata la sistemul de canalizare)	
<u>STANDARD(E) OBIECTIV</u>	TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE
<p>100% din strazi vor avea o canalizare de capacitate suficienta, pozata in asa fel incat distanta de la canalul colector la limitele oricarei gospodarii situate pe strada respectiva sau in apropierea ei sa nu fie mai mare de 50 m. Urmatoarele definitii se aplica in ceea ce priveste acest NS:</p> <p>“Capacitate adecvata” inseamna canalul colector va avea dimensiunile si starea corespunzatoare si va fi racordata la o retea avand dimensiunile si starea incit sa fie capabil sa canalizeze apa uzata si sa evacueze apa de ploaie din toate gospodariile de pe strada sau din apropierea acesteia.</p> <p>“Strada” si “Gospodarie” vor avea acelasi sens ca si in NS Acoperire (proportia strazilor din Zona de Servicii prevazute cu conducte de apa potabila).</p> <p>Indiferent de cele mentinate mai sus, NS va fi satisfacut pentru orice strada daca toate gospodariile de pe strada sunt fie conectate la sistemul de canalizare, conform celor descrise mai sus, fie deservite de alte aranjamente alternative, conform celor de mai jos.</p> <p>Aceasta abordare este utilizata deoarece pot exista case izolate la periferia orasului pentru care conectarea la sistemul public de canalizare nu va fi eficienta in ce priveste costurile, fiind acceptabila o forma alternativa de canalizare.</p> <p>Orice aranjament alternativ trebuie sa fie acceptabil din punct de vedere tehnic, sa nu prezinte un risc pentru instalatiile de alimentare cu apa potabila sau sa fie un pericol in general asupra sanatatii. Acest tip de aranjamente poate include haznale etanse care sa fie intretinute/golite cu regularitate, un tanc septic bine intretinut intr-o zona cu drenaj adecvat sau o statie de epurare bine exploatata.</p> <p>Costul aranjamentului alternativ trebuie suportat de Concesionar, aranjamentul alternativ devenind in mod efectiv parte a sistemului de canalizare al orasului si, deci, intrand in responsabilitatile Concesionarilor. Concesionarul va fi responsabil pentru toate costurile si activitatile implicate in cumpararea, instalarea, intretinerea, operarea si golirea aranjamentelor alternative.</p> <p>Detaliile asupra aranjamentelor ‘alternative’ trebuie specificate in registrul pregatit de Concesionar. In fiecare caz trebuie obtinut acordul Autoritatii de Reglementare Tehnica in furnizarea de aranjamente alternative. Daca</p>	La sfarsitul anului 10

acest acord nu este obtinut, atunci Concesionarul va furniza colectoare de canalizare.

NIVEL DE SERVICIU **ACOPERIRE** (Proportia strazilor din zona de Servicii conectate la sistemul de canalizare) Pag. 2

MASURAT PRIN

Lungimea totala a strazilor prevazute cu conducte de canalizare descrise mai sus, sau cu aranjamente alternative satisfacatoare, ca procent din lungimea totala a strazilor.

MONITORIZAT PRIN

- 1) Inspectarea registrului de canalizare separativ/unitar a Concesionarului de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica sau de catre un consultant care activeaza in numele sau.  
Registrul trebuie sa includa o baza de date detaliata si tabele rezumative, conform descrierii de mai jos.
- 2) Baza de date detaliata trebuie sa includa:
  - a) Detalii complete asupra strazilor conectate la sistemul de canalizare separativ/unitar pe durata anului de raportare;
- 3) Tabelele rezumative trebuie sa includa:
  - a) Lungimea totala a strazilor care sunt conforme NS la inceputul anului;
  - b) Proportia lungimii totale a strazilor care sunt conforme cu aceste NS la inceputul anului;
  - c) Lungimea totala a strazilor care sunt conforme acestor NS pentru prima oara in cursul anului;
  - d) Lungimea totala a strazilor care sunt conforme NS la sfarsitul anului;
  - e) Proportia lungimii strazilor care sunt conforme NS la sfarsitul anului;
  - f) Lungimea anticipata a strazilor care vor realiza conformarea cu NS in anul urmator.

EXCLUDERI ACCEPTABILE

Acestea sunt:

- Strazi nepavate
- Strazile care nu au fost inca echipate cu o retea de canalizare in cazul in care s-a primit un angajament ferm de a se face conectarea la sursa de canalizare de catre mai putin de 50% din gospodariile aflate pe acele strazi.

CONFORMITATE

99% din strazi vor fi deservite de canale colectoare sau de aranjamente alternative in conformitate cu prezentele NS.

NECONFORMITATE

Concesionarul trebuie sa explice reglementatorului in scris de ce acoperirea de 99% nu a fost realizata pana la data obiectiv.

In mod aditional, Concesionarul trebuie sa prezinte un Plan de Imbunatatire Autoritatii de Reglementare Tehnica, care va trebui implementat (vezi la clauze generale pentru informatie suplimentara).

NIVEL DE SERVICIU	TIMPUL INTRE NOTIFICAREA INFUNDARII UNEI GURI DE SCURGERE SI GOLIREA ACESTEIA	
<p><u>STANDARD(E) OBIECTIV</u></p> <p>1) Inlaturarea infundarii in interval de 24 ore de cand a fost raportata, in cel putin 75% din incidente.</p> <p>2) Inlaturarea infundarii in interval de 96 ore de cand a fost raportata, in cel putin 98 % din incidente.</p>	<p>TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE</p> <p>La sfarsitul anului 2</p>	
<p><u>MASURAT PRIN:</u></p> <p>1) Reclamatii de la clienti (scrise sau telefonice)</p> <p>2) O inregistrare a tuturor incidentelor (vezi mai jos).</p>		
<p><u>MONITORIZAT PRIN:</u></p> <p>1) Un registru, tinut de catre Concesionar, oferind detalii ale rapoartelor despre guri de scurgere infundate.</p> <p>Registrul trebuie sa includa o baza de date detaliata si un tabel rezumativ.</p> <p><i>Nota. Registrul trebuie sa includa NUMAI informatii referitoare la gurile de scurgere infundate. Marea majoritate a curatarilor gurilor de scurgere trebuie sa fie operatiuni de rutina etc., si acestea nu trebuie incluse.</i></p>		

MONITORIZAT PRIN:

2) Inregistrarea bazei de date trebuie sa includa:

- Datele problemei;
- Localizarea problemei (sector/gospodarii afectate etc.);
- Numele persoanei/organizatiei care raporteaza problema;
- Detalii ale problemei (inclusiv tipul de reparatie/inlocuire desfasurat);
- Timpul necesar rezolvarii problemei (este necesar doar daca este mai mare de 24 ore, o inregistrare de” mai putin de 24 ore” va fi suficienta);
- Numele persoanei care efectueaza inregistrarea.
- Detalii ale actiunilor intreprinse pentru rezolvarea problemei
- Data repunerii in functiune a serviciului

3) Tabelele rezumative trebuie sa rezume date pentru fiecare an de raportare. Informatia trebuie sa cuprinda:

- Numarul total al gurilor de scurgere infundate raportate;
- Numarul total al gurilor de scurgere infundate curatate in cadrul a 24 ore;
- Numarul total al gurilor de scurgere infundate necuratate in timp de 24 ore.

EXCLUDERI ACCEPTABILE

Acestea sunt infundari care apar datorita urmatoarelor evenimente:

- Cantitati excesive de pietris etc. care intra in gura de scurgere datorita lucrarilor de constructii adiacente, caz in care antreprenorul raspunzator pentru constructie trebuie sa mentina gura de scurgere libera si in buna stare;
- Zapada care blocheaza gura de scurgere;
- Precipitatiile cu o frecventa de revenire de odata la 2 an sau mai rare pot determina ca gurile de scurgere stradale si canalele sa fie incapabile de a face fata debitului de ploaie. In astfel de imprejurari pot fi raportate multe guri de scurgere infundate si inundari cu apa murdara ale gospodariilor. Trebuie acordata prioritate cazurilor de inundare a gospodariilor iar standardul referitor la gurile de scurgere infundate poate fi "relaxat" pana la "o curatire in cadrul a 48 ore". Concesionarul va avea obligatia de a demonstra ca respectivele precipitatii se incadreaza in criteriile cerute.
- Necuratatarea de catre alti factori a drumurilor la standarde rezonabile.
- Supraincercarea cu nisip a drumurilor in timpul iernii

Inregistrarea bazei de date trebuie sa includa detalii asupra excluderilor. Tabelul rezumativ trebuie sa includa numarul de excluderi.

NIVEL DE SERVICIU

**TIMPUL INTRE NOTIFICAREA INFUNDARII UNEI GURI DE SCURGERE SI  
GOLIREA ACESTEIA (Pag. 4)**

CONFORMITATE

Nu se admite nici o situatie de nerespectare a Obiectivului Standard.

IN CAZ DE NERESPECTARE

Concesionarul trebuie sa intreprinda actiuni imediate care vor rezolva problema in cadrul a doua luni de la neconformitate (de exemplu: cresterea resurselor disponibile pentru a permite ca timpii obiectiv de curatare sa poata fi respectati).





NIVEL DE SERVICIU	TIMPUL DINTRE NOTIFICAREA UNEI PRABUSIRI DE CANAL COLECTOR SAU INFUNDARE SI INLOCUIREA CONDUCTEI/CURATAREA INFUNDARII (Pag. 2)	
<p><u>STANDARD(E) OBIECTIV</u></p> <p><b>3)Eliminarea apelor reziduale</b></p> <p>In cazurile in care infundarea sau prabusirea nu pot fi reparate imediat, Concesionarul trebuie sa furnizeze “aranjamente alternative” pentru indepartarea apelor reziduale din conducta in amonte de prabusire. S-ar putea face prin ‘supra-pompare’, vidanjare sau realizarea unei conducte de lucru temporare, adiacenta conductei avariate.</p> <p>Aranjamentele alternative ar trebui sa fie furnizate in timp de 6 ore de la raportarea incidentului, sau mai repede, in asa fel incat sa se evite revarsarea canalizarii in case sau pe terenul inconjurator accesibil publicului.</p> <hr/> <p><u>MASURAT PRIN</u></p> <p>1) Reclamatii de la clienti (scrise si telefonice)</p> <p>2) O inregistrare a tuturor incidentelor (vezi pagina urmatoare)</p>	<p>TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE</p> <p>Sfarsitul anului 2</p>	

MONITORIZAT PRIN

1) Doua registre tinute de catre Concesionar. Unul dintre ele ar trebui sa furnizeze detalii asupra tuturor prabusirilor iar celalalt sa ofere detalii asupra infundarilor in sistemul de canalizare separativ/unitar.

Registrul trebuie sa includa o baza de date detaliata si un tabel rezumativ.

2) Baza de date asupra prabusirii trebuie sa includa:

- Data problemei;
- Numele persoanei/organizatiei care raporteaza problema;
- Localizarea problemei (sector/zona etc.);
- Motivul problemei (conducta sparta, canal beton corodat, rezultatul actiunii unei terte parti, etc.);
- Actiunea de remediere intreprinsa (reparatia conductei (inclusiv tipul), inlocuire (inclusiv lungimea inlocuita) etc.);
- Timp de reparare a prabusirii si refacerea suprafetei;
- Daca reparatia nu poate fi intreprinsa rapid, timpul pentru a incepe indepartarea apelor reziduale prin “aranjamente alternative”;
- Numele persoanei care consemneaza inregistrarile.
- Detalii ale actiunilor intreprinse pentru rezolvarea problemei
- Data repunerii in functiune a serviciului

NIVEL DE SERVICIU

**TIMPUL DINTRE NOTIFICAREA UNEI PRABUSIRI DE CANAL COLECTOR SAU  
INFUNDARE SI INLOCUIREA CONDUCTEI/CURATAREA INFUNDARII (Pag. 4)**

MONITORIZAT PRIN

3) Baza de date asupra infundarii trebuie sa includa:

- Data problemei;
- Numele persoanei/organizatiei care raporteaza problema;
- Localizarea problemei (sector/zona si/sau gospodarii afectate etc.);
- Motivul problemei (prabusiri/prabusiri partiale, sedimente in canal, alte obiecte in canal etc.);
- Actiunea de remediere intreprinse;
- Timpul necesar eliminarii infundarii ;
- Daca reparatia nu poate fi intreprinsa rapid, timpul pentru a incepe indepartarea apelor reziduale prin “aranjamente alternative”;
- Numele persoanei care consemneaza inregistrarile
- Detalii ale actiunilor intreprinse pentru rezolvarea problemei;
- Data repunerii in functiune a serviciului.

Daca infundarea este provocata de o prabusire/prabusire partiala, problema trebuie reclassificata ca prabusire pentru scopurile de raportare.

MONITORIZAT PRIN

4) Tabelul rezumativ asupra Prabusirii trebuie sa rezume date pentru fiecare an de raportare. Informatiile trebuie sa includa:

- Numarul total de prabusiri raportate in cursul anului;
- Numarul total de prabusiri raportate si repunerea in functiune in decursul a 2 zile de la raportare;
- Numarul total de prabusiri raportate si repunerea in functiune in decursul a 4 zile de la raportare;
- Numarul total de prabusiri raportate si repunerea in functiune in decurs de o saptamana de la raportare;
- Numarul total de prabusiri raportate si repunerea in functiune in decurs de doua saptamani de la raportare;
- Numarul total de prabusiri raportate si repunerea in functiune in decurs de o luna de la raportare;

*Indepartarea apelor reziduale*

- Numarul ocaziilor in care a fost necesar un mijloc alternativ de indepartare a apelor reziduale (conform cu definitia obiectivului);
- Numarul ocaziilor in care mijloacele alternative au fost insuficiente sau instalate prea tarziu pentru a preveni scurgerea apelor reziduale in gospodarii sau in teren accesibil publicului.

NIVEL DE SERVICIU

**TIMPUL DINTRE NOTIFICAREA UNEI PRABUSIRI DE CANAL COLECTOR SAU  
INFUNDARE SI INLOCUIREA CONDUCTEI/CURATAREA INFUNDARII (Pag. 6)**

MONITORIZAT PRIN

5) Tabelul rezumativ asupra Infundarilor trebuie sa rezume datele pentru fiecare an de raportare.

Pentru infundarile necauzate de o prabusire, informatia trebuie sa includa:

- Numarul total de infundari raportate in cursul anului;
- Numarul total de infundari rezolvate in timp de 24 ore de la raportare;
- Numarul total de infundari rezolvate in timp de 48 ore de la raportare;

*Indepartarea apelor reziduale*

- Numarul cazurilor in care a fost necesar un mijloc alternativ de eliminare a apelor reziduale (conform definitiei obiectivului);
- Numarul ocaziilor in care mijloacele alternative au fost insuficiente sau instalate prea tarziu pentru a preveni scurgerea apelor reziduale in gospodarii sau in teren accesibil publicului.

<p>NIVEL DE SERVICIU</p>	<p><b>TIMPUL DINTRE NOTIFICAREA UNEI PRABUSIRI DE CANAL COLECTOR SAU INFUNDARE SI INLOCUIREA CONDUCTEI/CURATAREA INFUNDARII (Pag. 7)</b></p>
<p><u>CONFORMITATE</u></p> <p>Nu se admite nici o situatie de nerespectare fata de urmatoarele standarde oboectiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repararea prabusirii, umplutura si refacerea pavajului dupa excavare;</li> <li>• Indepartarea infundarii;</li> <li>• Indepartarea apelor reziduale.</li> </ul>	
<p><u>IN CAZUL NON-CONFORMITATII</u></p> <p>Concesionarul trebuie sa intreprinda masuri pentru rezolvarea problemelor in timpul cel mai rapid posibil din punct de vedere practic.</p> <p>In cazul Nivelului de Serviciu “Eliminarea apelor reziduale”, Concesionarul trebuie sa intreprinda actiuni imediate care vor rezolva problema in cadrul a doua luni de la non-conformitate, de exemplu prin sporirea numarului/capacitatii instalatiilor de pompare mobile.</p> <p>In cazul Nivelelor de servicii “Repararea prabusirilor, umplutura si refacerea suprafetei in urma excavarii” si “Inlaturarea infundarii”, Concesionarul va prezenta un Plan de Imbunatatire Autoritatea de Reglementare Tehnica si va implementa planul (vezi clauze generale pentru informatii suplimentare).</p> <p>Imbunatatirile necesare vor fi realizate in mod normal in cadrul unui an de cand problema a fost raportata.</p>	
<p><b>PROBLEME ALE CLIENTULUI</b></p> <p>Clientului trebuie sa i se ofere despagubire asupra pagubelor daca gospodaria este inundata cu ape reziduale, cu exceptia cazului in care aceasta inundare a fost cauzata de o clapeta de retinere pe racord, la cladire, exploatata necorespunzator.</p>	

NIVEL DE SERVICIU		ELIMINAREA INUNDARII CU APA REZIDUALE DIN GOSPODARIE SI CURATARE	
<u>STANDARD(E) OBIECTIV</u>		TERMEN	LIMITA PENTRU CONFORMITATE
Indeprtarea inundarii cu ape reziduale si curatarea in 48 de ore de la anuntare in 95% din incidente.		Sfarsitul anului 3	
<u>MASURAT PRIN</u>			
1) Reclamatii de la clienti.			
2) O inregistrare a tuturor incidentelor (vezi mai jos).			
<u>MONITORIZAT PRIN</u>			
1) Un registru, tinut de catre Concesionar, oferind detalii asupra tuturor cazurilor de inundare cu apa reziduala a gospodariilor.			
Registrul trebuie sa includa o baza de date detaliata si un tabel(e) rezumativ(e).			



2) Inregistrarea din baza de date trebuie sa includa:

- Data si ora la care problema a fost raportata;
- Numele persoanei sau organizatiei care raporteaza problema;
- Localizarea problemei (gospodarii afectate etc.);
- Detalii ale problemei (dimensiunea problemei, paguba provocata, tip de reparatie/inlocuire intreprinsa etc.);
- Timpul pentru rezolvarea problemei si curatire;
- Numele persoanei care introduce inregistrarea;
- Detalii ale actiunilor intreprinse pentru rezolvarea problemei
- Data repunerii in functiune a serviciului.

Atunci cand incidentul nu poate fi rezolvat si realizata curatenia in cadrul a 24 ore, in raport trebuie incluse motivatii complete asupra intarzierii.

3) Tabelele rezumative trebuie sa rezume datele pentru fiecare an de raportare. Informatia trebuie sa includa:

- Numarul total de incidente de inundare cu ape reziduale a gospodariilor cetatenilor, raportate in timpul anului;
- Numarul total de incidente de inundare cu ape reziduale la agentii comerciali, raportate in timpul anului;
- Numarul total de incidente de inundare cu ape reziduale la agentii industriali, raportate in timpul anului;
- Numarul total de incidente de inundare cu ape reziduale a gospodariilor cetatenilor, incidente rezolvate si terminate in decurs de 24 ore;
- Numarul total de incidente de inundare cu ape reziduale la agentii comerciali, incidente rezolvate si terminate in decurs de 24 ore;
- Numarul total de incidente de inundare cu ape reziduale la agentii industriali, incidente rezolvate si terminate in decurs de 24 ore;
- Numarul total de incidente de inundare cu ape reziduale a gospodariilor cetatenilor, nerezolvate si neterminate in decurs de 24 ore;
- Numarul total de incidente de inundare cu ape reziduale la agentii comerciali, nerezolvate si neterminate in decurs de 24 ore;
- Numarul total de incidente de inundare cu ape reziduale la agentii industriali, nerezolvate si neterminate in decurs de 24 ore;

**NIVEL DE SERVICIU ELIMINAREA INUNDARII CU APA REZIDUALE DIN GOSPODARIE SI CURATARE (Pag.3)**

**EXCLUDERI ACCEPTABILE**

Daca inundarea se datoreaza unei clapete de retinere/parti a racordului care apartine gospodariei si care este prost intretinuta, inundarea va fi tratata ca o excludere

**CONFORMITATE**

1) Conformitate cu Standardul Obiectiv in cel putin 90% din incidente (de ex: curatarea in decurs de 48 ore de la raportare).

**NIVEL DE SERVICIU      ELIMINAREA INUNDARII CU APA REZIDUALE DIN GOSPODARIE SI CURATARE (Pag.4)**

**IN CAZ DE NECONFORMITATE**

Concesionarul trebuie sa intreprinda actiuni imediate care vor indrepta problema in decurs de doua luni de la non-conformitate (sporirea resurselor disponibile pentru a permite indeplinirea obiectivului legat de timpii de indepartare a apelor reziduale si de curatare).

**PROBLEME ALE CLIENTILOR**

Clientului trebuie sa i se ofere o despagubire pentru pagube daca gospodaria nu se incadreaza intr-o situatie de ‘excludere’ (vezi mai sus)

## NIVELE DE SERVICIU PENTRU CLIENTI

NIVEL DE SERVICIU    CLIENTI CONTORIZATI CA PROCENTAJ DIN TOTAL		
<u>STANDARD(E) OBIECTIV</u>	TERMEN	LIMITA            PENTRU
<p>1) 100% din bransamente contorizate</p> <p><i><u>OBSERVATIE.</u> Multe blocuri turn au gospodarii proprii de apa facand dificila contorizarea ca gospodarii individuale. Tinand seama de aceasta standardul se refera la bransamente si nu la gospodarii individuale. Un bloc poate avea unul sau mai multe bransamente.</i></p>		<p>CONFORMITATE</p> <p>Sfarsitul anului 3</p>
<p><u>MASURAT PRIN</u></p> <p>Inspectarea inregistrarilor de facturare ale Concesionarului</p> <p><u>MONITORIZAT PRIN</u></p> <p>1) Un registru, tinut de catre Concesionar, care sa ofere detalii despre proportia de bransamente contorizate</p> <p>2) Insectarea anuala de catre Reglementatorii Tehnici a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registrului, si, daca va fi necesar</li> <li>▪ Evidentelor facturilor</li> </ul>		

NIVEL DE SERVICIU	CLIENTI CONTORIZATI CA PROCENTAJ DIN TOTAL (Pag. 2)
<u>CONFORMITATE</u>	Realizarea procentajului de 99% de contorizare a bransamentelor.
<u>IN CAZ DE NE-CONFORMITATE</u>	Concesionarul trebuie sa explice Autoritatii de Reglementare Tehnica in scris de ce procentul standard nu s-a realizat.  In plus, Concesionarul ar trebui sa inainteze Autoritatii de Reglementare Tehnica un Plan de Imbunatatire si sa implementeze planul (vezi clauzele generale pentru informatii suplimentare).

NIVEL DE SERVICIU	TIMPUL DE REALIZARE DE NOI BRANSAMENTE LA CONDUCTELE DE APA POTABILA /SAU RACORDURI LA CANALIZARE	
<p><u>STANDARD(E) OBIECTIV</u></p> <p>1) Realizarea de noi legaturi (bransamente/racorduri) in decurs de 3 luni de la primirea cererii din partea clientului, intreaga activitate fiind desfasurata de catre Concesionar, sau</p> <p>Furnizarea de servicii de proiectare in 3 saptamani de la primirea cererii, si inspectarea lucrarilor executate de antreprenorul clientului la 1 saptamana de la primirea solicitarii, in cazul in care parti ale activitatii vor fi executate de altii.</p>	<p>TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE</p> <p>Sfarsitul anului 3</p>	
<p><u>MASURAT PRIN</u></p> <p>Inspectarea registrelor Concesionarului pentru noi bransamente de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica sau de catre un consultant care actioneaza in numele sau.</p>		
<p><u>MONITORIZAT PRIN</u></p> <p>1) Un registru tinut de Concesionar. Trebuie sa includa o baza de date detaliata si tabele rezumative.</p> <p>2) Baza de date detaliata trebuie sa includa:</p> <p>a) Detalii complete ale noilor legaturi facute la conductele de apa potabila si/sau la sistemul de canalizare separativ sau unitar in timpul anului raportat. Acestea trebuie sa includa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Datele solicitarii si datele legaturii;</li> <li>▪ Detalii privind legaturile (la apa potabila sau canalizare, lungimea, legaturii etc.);</li> <li>▪ Unde gospodariile nu au fost conectate in conformitate cu Standardul Obiectiv, motivul.</li> </ul> <p>b) Gospodariile care asteapta pentru a fi racordate. Acestea trebuie sa includa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Detalii privind data cand este planificata realizarea conectarii;</li> </ul>		

NIVEL DE SERVICIU(CONTINUARE)

**TIMPUL DE REALIZARE DE NOI BRANSAMENTE LA CONDUCTELE DE  
APA POTABILA/SAU RACORDURI LA CANALIZARE(Pag. 2)**

MONITORIZAT PRIN

3) Tabelele rezumative trebuie sa includa:

- Numarul de gospodarii racordate la sistemul existent de apa potabila in timpul anului, impreuna cu timpul mediu necesar pentru a realiza bransamentul(ele);
- Numarul de gospodarii racordate la sistemul existent separativ/unitar de canalizare in timpul anului, impreuna cu timpul mediu utilizat pentru a realiza racordul(rile);
- Proportia bransamentelor/racordurilor terminate in conformitate cu Standardul Obiectiv.
- Proportia bransamentelor/racordurilor neterminate in conformitate cu Standardul Obiectiv si motivul;
- Numarul de gospodarii in asteptarea bransamentului la sistemul existent de apa potabila la sfarsitul anului;
- Numarul de gospodarii in asteptarea racordului la sistemul existent separativ/unitar de canalizare la sfarsitul anului.

**NIVEL DE SERVICIU TIMPUL DE REALIZARE DE NOI BRANSAMENTE LA CONDUCTELE DE APA POTABILA/SAU RACORDURI LA CANALIZARE (Pag. 3)**

EXCLUDERI ACCEPTABILE

O cerere pentru bransament/racord nu va fi luata in considerare sub acest Nivel de Serviciu decat:

a) In cazul bransamentelor de apa potabila:

- exista o conducta de apa pana la 50 m de limita gospodariei; si
- sistemul de apa potabila are capacitate disponibila;

sau

b) In cazul racordurilor de canalizare:

- exista un colector de canalizare pana la 50 m de limita gospodariei; si
- sistemul de canalizare are capacitate disponibila;

In plus, atat pentru bransamentele de apa potabila cat si pentru racordurile de canalizare, o cerere de conectare nu va fi luata in seama in baza acestui Nivel de Serviciu daca conexiunea ar necesita una din urmatoarele:

- ar trebui sa treaca pe un teren apartinand unei terte parti si permisiunea nu este obtinuta
- ar trebui sa treaca printr-un drum foarte aglomerat si nu se poate realiza inchiderea drumului in cadrul de timp solicitat;
- ar trebui sa treaca pe sub o linie de tramvai;
- ar trebui sa treaca pe sub/prin alta(e) retea(le) importante de serviciu si devierea acestora ar fi necesara;
- ar fi prea jos pentru a se putea conecta gravitational la sistemul existent. (caz aplicabil doar pentru racordurile de canalizare).



**NIVEL DE SERVICIU(CONTINUARE) TIMPUL DE REALIZARE DE NOI BRANSAMENTE LA CONDUCTELE DE APA POTABILA/SAU RACORDURI LA CANALIZARE (Pag. 4)**

CONFORMITATE

99% din totalul clientilor care au solicitat, sa fie conectati in perioada specificata

IN CAZ DE NE-CONFORMITATE

Concesionarul trebuie sa actioneze pentru a rezolva problemele cat mai curand posibil.

Concesionarul trebuie sa furnizeze un Plan de imbunatatire pentru Autoritatea de Reglementare Tehnica si sa il implementeze (vezi clauzele generale pentru informatii suplimentare).

Imbunatatirile necesare trebuie in mod normal sa fie efectuate in decurs de un an de la “ne-respectare”.

Suplimentar, Autoritatea de Reglementare Tehnica poate cere Concesionarului sa explice motivul(ele) pentru care anumite cereri pentru conectare nu au fost rezolvate in orizontul de timp solicitat.

NIVEL DE SERVICIU	TIMP PENTRU TRATAREA SOLICITARILOR DE INFORMATII/RECLAMATII
<p><u>STANDARD(E) OBIECTIV</u></p> <p>1) Intrebari privind facturarea: 90% din raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile lucratoare.</p> <p>2) Reclamatii scrise: 90% raspunsuri expediate prin posta in maxim 10 zile lucratoare.</p> <p>3) Contacte telefonice: la 50% din apeluri se raspunde in 15 secunde, sporind pina la 75% in 30 de secunde.</p> <p>4) Vizitele clientilor: 97% din audiente sunt realizate in decurs de jumatate de zi (am/pm) conform celor convenite anterior.</p> <p>5) Verificarile privind acuratetea contorizarii: 95% din toate solicitarile de verificari ale contorizarii sunt rezolvate si raportate, si daca este necesar, este efectuata o actiune de remediere in timp de trei luni de la solicitare.</p>	<p>TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE</p> <p>Pana la sfarsitul anului 3</p> <p>La sfarsitul anului 3</p> <p>La sfarsitul anului 3</p> <p>La sfarsitul anului 3</p>

MASURAT PRIN

1) **Solicitarile de informatii privind facturarea.** Un registru dand detalii asupra tuturor solicitarilor de informatii.

**Reclamatii scrise.** Un registru dand detalii asupra tuturor reclamatiiilor.

**Contact telefonic.** Un sistem de inregistrare adecvat care sa dea detalii despre timpii de contact etc.

**Vizitele clientilor.** Un registru de detalii.

**Verificarile privind acuratetea contorizarii.** Un registru dand detalii.

2) **Solicitarile de informatii privind facturarea**

Registru trebuie sa includa baza de date detaliata si un tabel(e) rezumativ(e).

Inregistrarea in baza de date trebuie sa includa:

- Data solicitarii de informatii;
- Natura solicitarii de informatii;
- Data la care solicitarea primeste raspuns;
- Numele persoanei care raspunde solicitarii de informatii.
- Detalii ale actiunilor intreprinse pentru rezolvarea problemei
- Data repunerii in functiune a serviciului

**Tabelele rezumative** trebuie sa rezume datele pentru fiecare an raportat. Informatia trebuie sa includa:

- Numarul total de solicitari de informatii;
- Numarul tratat in 3 zile lucratoare sau mai putin;
- Numarul tratat intre 3-5 zile lucratoare;
- Numarul tratat in mai mult de 5 zile dar in cadrul a 10 zile lucratoare;
- Numarul tratat in mai mult de 10 zile dar in cadrul a 20 de zile lucratoare;
- Numarul tratat in mai mult de 20 de zile lucratoare.

NIVEL DE SERVICIU	TIMP DE TRATARE A SOLICITARILOR DE INFORMATII/RECLAMATII (Pag. 3)
MASURAT PRIN (CONTINUARE)	
<p><b>3) Reclamatii scrise</b></p> <p>Registrul ar trebui sa includa o baza de date detaliata si un tabel(e) rezumativ(e).</p> <p><u>Baza de date</u> trebuie sa includa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Data reclamatiei;</li> <li>▪ Natura reclamatiei;</li> <li>▪ Data la care reclamatia primeste raspuns;</li> <li>▪ Numele persoanei care raspunde reclamatiei.</li> </ul> <p>Tabelele rezumative ar trebui sa rezume datele pentru fiecare an raportat. Informatia trebuie sa includa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Numarul total de solicitari de informatii;</li> <li>▪ Numarul tratat in 5 zile sau mai putin;</li> <li>▪ Numarul tratat in mai mult de 5 zile dar in cadrul a 10 zile lucratoare;</li> <li>▪ Numarul tratat in mai mult de 10 zile dar in cadrul a 20 de zile lucratoare;</li> <li>▪ Numarul tratat in mai mult de 20 de zile lucratoare.</li> </ul>	

NIVEL DE SERVICIU	TIMP PENTRU TRATARE A SOLICITARILOR DE INFORMATII/RECLAMATII (Pag. 4)
-------------------	---

MASURAT PRIN (CONTINUARE)
---------------------------

**4) Contact telefonic.**

Va fi necesar pentru Concesionar sa instaleze un sistem care poate inregistra urmatoarele informatii:

- Numarul total de apeluri primite pe liniile de contact cu clientii;
- Numarul total de apeluri la care s-a raspuns;
- Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 secunde;
- Numarul total de apeluri la care s-a raspuns in 15 - 30 de secunde;
- Numarul de apeluri la care s-a raspuns in mai mult de 30 de secunde;
- Apeluri la care s-a raspuns: Timpul mediu;
- Numarul de apeluri abandonate.

Informatiile de mai sus trebuie inregistrate intr-o baza de date si raportate anual, sau pentru o alta perioada solicitata de catre Autoritatea de Reglementare Tehnica.

**5) Vizitele clientilor**

Registrul ar trebui sa includa o baza de date detaliata si un tabel(e) rezumativ(e).

Inregistrarea in baza de date trebuie sa includa:

- Data vizitei solicitate;
- Natura vizitei solicitate;
- Data/ora convenita pentru vizita;
- Data/ora reala pentru vizita;
- Rezultatul vizitei (incluzand transferul problemei catre orice alta baza de date pentru indicatorii Nivelului de Serviciu);
- Numele persoanei care introduce inregistrarea.

Tabelele rezumative ar trebui sa rezume data pentru fiecare an raportat. Informatia trebuie sa includa:

- Numarul total al solicitarilor de vizita;
- Numarul audientelor facute la timp (in timp de 30 de minute de la ora convenita);
- Numarul audientelor facute in timp de 2 ore de la ora convenita;
- Numarul audientelor facute la mai mult de 2 ore de la ora convenita;
- Numarul audientelor netinute.

MASURAT PRIN (CONTINUARE)**6) Verificarile privind acuratetea contorizarii**

Registrul ar trebui sa includa o baza de date detaliata si un tabel(e) rezumativ(e).

Inregistrarea in baza de date trebuie sa includa:

- Data solicitarii de verificare privind acuratetea contorizarii;
- Locul contorului/numarul contorului etc;
- Cauza solicitarii verificarii acuratetei contorizarii;
- Data/timpul prevazut pentru verificare;
- Data/timpul real al verificarii;
- Rezultatul verificarii, incluzand detalii ale oricarui rabat datorat suprainregistrarii;
- Numele persoanei care introduce inregistrarea.

Tabelele rezumative ar trebui sa rezume date pentru fiecare an raportat. Informatia trebuie sa includa:

- Numarul total al solicitarilor privind verificarea contorizarii;
- Numarul de verificari privind contorizarea facute in 3 luni de la solicitare;
- Numarul de verificari privind contorizarea care nu s-au facut in 3 luni de la solicitare;
- Numarul de verificari privind contorizarea unde s-a descoperit suprainregistrare de catre contor.

NIVEL DE SERVICIU

TIMP PENTRU TRATARE A SOLICITARILOR DE INFORMATII/RECLAMATII

(Pag. 7)

MONITORIZAT PRIN

Autoritatea de Reglementare Tehnica inspecteaza anual:

- Registrul cu detalii asupra solicitarilor de informatii privind facturarea;
- Registrul cu detalii asupra reclamatilor scrise;
- Registrul cu detalii asupra timpului de raspuns la apelurile telefonice primite pe liniile de contact cu clientii;
- Registrul cu detalii asupra solicitarilor de vizite din partea clientilor;
- Registrul cu detalii asupra solicitarilor privind verificarea preciziei contorizarii.

CONFORMITATE

Sa nu existe nerespectari ale Standardelor Obiectiv

***Scrisori de amanare***

Scrisoride amanare sau contacte telefonice privind solicitari sau reclamatii ale clientilor pot fi trimise/facute daca se anticipeaza ca raspunsul va dura mai mult decat prevede standardul. Oricum, aceasta n-ar trebui privita ca un raspuns cu scopul de a masura conformitatea.

IN CAZ DE NE-CONFORMITATE

Concesionarul va actiona pentru rezolvarea problemelor cat mai curand posibil.

Concesionarul va furniza un Plan de Imbunatatire Autoritatii de Reglementare Tehnica si va implementa planul (vezi clauzele generale pentru informatii suplimentare).



## PROBLEMELE CLIENTILOR

Clientului i se poate fi oferit un rabat in urmatoarele conditii:

- 1) Daca o solicitare privind facturarea primeste raspuns in mai mult de 20 de zile lucratoare;
- 2) Daca o reclamatie scrisa primeste raspuns in mai mult de 20 de zile lucratoare;
- 3) Daca Concesionarul nu tine audienta.

*Observatie. Daca o audienta nu poate fi tinuta si acest lucru este stiut dinainte, acest lucru trebuie notificat cu cel putin o zi inainte, altfel este considerat ca audienta nu s-a tinut.*

- 4) Daca Concesionarul intarzie cu mai mult de 2 ore la o verificare a contorului, sau daca o audienta nu este tinuta.

*Observatie. Daca o audienta nu poate fi tinuta si acest lucru este stiut dinainte, trebuie notificat cu cel putin                      zile lucratoare inainte, altfel se considera ca audienta nu a fost tinuta.*

- 5) Daca o verificare a contorului arata ca acesta suprainregistreaza.

## NIVELE DE SERVICIU PENTRU ALIMENTAREA CU APA INDUSTRIALA

NIVEL DE SERVICIU	PRESIUNEA MINIMA LA BRANSAMENT (Pag. 1)
<u>STANDARDUL(ELE) OBIECTIV</u> 1) Bazat pe solicitarile clientilor din contractul de alimentare	TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE La sfarsitul anului 5
<u>MASURAT PRIN</u>  1) Reclamatii de presiune scazuta de la clienti.  2) Masuratori ale presiunii facute de Concesionar la fiecare din punctele: a) la partea de bransament/contor a clientului; sau, datorita conditiilor practice ale efectuarii acesteia, b) printr-o referinta de inlocuire in arterele de distributie adiacente (aceasta ar necesita un nivel de referinta ce urmeaza a fi convenit si confirmat in contractul de alimentare).	
<u>MONITORIZAT PRIN</u>  1) Un registru tinut de concesionar, dand detalii asupra NS inferior standardului. Registru ar trebui sa includa o baza de date detaliata si un tabel(e) rezumativ(e).	

MONITORIZAT PRIN

2) Baza de date trebuie sa includa:

- Data problemei;
- Detalii ale persoanei/companie care raporteaza problema;
- Localizarea problemei (zonele industriale afectate etc.);
- Detalii ale problemei (cauza, actiunea intreprinsa pentru a rezolva problema etc.);
- Timp pentru a rezolva problema;
- Numele persoanei care introduce inregistrarea.

Baza de date trebuie tinuta in format electronic si actualizata in urma unui incident. Exemplare pe suport electronic si/sau pe hartie trebuie puse la dispozitie pentru inspectare Autoritatii de Reglementare Tehnica.

3) Tabele rezumative ar trebui sa rezume date pentru fiecare an raportat. Informatiile trebuie sa includa:

- Numarul total de bransamente de apa industriala la sfarsitul anului;
- Numarul de probleme nerezolvate legate de joasa presiune la inceputul anului;
- Numarul de probleme noi legate de joasa presiune raportate in timpul anului;
- Numarul de probleme legate de joasa presiune raportate in doua sau mai multe ocazii;
- Numarul de probleme legate de joasa presiune rezolvate in timpul anului;
- Numarul de probleme legate de joasa presiune nerezolvate la sfarsitul anului.

EXCLUDERI ACCEPTABILE

Cazurile de presiuni mai mici decat cele convenite cu Clientul in contractul de alimentare nu vor constitui nerealizari in raport cu Nivelul de Serviciu daca se datoreaza urmatoarelor imprejurari:

- Cerere anormala. Aceasta nu include varfuri zilnice sau saptamanale si ar trebui sa fie evenimente care nu apar mai des decat de 5 ori in timpul unui an;
- Intretinere planificata;
- Incidente de presiune mica de scurta durata, adica mai putin de 1 ora pe zi si care nu apare cu regularitate;
- Incidente exceptionale la echipamentul actionat de Concesionar:
  - ⇒ explozii ale arterelor;
  - ⇒ defectiuni ale echipamentului;

Aceiasi problema nu trebuie sa apara mai des decat o data la cinci ani.

- Incidente exceptionale din cauza unei terte parti;
  - ⇒ pentru actiuni de stingere a incendiilor;
  - ⇒ alta actiune a unei terte parti.

Baza de date (vezi 2 mai sus) trebuie sa includa detalii ale excluderilor si cauza(ele) datorita carora sunt excluse. Tabelul rezumativ (vezi 3 mai sus) trebuie sa includa numarul de excluderi.

NIVEL DE SERVICIU	PRESIUNE MINIMA LA BRANSAMENT (Pag. 4)
<p><u>CONFORMITATE</u></p> <p>Nici o nereusita in ceea ce priveste Standardul Obiectiv (masurare la partea de bransament/contor a clientului in sistem modificat)</p>	
<p><u>IN CAZ DE NE-CONFORMITATE</u></p> <p><b>ACTIUNE DE REMEDIERE</b></p> <p>Concesionarul ar trebui sa actioneze pentru a rezolva problemele cat mai curand posibil.  Concesionarul trebuie sa furnizeze un Plan de Imbunatatire Autoritatii de Reglementare Tehnica si sa implementeze Planul (cu vezi clauze generale pentru informatii suplimentare).  Imbunatatirile necesare trebuie in mod normal sa fie efectuate in decurs de un an de la “ne-conformitate” sau mai devreme, daca este specificat in contractul de furnizare.</p>	
<p><b>PROBLEMELE CLIENTILOR</b></p> <p>Nereusita alimentarii cu apa poate avea grave urmasi pentru o industrie care solicita o masiva alimentare cu apa bruta.  Cu conditia asigurarii unui stoc de 24 ore, clientului ii trebuie oferita o compensatie dupa cum este convenit in contractul de furnizare.</p>	



NIVELUL DE SERVICIU	CONTINUTATEA ALIMENTARII
<b>STANDARD (E) OBIECTIV</b>  1) Pe baza solicitarilor clientului din contractul de furnizare	<b>TERMEN LIMITA PENTRU CONFORMITATE</b>  La sfarsitul anului 5
<u>MASURAT PRIN</u>  1) Reclamatii de la clienti (scrise sau telefonice).  2) O inregistrare a tuturor incidentelor care dureaza mai mult decat perioada convenita in contractul de furnizare (vezi mai jos).	
<u>MONITORIZAT PRIN</u>  1) Un registru, tinut de Concesionar, dand detalii asupra cazurilor in care NS este sub standard. Registrul ar trebui sa includa o baza de date detaliata si un tabel(e) rezumativ(e).  2) Registrul bazei de date va trebui sa includa: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Data problemei;</li> <li>▪ Detalii ale persoanei/organizatiei care raporteaza problema;</li> <li>▪ Localizarea problemei (gospodariile afectate etc.);</li> <li>▪ Durata problemei;</li> <li>▪ Detalii ale problemei (incluzand categorisirea ca intreruperi neplanificate/neavertizate, intreruperi planificate si atentionate sau intreruperi cauzate de o terta parte);</li> <li>▪ Notificare (daca este cazul);</li> <li>▪ Numele persoanei care introduce inregistrarea.</li> </ul>	

NIVEL SERVICIU	CONTINUITATEA ALIMENTARII(Pag. 2)
<p><u>CONFORMITATE</u></p> <p>Nu se admite nici o situatie de nerealizare a Standardului Obiectiv.</p>	
<p><u>IN CAZ DE NE-CONFORMITATE</u></p> <p><b>ACTIUNEA DE REMEDIERE</b></p> <p>Concesionarul ar trebui sa actioneze pentru rezolvarea problemelor in timp de 1 ora de la instiintare.  Concesionarul va furniza un Plan de Imbunatatire pentru Autoritatea de Reglementare Tehnica si va implementa Planul (vezi la clauzele generale pentru informatii suplimentare).  Imbunatatirile ulterioare trebuie sa fie efectuate in mod normal in decurs de 1 an de la “ne-conformitate” sau mai devreme, daca este specificat in contractul de furnizare.</p>	
<p><b>PROBLEMELE CLIENTILOR</b></p> <p>Nerealizarea alimentarii cu apa poate avea serioase urmari pentru o industrie care solicita o masiva alimentare cu apa bruta.</p> <p>Fiind prevazut subiectul privind stocul de 24 de ore, clientului trebuie sa i se ofere o compensatie dupa cum este convenit in contractul de furnizare.</p>	





## **ANEXA – MONITORIZAREA CALITATII APEI POTABILE**

### **PARTEA A GENERALITATI**

Monitorizarea alimentarii cu apa potabila se va face in conformitate cu prevederile prezentei Anexa.

Monitorizarea va incepe imediat dupa inceperea Concesionarii.

Concesionarul va asigura ca in cazul fiecărei mostre luate:

- (a) mostra este reprezentativa pentru calitatea apei la momentul prelevării
- (b) mostra nu este contaminata in timpul prelevării
- (c) mostra este tinuta la o asemenea temperatura si in atari conditii care sa asigure ca nu se produce nici o alterare materiala a concentratiei sau valorii de masurat sau observat pentru care a fost prelevata mostra;
- (d) mostra analizeaza cat mai curand dupa prelevare:
  - (i) de catre si sub supravegherea unei persoane competente
  - (ii) folosindu-se echipamente adecvate scopului urmarit;
  - (iii) aplicand sisteme analitice si metode capabile sa stabileasca, in limite acceptabile de deviere si detectare, daca mostra contine concentratii sau valori care contravin concentratiilor si valorilor prescrise. Analiza mostrelor se va face conform “Metodelor de examinarea apei si materialelor asociate” publicate de HMSO (Her Majesty’s Statistical Office), Londra sau alte standarde nationale si internationale, aprobate de Autoritatea de Reglementare Tehnica.

### **PARTEA B DEFINITII GENERALE**

Definitii

In aceasta anexa:

- “parametru” inseamna o proprietate, element, organism sau substanta listata in prima coloana a Tablelelor 1 – 4, 6 si 7 ale prezentei Anexa;
- “pesticide si produse inrudite” inseamna orice fungicid, erbicid sau insecticid si bifenili si terfenili policlorurati;
- “concentratia sau valoarea prescrisa” cu referire la orice parametru, inseamna valorile maxime sau minime ale concentratiilor sau valorilor specificate privind acel parametru din standardele romanesti sau ale UE mentionate in Nivele Serviciilor pentru Calitatea Apei Potabile.
- “puncte de prelevare” inseamna punctul, care poate fi robinetul clientului, stabilit conform scopurilor prezentei Anexa;
- “rezervorul de serviciu” inseamna un rezervor (inclusiv un turn de apa) care contine apa care a fost tratata, dar nu include rezervoarele de la instalatia de tratare.
- “punct de alimentare” inseamna orice punct, care nu este un punct de prelevare, pe care il poate autoriza Autoritatea de Reglementare Tehnica, conform prevederilor prezentei Anexa, in scop de reglementare;

- “zona de alimentare cu apa” inseamna o zona desemnata de Concesionar (fie prin referire la o sursa de alimentare, la numarul de persoane alimentate de la orice sursa, ori in alt mod) in scopul prevazut de prezenta Anexa, aceasta fiind o zona in care, conform estimarilor Concesionarului, nu locuiesc mai mult de 50.000 de persoane;
- ”an” inseamna an de Concesionare.

## **PARTEA C MONITORIZAREA LA ROBINETELE CLIENTILOR SI IN CADRUL SISTEMULUI DE DISTRIBUTIE**

Definitii suplimentare:

In aceasta Parte C

- “numere corespunatoare” inseamna orice reducere sau crestere relevanta a numerelor prezentate intr-un tabel ca numar alternativ la numarul standard; si
- “numar de standard” inseamna acel numar specificat in coloana intitulata “Standard” din Tabelele 1 la 6 aplicabil parametrilor in chestiune prin referire la numarul de persoane care se estimeaza ca au fost alimentate din zona relevanta de alimentare cu apa in anul care a precedat anul in cauza sau, dupa cum va putea stabili Concesionarul, prin referire la volumul de apa alimentata pentru scopuri casnice din respectiva zona in acea perioada; Valorile stabilite nu se pot modifica dupa inceperea anului la care se refera.

Stabilirea punctelor de prelevare

- (a) Conform prevederilor paragrafului (b) de mai jos Concesionarul va stabili, referitor la fiecare din zonele sale de alimentare cu apa, numarul si amplasarea punctelor de prelevare care vor face posibil, dupa parerea sa, ca analiza mostrelor prelevate din acele puncte sa duca la obtinerea unor date reprezentative pentru calitatea apei alimentate in acea zona.
- (b) Punctele de prelevare selectate pentru analiza continutului de cupru, plumb si zinc si cel putin 50% din punctele de prelevare selectate pentru analiza continutului total de coliformi, coliformi fecali, colonii si dezinfectant rezidual, vor fi selectate in mod aleatoriu.

Autorizarea punctelor de alimentare

- (a) Autoritatea de Reglementare Tehnica va putea, in legatura cu oricare dintre parametrii listati in Tabelul 8, in urma cererii scrise a Concesionarului, sa autorizeze utilizarea, in scopul mentionat in Clauza 4 de mai sus, a mostrelor prelevate in alt mod decat de la un punct de prelevare.
- (b) Autoritatea de Reglementare Tehnica va acorda o autorizare conform paragrafului (a) numai in cazul in care constata, in urma analizei mostrelor prelevate din alte puncte decat punctele de prelevare, ca se pot obtine date referitoare la un parametru in discutie care sa nu difere in mod semnificativ de datele care s-ar obtine din punctele de prelevare.

## FRECVENTA PRELEVĂRII MOSTRELOR

- (a) În conformitate cu cele prevăzute în paragrafele de la (b) la (g), în fiecare an Concesionarul va preleva din punctele sale de prelevare sau, după caz, din punctele sale de alimentare, pentru a le analiza și testa în ceea ce privește conformitatea fiecăruia dintre parametri, un număr nu mai mic decât numărul standard de mostre, conform prevederilor Tabelelor 1 – 6 referitoare la parametrii în chestiune.
- (b) În scopurile aplicării paragrafului (a) la parametrii listati în Tabelele 1 sau 2 sau mentionati în Tabelul 5, o alimentare care va consta atât din apa freatică cât și din apa de suprafață va fi considerată ca constând numai din apa de suprafață.
- (c) În cazul în care în fiecare dintr-un șir de trei ani succesivi cerințele menționate în paragraful (d) de mai jos sunt satisfăcute în ceea ce privește parametrii listati în tabelele 1,2,3 sau mentionati în tabelul 5 și dacă Concesionarul este de părere că concentrația sau valoarea referitoare la acel parametru nu este probabil că va crește sau, în cazul ionilor de hidrogen, duritatea totală sau alcalinitatea nu se anticipează că va scădea în mod semnificativ în anul următor, numărul de mostre care se vor lua în acel an pentru analiza respectivului parametru va putea fi redus corespunzător.
- (d) Cerința menționată în paragraful c) de mai sus prevede că analiza fiecărei mostre prelevate pentru analiza parametrului în chestiune conform prevederilor paragrafului (a) a stabilit:
- i) în cazul ionilor de hidrogen, o valoare a pH-ului care nu este mai mică de 6,5 sau mai mare de 8,5;
  - ii) în cazul durității totale sau alcalinității (unde apa a fost dedurizată sau desalinizată), o concentrație nu mai mică de 90 mg Ca<sup>+2</sup>/l și respectiv 45 mg HCO<sub>3</sub><sup>-</sup>/l, sau
  - iii) în orice alt caz, o concentrație sau valoare care nu e mai mică de 50% din concentrația sau valoarea prescrisă.
- e) În cazul în care:
- i) rezultatul unei analize a oricărei mostre prelevate în conformitate cu prevederile paragrafului (a) a stabilit, cu referire la oricare dintre parametrii listati în Tabelele 1 – 5 ca valoarea sau concentrația prescrisă a fost depășită;
  - ii) ca urmare a unei schimbări a practicilor Concesionarului în ceea ce privește tratarea apei (la rezervorul de serviciu, instalația de tratare sau în alt loc), Concesionarul este de părere că s-au încălcat sau pot fi încălcate valoarea sau concentrația oricăruia dintre parametri;
1. Numărul de mostre care se vor preleva pentru respectivul parametru:
- 1) în restul anului și în anul următor; sau

- 2) intr-o perioada de timp mai lunga sau mai scurta pe care o va specifica Autoritatea de Reglementare Tehnica printr-o notificare in scris trimisa Concesionarului.
1. In legatura cu acel parametru, in cazul in care se indica o valoare crescuta a respectivului parametru, aceasta va fi valoarea stabilita in conformitate cu prevederile paragrafului (f).
- (f) Valoarea determinata in scopul paragrafului (e) este:
- i) pentru oricare an intreg din perioada, valoarea crescuta corespunzatoare;  
sau
  - ii) pentru oricare alta perioada valoarea crescuta corespunzatoare inmultita cu numarul de luni intregi din acea perioada si impartit la 12; si in cazul in care rezultatul nu este un numar intreg, se va rotunji in plus la cel mai apropiat numar intreg.
- (g) In cazul in care analiza mostrelor prelevate conform prevederilor paragrafului (e) demonstreaza ca nu a existat nici o incalcare a concentratiilor sau valorilor prescrise in perioada relevanta, cel care a prelevat mostrele poate repeta operatiunea conform prevederilor paragrafului (a);

#### **Alte prevederi referitoare la prelevarea mostrelor**

- (a) In cazul in care nu se specifica nici un numar standard referitor la un parametru, Concesionarul va preleva mostre din apa dintr-o zona de alimentare cu apa pentru analiza respectivului parametru de indata ce va crede sau va avea suficiente motive sa creada ca:
- i) concentratia sau valoarea prescrisa pentru respectivul parametru a fost depasita sau ar putea fi depasita in urmatoarele trei luni in acea zona; sau
  - ii) concentratia sau valoarea prescrisa pentru orice alt parametru a fost depasita sau poate fi depasita in urmatoarele trei luni in acea zona; si prelevarea de mostre si analiza lor pentru studierea respectivului parametru corelat cu primul parametru mentionat ar contribui la stabilirea necesitatii de a lua numite masuri.
- (b) Concesionarul va preleva mostre de apa din zona de alimentare cu apa pentru analiza continutului oricarui element, organism sau substanta, altele decat un parametru, de indata ce va crede sau va avea suficiente motive sa creada ca respectivul element, organism sau substanta, singur sau in combinatie cu un parametru sau orice alt element, organism sau substanta, ar putea face ca alimentarea cu apa in respectiva zona sa fie daunatoare sanatatii clientilor.

## **PARTEA D MONITORIZAREA LA STATIILE DE TRATARE A APEI SI REZERVOARELE DE SERVICIU**

Definitii suplimentare

In aceasta Parte D:

- “numar standard” inseamna acel numar specificat in coloana intitulata “Standard” din Tabelul 7 ca fiind adecvat parametrului in chestiune prin referire la volumul de apa furnizata pentru uz casnic din zona de alimentare cu apa relevanta in anul precedent; si
- “valoare redusa” inseamna orice valoare relevanta redusa fata de cele prevazute in Tabelul 7.

### **Prelevarea de mostre pentru analiza unor anumiti parametri**

In scopul stabilirii calitatii apei cu care va fi alimentata oricare dintre zonele sale de alimentare cu apa, Concesionarul va preleva si va analiza sau va da spre analiza numarul specificat de mostre.

### **Prelevarea de mostre la statiile de tratare a apei**

- (a) Concesionarul va preleva in fiecare an un numar mostre nu mai mic de numarul standard, de la punctul in care apa iese din instalatia de tratare care deserveste zonele sale de alimentare cu apa, pentru analiza si testarea conformitatii cu parametrii mentionati in Tabelul 7.
- (b) In cazul in care in fiecare din trei ani succesivi rezultatele analizelor mostrelor prelevate in conformitate cu prevederile paragrafului (g) arata lipsa coliformilor fecali si totali si nici o crestere semnificativa a numarului de colonii, numarul de mostre care se vor preleva in anul urmator din punctul in care apa iese din statiile de tratare , pentru analiza celui/aceor parametri, dupa caz, va putea fi redus, in conformitate cu prevederile paragrafului (c).
- (c) Un numar redus de mostre poate fi prelevat in conformitate cu prevederile paragrafului (b) la instalatia de tratare care livreaza apa pentru uz casnic cu volumul mediu peste 2.000 m<sup>3</sup>/zi apa, numai daca Concesionarul este de parere ca nu se prevad riscuri de aparitie a coliformilor fecali sau totali in apa livrata sau daca statia este construita in asa fel incat o defectiune a sistemului de dezinfectare sa produca o oprire automata a livrarii apei.

### **Prelevarea de mostre la rezervoarele de serviciu**

Concesionarul va preleva din fiecare dintre rezervoarele de serviciu cel putin cate o mostra pentru analiza si testarea conformitatii cu fiecare dintre parametrii listati in Tabelul 7, in fiecare saptamana cand rezervorul este folosit.

## FRECVENTA PRELEVĂRII MOSTRELOR

**Tabelul 1: Frecventa prelevării de mostre de la robinetul clientilor**

Parametrii	Zona de alimentare cu apa		Frecventa mostrelor (numar /an)					
	Volum distribuit (m <sup>3</sup> /zi)		Populatia alimentata		Redus		Standard	Crescut
	De uz casnic				Apa freatica	Apa de suprafata		
Conductivitate sau ioni hidrogen	101	≤100	≤500		4	4	4	12
Miros (calitativ)	1001	2000	501 - 5000		4	6	6	12
Gust (calitativ)	1001	2000	5001 - 1000		6	12	12	24
	-	4000	10001 0		11	21	24	
	2001	7000	- 2000		15	30	42	
	-	1000	20001 0				60	
	4001	0	- 3500					
	-		35001 0					
	7001		- 5000					
	-		0					

**Tabelul 2: Frecventa prelevării de mostre de la robinetul clientilor**

Parametri	Zona deservita cu apa		Frecventa recoltării (numar pe an)					
	Volum distribuit (m <sup>3</sup> /zi)		Populatia deservita		Redusa		Standard	Crescuta
	pentru uz casnic				Apa subterana	Apa de suprafata		
Miros (cantitativ)								
Gust (cantitativ)								
Turbiditate	≤100		≤500				4	12
Temperatura	101-1000		501-5000				4	12
Ioni de	1001-2000		5001-10000				4	24
hidrogen	2001-4000		10001-20000		4	4	6	24
Azotati	4001-7000		20001-35000		4	5	10	36
Azotiti								
Amoniu								
Fier								
Aluminiu								
Mangan								
Culoare	7001-10000		35001-50000		4	5	10	48
Compusi								

fenolici						
----------	--	--	--	--	--	--

**Tabelul 3: Frecventa recoltarii la robinetul clientilor**

<i>Parametri</i>	<i>Zona deservita cu apa</i>		<i>Frecventa recoltarii (numar pe an)</i>		
	<i>Volum distribuit (m<sup>3</sup>/zi)</i>	<i>Populatia deservita</i>	<i>Redusa</i>	<i>Standard</i>	<i>Crescuta</i>
	<i>pentru uz casnic</i>				
Trihalometani Tetraclometan Triclorometan Tricloetena Tetracloretena Cupru	≤7000	≤35000	1	4	12
Plumb Zinc Pesticide (I) Hidrocarburi aromatice policiclice (ii) Bromat (iii)	7001 - 10000	35001 - 50000	1	4	12

Note:

- (i) adica fungicide, ierbicide sau insecticide; cresterea sau reducerea numarului de mostre prelevate, atunci cand este solicitata sau permisa, se poate limita la substanta respectiva
- (ii) suma concentratiilor detectate de fluoranten, benzo 3,4 flouranten, benzo 11,12 fluoranten, benzo3.4piren, benzo1.12 perilen si indeno(1,2,3-cd)piren
- (iii) necesar numai daca se foloseste ozon in procesul de tratare



**Tabelul 4: Frecventa prelevării de mostre de la robinetul clientilor**

Parametrii	Frecventa prelevării de mostre (numar per an) pe zone de alimentare cu apa					
	Standard	Crescut				
Clor	1	12				
Sulfat						
Calciu						
Magneziu						
Sodiu						
Potasiu						
Reziduu sec						
Oxidabilitate (detrminat prin metoda cu permanganat)						
Carbon organic total						
Bor						
Substante tensioactive						
Fosfor						
Fluor						
Bariu						
Argent						
Arsen						
Cadmiu						
Cianura						
Crom						
Mercur						
Nichel						
Antimoniu						
Seleniu						
Duritate totala						
Alcalinitate						
Oxigen dizolvat						
Amine aromatice						
Uraniu natural						
1,2 dicloretan						
Benzen						
Materiale radioactive (ref. Standardul romanesc STAS 1342-91 sectiunile 2.4.1 & 2.4.2)						
Indicatori biologici (ref. Standardul romanesc STAS 1342-91 sectiunea 2.6).						

**Tabelul 5: Frecventa prelevării în punctele de alimentare**

<i>Zona de alimentare cu apa sau combinatie de zone</i>				<i>Frecventa prelevării (numar per an)</i>															
<i>Volum distribuit</i>		<i>Populatia alimentata</i>		<i>Tabel 1 Parametri</i>				<i>Table 2 Parameters</i>				<i>Table 3 Parameters</i>				<i>Table 4 Parameters</i>			
<i>(m<sup>3</sup>/zi) uz casnic</i>				<i>Redus</i>		<i>Standard</i>	<i>Crescut</i>	<i>Redus</i>		<i>Standard</i>	<i>Crescut</i>	<i>Redus</i>		<i>Standard</i>	<i>Crescut</i>	<i>Redus</i>		<i>Standard</i>	<i>Crescut</i>
				<i>GW</i>	<i>SW</i>			<i>GW</i>	<i>SW</i>			<i>GW</i>	<i>SW</i>			<i>GW</i>	<i>SW</i>		
	≤100		≤500			4	12			4	12	1	2	4	12			1	12
101	1000	501	5000	4	4	6	12			4	12	1	2	4	12			1	12
1001	2000	5001	10000	4	6	12	24			4	24	1	2	4	12			1	12
2001	4000	10001	20000	6	12	24		4	4	6	24	1	2	4	12			1	12
4001	10000	20001	50000	15	30	60		4	5	10	60	1	2	4	12			1	12
10001	20000	50001	100000	30	60	120		5	10	20	60	2	3	6	24	1	1	2	24
20001	30000	100001	150000	45	90	180		8	15	30	60	2	3	6	24	1	2	3	24
30001	60000	150001	300000	90	180	360		15	30	60	120	2	3	6	24	2	3	6	24
60001	100000	300001	500000	90	180	360		30	60	120		3	5	10	24	3	5	10	24
100001	200000	500001	1000000	90	180	360		30	60	120		5	10	20	36	5	10	20	36
			0																

GW = Apa subterana  
 SW = Apa de suprafata

**Tabelul 6: Frecventa recoltarii la robinetul clientilor**

Parametri	Zona de alimentare cu apa				Frecventa de recoltare (numar pe an)	
	Volum distribuit (m <sup>3</sup> /zi)		Populatie alimentata		Standard	
	pentru uz casnic					
Coliformi totali ]		≤100		≤500	12	
Coliformi fecali ]	101	- 1000	501	- 5000	12	
Dezinfectant ]	1001	- 2000	5001	- 10000	24	
rezidual ]	2001	- 4000	10001	- 20000	48	
Numaratoare de ]			20001	- 50000	la un raport de 12 pentru o populatie de 5000 cu exceptia numaratorii de colonii unde numarul standard este 52	
colonii ]						
Streptococi fecali					52	
Clostridium perfringens						

**Tabelul 7: Frecventa recoltarii la statiile de tratare**

Parameteri	Volum distribuit (m <sup>3</sup> /zi)	Frecventa recoltarii (numar pe an)	
		Redus	Standard
	pentru uz casnic		
1. Coliformi totali ]	≤2000	12	52
si fecali, ]	2001-6000	52	104
dezinfectant ]			
rezidual si ]			
numaratoare de ]			
colonii ]			
2. Coliformi totali si ]	6001-12000	104	208
fecali, ]	>12000	104	365
dezinfectant ]			
rezidual ]			
3. Numaratoare de ]	>6000	52	104
colonii ]			

**Tabelul 8**

<i>Nr.crt.</i>	<i>Parametrii</i>
1.	<i>Sulfat</i>
2.	<i>Magneziu</i>
3.	<i>Sodiu</i>
4.	<i>Potasiu</i>
5.	<i>Reziduu sec</i>
6.	<i>Nitrat</i>
7.	<i>Hidrocarburi dizolvate sau emulsionate (dupa extractie cu eter de petrol); uleiuri minerale</i>
8.	<i>Fenoli</i>
9.	<i>Surfactanti</i>
10.	<i>Fosfor</i>
11.	<i>Fluorura</i>
12.	<i>Argint</i>
13.	<i>Arsen</i>
14.	<i>Cadmiu</i>
15.	<i>Cianura</i>
16.	<i>Crom</i>
17.	<i>Mercur</i>
18.	<i>Nichel</i>
19.	<i>Antimoniu</i>
20.	<i>Selenim</i>
21.	<i>Pesticide si produse derivati:</i> <i>a) substante individuale</i> <i>b) total substante</i>
22.	<i>Conductivitate</i>
23.	<i>Cloruri</i>
24.	<i>Calciu</i>
25.	<i>Substante extractibile in chloroform</i>
26.	<i>Bor</i>
27.	<i>Bariu</i>
28.	<i>Tetraclormetan</i>
29.	<i>Tricloretena</i>
30.	<i>Tetracloretana</i>

## **ANEXA – CONFORMITATEA CU STANDARDELE DE CALITATE ALE APEI POTABILE**

### **1. GENERALITATI**

Concesionarul va fi obligat, in cadrul prezentului contract, sa livreze apa potabila care sa respecte standardele romanesti/UE, conform celor specificate in Standardele Obiectiv.

Concesionarul se va afla in situatia de neconformitate cu prezentele Nivele ale Serviciilor daca apa potabila furnizata va contine micro-organismе, paraziti sau alte substante la valori sau concentratii care constituie un pericol pentru sanatatea umana.

### **2. EXCLUDERI ACCEPTABILE**

Acestea sunt urmatoarele:

- i. Concesionarului nu i se va cere sa respecte standardele stabilite pentru pesticide si trihalometani pana cand se va realiza Conformitatea Initala conform standardelor UE, sau pana la Termenul Limita pentru satisfacerea Standardelor UE, oricare dintre ele va fi primul.
- ii. Concesionarul nu va fi facut rapsunzator pentru contaminarea conductelor de alimentare cu apa care nu se afla sub controlul sau si care sunt proprietatea altora. Aceasta include si nerespectarea standardelor privind continutul de plumb.
- iii. Concesionarul nu va fi facut raspunzator pentru nerespectarea standardelor, in cazul in care se va putea demonstra de catre Concesionar, intr-un mod satisfacator pentru Autoritatea de Reglementare Tehnica, ca situatiile de neindeplinire a standardelor s-au datorat faptului ca apa era de calitate inferioara celei specificate in Anexa – Valori de baza ale apei brute pentru Rosu si Arcuda.
- iv. Concesionarul nu va fi facut raspunzator pentru nerespectarea standardelor referitoare la hidrocarburile policiclice aromate, in cazul in care va putea demonstra, intr-un mod satisfacator pentru Autoritatea de Reglementare Tehnica, ca situatiile de neindeplinire a standardelor s-au datorat lucrarilor de reabilitare a sistemului de distributie si ca Concesionarul a luat toate masurile rezonabile in scopul minimalizarii incalcarii acestor standarde.
- v. Se va considera ca Concesionarul respecta prezentul Nivel al Serviciilor in ceea ce priveste nerealizarea standardelor, altele decat nerealizarile specificate la punctele (a) – (d) de mai sus, in cazul in care numarul de rezultate satisfacatoare obtinute la testele efectuate in regimul de monitorizare specificat in Anexa – “Monitorizarea calitatii apei potabile” nu sunt sub procentele indicate in tabelele 1 si 2 si urmatoarele:

**Tabel 1 Procentaj de conformitate cu standardele UE cerut**

<b>Parametri (vezi Standardele UE- Anexa 1 – Parametri si Valori parametri, Partile A, B, si C)</b>	<b>Raport de conformitate cerut, egala cu: (Total numar teste conforme cu standardele pentru Parametru*) impartit la (Total numar teste efectuate pentru Parametru*), exprimat ca procent</b>
<b>Parametri microbiologici (Partea A)</b>	
Orice parametru	99.80
<b>Parametri chimici (Partea B)</b>	
Orice parametru	99.00
<b>Parametri indicator (Partea C)</b>	
Orice parametru	95.00

\* Testele care au ca rezultat neconformitatea cu standardele, si care au fost considerate ca Excluderi permise conform (a) - (d) de mai jos, nu vor fi incluse in aceste Totaluri.

**Tabel 2 Procentaj de conformitate cerut referitor la standardele romanesti**

<b>Parametru (vezi STAS 1342 - 91) Partile 2.1 - 2.6</b>	<b>Rapoarte de Conformitate cerute, egale cu: (Total numar teste conforme cu standardele pentru Parametru*) impartit la (Total numar de teste efectuate pentru Parametru*), exprimate ca procent</b>	
	Rapoarte de conformitate raportate la "Valoarea Permisa"	Rapoarte de conformitate raportate la "Valoarea Permisa (exceptional)"
<b>Parametri organoleptici (Partea 2.1)</b>		
Orice parametru	95.00	95.00
<b>Parametri fizici (Partea 2.2)</b>		
Orice parametru	95.00	100.00
<b>Parametri chimici generali (Partea 2.3.1)</b>		
Orice parametru	95.00	100.00
<b>Parametri toxici chimici (Partea 2.3.2)</b>		
Orice parametru	99.00	-
<b>Parametri radioactivi (Partea 2.4)</b>		
Orice parametru	95.00	100.00
<b>Parametri bacteriologici (Partea 2.5)</b>		
Coliformi fecali si streptococi fecali	99.80	-
Alti parametri	95.00	
<b>Parametri biologici (Partea 2.6)</b>		
Orice parametri	95.00	-

\* Testele care au ca rezultat neconformitatea cu standardele, si care au fost considerate ca Excluderi Permise conform (a) - (d) de mai jos, nu vor fi incluse in aceste Totaluri.

## **ANEXA – VALORI DE BAZA ALE PARAMETRILOR APEI BRUTE PENTRU ROSU SI ARCUDA**

Conform prevederilor Anexei “Conformitatea cu standardele de calitate ale apei potabile”, Excluderile Permise, para. (2) c), Concesionarul nu va fi facut raspunzator de nereusitele atingerii Standardelor Obiectiv la Nivelul de Servicii “Calitatea Apei Potabile” in cazul in care valorile parametrilor apei brute vor depasi sau vor fi diferite de cele mentionate in tabelul urmator. Aceasta prevedere va fi interpretata si aplicata dupa cum urmeaza:

- 1) In cazul in care Concesionarul va furniza apa potabila care nu indeplineste valorile parametrice specificate referitor la apa potabila in standardele romanesti sau ale UE (care dintre ele se va aplica), si care a fost produsa prin tratarea unei ape brute care nu a indeplinit valorile parametrice indicate ca maxime in tabelul de mai jos, aceste teste nu vor fi luate in considerare in cadrul Anexei “Conformitatea cu standardele de calitate ale apei potabile”, Tabelele 1 si 2, pentru determinarea conformitatii sau ne-conformitatii cu Nivelul de Servicii referitor la Calitatea Apei Potabile. Cele de mai sus vor fi conforme prevederilor in care se stipuleaza ca nerespectarea calitatii apei potabile poate fi atribuita in mod rezonabil neindeplinirii calitatii apei brute, si Concesionarul a luat toate masurile operationale rezonabile (de ex: incetarea temporara a tratarii) pentru a evita producerea unei ape potabile nesatisfacatoare.
- 2) In cazul in care Concesionarul va furniza apa potabila care nu indeplineste valorile parametrice specificate pentru apa potabila in standardele romanesti sau ale UE (oricare dintre ele se aplica) si care a fost produsa prin tratarea apei brute la care media lunara a parametrilor a depasit valoarea maxima a mediei lunare a acelui parametru, mentionata in tabelul de mai jos, in perioada continua specificata in prezentul contract, nerespectarile calitatii apei potabile care pot fi atribuite nerespectarii calitatii apei brute nu vor fi luate in considerare in evaluarea facuta in cadrul Anexei “Conformitatea cu standardele de calitate ale apei potabile”, Tabelele 1 si 2, pentru determinarea conformitatii sau a neconformitatii cu Nivelul de Servicii referitor la Calitatea Apei Potabile.



**VALORILE PARAMETRICE DE BAZA ALE APEI BRUTE PENTRU ROSU SI ARCUDA**

Parametru	Unitatea de M asura	<u>Statia de tratare Rosu – Calitatea apei brute la punctul de captare din raul Arges</u>		<u>Statia de tratare Arcuda – Calitatea apei brute la punctul de captare din raul Dambovita</u>	
		Valoare Maxima	Valoarea Maxima a mediei lunare	Valoare Maxima	Valoare Maxima a mediei lunare
Turbiditate	NTU	Nu mai mult de 4500	Nu mai mult de 600	Nu mai mult de 3650	Nu mai mult de 250
Ioni de hidrogen	pH	In gama 7.0 - 9.5	In gama 7.0 - 8.5	In gama 7.0 - 9.0	In gama 7.0 - 8.5
Alcalinitate	mmol/litru	Nu mai mult de 3.0	Nu mai mult de 2.6	Nu mai mult de 4.6	Nu mai mult de 4.2
Amoniac	mg/litru	Nu mai mult de 1.3	Nu mai mult de 0.65	Nu mai mult de 1.70	Nu mai mult de 0.7
Solide in suspensie	mg/litru	Nu mai mult de 2950	Nu mai mult de 800	Nu mai mult de 2500	Nu mai mult de 700
Substante Organice Oxidabile	Micrograme /litru	Nu mai mult de 180	Nu mai mult de 40	Nu mai mult de 210	Nu mai mult de 45
<b>Substante toxice</b>					
Cadmiu	mg/litru	Valoarea maxima pentru aceste substante toxice va fi egala cu valorile sau concentratiile permise specificate pentru apa tratata in standardele din Romania sau EU privind apa potabila (conform celor specificate in Anexa Nivele ale Serviciilor), oricare dintre ele se aplica la data respectiva Valorile medii lunare maxime nu se iau in considerare pentru acesti parametri.			
Crom	mg/litru				
Fluor	mg/litru				
Mercur	mg/litru				
Nichel	mg/litru				
Plumb	mg/litru				
Seleniu	mg/litru				
Uraniu (natural)	mg/litru				

ANEXA – INDICATORI DE BAZA AI CALITATII APEI LA STATIA DE TRATARE ROSU

	<u>Aluminiu Rezidual (mg/l)</u>		<u>Turbiditate (NTU)</u>		<u>Coliformi Totali (nr./100ml)</u>		<u>Clor liber rezidual (mg/l)</u>	
	Valoarea Maxima in Perioada	Media valorilor in intreaga Perioada (nu se vor depasi)	Valoarea Maxima in Perioada	Media valorilor in intreaga Perioada (nu se vor depasi)	Valoarea Maxima in Perioada	Media valorilor in intreaga Perioada (nu se vor depasi)	Valoarea Maxima in Perioada	Media valorilor in intreaga Perioada (nu se vor depasi)
Trimestrul 1 – Decembrie, Ianuarie, Februarie	0.25	0.15	18	8	3	1	2.2	2.0
Trimestrul 2 – Martie, Aprilie, Mai	0.14	0.09	8	4	3	1	2.0	1.7
Trimestrul 3 – Iunie, Iulie, August	0.09	0.07	4	1	3	1	2.0	1.7
Trimestrul 4 – Septembrie, Octombrie, Noiembrie	0.26	0.17	8	4	3	1	2.0	1.7

**INDICATORI DE BAZA AI CALITATII APEI LA STATIA DE TRATARE ARCUDA**

	<u>Aluminiu Rezidual (mg/l)</u>		<u>Turbiditate (NTU)</u>		<u>Total Coliformi (nr./100ml)</u>		<u>Clor liber rezidual (mg/l)</u>	
	<b>Valoarea Maxima in Perioada</b>	<b>Media valorilor in intreaga Perioada (nu se vor depasi)</b>	<b>Valoarea Maxima in Perioada</b>	<b>Media valorilor in intreaga Perioada (nu se vor depasi)</b>	<b>Valoarea Maxima in Perioada</b>	<b>Media valorilor in intreaga Perioada (nu se vor depasi)</b>	<b>Valoarea Maxima in Perioada</b>	<b>Media valorilor in intreaga Perioada (nu se vor depasi)</b>
<b>Trimestrul 1 – Decembrie, Ianuarie, Februarie</b>	<b>0.11</b>	<b>0.07</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1.4</b>	<b>1.3</b>
<b>Trimestrul 2 - Martie, Aprilie, Mai</b>	<b>0.08</b>	<b>0.05</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1.4</b>	<b>1.3</b>
<b>Trimestrul 3 - Iunie, Iulie, August</b>	<b>0.08</b>	<b>0.05</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1.4</b>	<b>1.3</b>
<b>Trimestrul 4 – Septembrie, Octombrie, Noiembrie</b>	<b>0.10</b>	<b>0.06</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1.4</b>	<b>1.3</b>