



## CAIET DE SARCINI al serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare Modelu

### CAP. I Obiectul caietului de sarcini

**ART. 1** Prezentul caiet de sarcini stabilește condițiile de desfășurare a activităților specifice serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare, stabilind nivelurile de calitate și condițiile tehnice necesare functionarii acestui serviciu în condiții de eficiența și siguranța.

**ART. 2** Prezentul caiet de sarcini a fost elaborat spre a servi drept documentație de referință în vederea stabilirii condițiilor specifice de desfășurare a serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare, indiferent de modul de gestiune adoptat.

**ART. 3** Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația necesară desfășurării activității și constituie ansamblul cerințelor tehnice de baza.

**ART. 4** (1) Prezentul caiet de sarcini conține specificațiile tehnice care definesc caracteristicile referitoare la nivelul calitativ, tehnic și de performanță, siguranța în exploatare, precum și sisteme de asigurare a calității, terminologie, condițiile pentru certificarea conformității cu standarde relevante sau altele asemenea.

(2) Specificațiile tehnice se referă, de asemenea, la modul de executare a activităților, la verificarea, inspecția și condițiile de recepție a lucrărilor, precum și la alte condiții ce deriva din actele normative și reglementările în vigoare, în legatura cu desfășurarea serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare .

(3) Caietul de sarcini precizează reglementările obligatorii referitoare la protecția muncii, la prevenirea și stingerea incendiilor și la protecția mediului, care trebuie respectate pe parcursul furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare Modelu și care sunt în vigoare.

**ART. 5** Serviciul public de alimentare cu apa trebuie sa asigure furnizarea/prestarea serviciului în regim de continuitate.

**ART. 6** Serviciul public de alimentare cu apa trebuie sa asigure furnizarea/prestarea serviciului pe raza comunei Modelu in toate satele apartinătoare, Modelu, Tonea si Radu Negru.

**ART. 7** Termenii, expresiile și abrevierile utilizate în caietul de sarcini sunt cele din Regulamentul-cadru al serviciului public de alimentare cu apa .

### CAP. II Cerințe organizatorice minimale

**ART. 8** Operatorul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare Modelu va asigura:

a) respectarea legislației, normelor, prescripțiilor și regulamentelor privind igiena muncii, protecția muncii, gospodărirea apelor, protecția mediului, urmărirea comportării în timp a construcțiilor, prevenirea și combaterea incendiilor;

b) exploatarea, întreținerea și reparația instalațiilor și utilajelor cu personal autorizat, în funcție de complexitatea instalației și de specificul locului de munca;

c) respectarea indicatorilor de performanță și calitate stabiliți prin contractul de delegare a gestiunii sau prin hotărârea de dare în administrare a serviciului și precizați în regulamentul serviciului de alimentare cu apa și de canalizare;

d) furnizarea autorității administrației publice locale, respectiv A.N.R.S.C., a informațiilor solicitate și accesul la documentațiile pe baza cărora prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile legii;

e) producerea, transportul, immagazinarea și distribuția apei potabile;

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

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

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

j) întreținerea și menținerea în stare permanentă de funcționare a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare;

k) controlizarea cantităților de apă captate, immagazinate, transportate, distribuite și, respectiv, facturate;

l) creșterea eficienței și a randamentului sistemelor în scopul reducerii tarifelor, prin eliminarea pierderilor în sistem, reducerea costurilor de producție, a consumurilor specifice de materii prime, combustibili și energie electrică și prin reechiparea, reutilizarea și reînnoțirea acestora;

m) limitarea cantităților de apă potabilă distribuită prin rețelele publice, utilizată în procesele industriale, și diminuarea consumurilor specifice prin recircularea, re folosirea și reutilizarea acesteia în cadrul stațiilor de tratare și epurare;

n) respectarea angajamentelor luate prin contractele de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare;

o) furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă la toți utilizatorii din raza de operare pentru care are hotărâre de dare în administrare sau contract de delegare a gestiunii;

p) aplicarea de metode performanțe de management, care să conducă la reducerea costurilor de operare;

q) elaborarea planurilor anuale de întreținere, revizii, reparații capitale și modernizări, executate cu forțe proprii și cu terți;

r) realizarea unui sistem de evidență a sesizărilor și reclamațiilor și de rezolvare operativă a acestora;

s) evidența orelor de funcționare a utilajelor;

t) ținerea unei evidențe distincte pentru fiecare activitate, având contabilitate separată pentru fiecare tip de serviciu și/sau localitate de operare în parte;

u) personalul necesar pentru prestarea activităților asumate prin contractul de delegare a gestiunii sau prin hotărârea de dare în administrare și condițiile de externalizare a activității, dacă este cazul;

v) conducerea operativă prin dispecerat și asigurarea mijloacelor tehnice și a personalului de intervenție, dacă este cazul;

w) o dotare proprie cu instalații și echipamente specifice necesare pentru prestarea activităților asumate prin contractul de delegare a gestiunii sau prin hotărârea de dare în administrare;

x) alte condiții specifice stabilite de autoritatea administrației publice locale.

de serviciu .

### CAP. III

Serviciul de alimentare cu apă și de canalizare – componenta apa

ART. 10 Caracteristicile principale ale sistemului de alimentare cu apă sunt prezentate documentele serviciului: schite, planuri, procese verbale, documentații tehnice, etc.

## SECȚIUNEA 1 Captarea apei brute

**ART. 11** Operatorul are permisiunea de a desfășura activitatea de captare a apei, în aria administrativ-teritorială a comunei Modelu.

**ART. 12** Sursele de apă folosite pentru alimentarea cu apă se situează în comuna Modelu, județul Calarasi.

**ART. 13** Situația surselor de apă de adâncime este cea prezentată în planuri de situații aparținând serviciului

**ART. 14** Planul de situație reprezintă amplasarea tuturor puțurilor (de investigare, supraveghere, exploatare), a zonelor de protecție sanitară și a construcțiilor anexe, limitele terenului, natura juridică a acestuia, căile de comunicație, sursele de poluare din zona etc. reprezintă document al serviciului.

**ART. 15** Instalațiile electrice aferente captării apei cu schemele monofilare: bransamente, instalații electrice de iluminat și de forță, instalații de legare la pământ, instalații de automatizări, măsură și control, reprezintă document al serviciului.

**ART. 20** În vederea determinării costurilor de exploatare și a personalului necesare vor lua în calcul după caz:

- a) consumul propriu tehnologic de energie electrică de proiect, pentru asigurarea captării apei la debitul nominal;
- b) descrierea instalațiilor, starea fizică și gradul de automatizare a acestora
- c) diagramele de pornire-oprire ale utilajelor de bază, variația consumului specific, în funcție de debit
- d) diagramele de variație a energiei consumate de pompe, în funcție de debitele de apă vehiculate
- e) lista aparatelor de măsură pentru determinarea cantității de apă captată și a cantității de apă livrată și caracteristicile acestora
- f) lista aparatelor de măsură pentru determinarea consumurilor de energie electrică din stația de captare
- g) schema stației de captare a apei, cu poziționarea utilajelor, construcțiilor și echipamentelor, planul de amplasare și poziția armaturilor în schema normală de funcționare,
- h) schema instalației electrice de îmbunătățire a factorului de putere
- i) indicatorii tehnico-economici ai investiției, aprobați și realizați
- j) alte date necesare definirii serviciului din punctul de vedere al parametrilor instalațiilor și cantităților, inclusiv elementele de dezvoltare din strategia de dezvoltare.

**ART. 21** Prestarea activității de captare a apei se va executa astfel încât să se realizeze:

- a) verificarea și supravegherea continuă a funcționării instalațiilor;
- b) corectarea și adaptarea regimului de exploatare la cerințele utilizatorului;
- c) controlul calității apei;
- d) întreținerea instalațiilor din stația de captare;
- e) întocmirea sau reactualizarea, după caz, a documentației tehnice necesare realizării unei exploatare economice și în condiții de siguranță;
- f) respectarea instrucțiunilor furnizorilor de echipamente;
- g) respectarea instrucțiunilor/procedurilor interne;
- h) respectarea regulamentului de serviciu aprobat în condițiile legii;
- i) gradul de utilizare a capacității totale a stației de captare a apei la nivelul necesar pentru asigurarea continuității și calității apei potabile furnizate;
- j) desfășurarea activităților pe baza principiilor de eficiență economică având ca obiectiv reducerea costurilor;

- k) menținerea capacităților de producție și exploatarea eficientă prin urmărirea sistematică a comportării echipamentelor și a construcțiilor, întreținerea acestora, planificarea reparatiilor capitale, realizarea operativă și cu costuri minime a reviziilor și reparatiilor curente;
- l) reabilitarea și re tehnologizarea în vederea creșterii eficienței în exploatare, încadrării în normele naționale privind emisiile poluante și asigurării calității apei brute și potabile;
- m) executarea numai în conformitate cu legislația privind achizițiile publice a lucrărilor de reparații/revizii/extinderi/modificări la instalații și echipamente;
- n) îndeplinirea indicatorilor de calitate specificați în normativele în vigoare;
- o) asigurarea, pe toată durata de executare a serviciului, de personal calificat și în număr suficient pentru îndeplinirea activităților ce fac obiectul serviciului de captare a apei, inclusiv a personalului de specialitate autorizat, și condițiile de externalizare a activității, dacă este cazul.
- SECȚIUNEA a 2-a**  
Tratarea apei brute
- ART. 22** Operatorul are permisiunea de a desfășura activitatea de tratare a apei, în aria administrativ-teritorială a comunei Modelu.
- ART. 23** Stația de tratare a apei brute este amplasată în incinta castelelor de apă si/sau zonelor de protecție sursa captare apă din panza freatică.
- ART. 24** Planul de situație cu amplasarea zonelor de protecție sanitară, a lucrărilor hidrotehnice aferente și a construcțiilor anexe, limitele terenului, natura juridică a acestuia, căile de comunicație, sursele de poluare din zona etc. reprezintă documente ale serviciului.
- ART. 25** Instalațiile electrice aferente stației de tratare a apei cu schemele monofilare: bransamente, instalații electrice de iluminat și de forță, instalații de legare la pământ, instalații de automatizare, măsura și control sunt menționate în documentele serviciului.
- ART. 26** Componenta obiectelor stației de tratare este prezentată în documentele serviciului.
- ART. 27** În vederea determinării costurilor de exploatare și a personalului necesar, în cazul de sarcini se vor trece și dezvoltă ca articole distincte, defalcat pe fiecare stație de tratare, după caz:
- a) consumul propriu tehnologic de energie electrică și de reactivi, de proiect, pentru asigurarea tratării apei brute, la debitul nominal
- b) descrierea instalațiilor, starea fizică și gradul de automatizare a acestora sunt documentele serviciului
- c) diagramele de pornire-oprire ale utilajelor de baza și variația consumului specific, în funcție de debit, sunt documentele serviciului;
- d) diagramele de variație a energiei consumate de pompe, în funcție de debitele de apă vehiculate, sunt documentele serviciului
- e) diagramele de variație a cantității de reactiv utilizat, în funcție de debitul de apă tratată, sunt documentele serviciului
- f) lista aparatelor de măsură pentru determinarea cantității și calității apei brute și tratate, precum și caracteristicile acestora este documentele serviciului;
- g) lista dotărilor laboratorului chimic și metodele de analiza necertificate sunt documentele serviciului
- h) lista aparatelor de măsură pentru determinarea consumurilor de energie electrică din stația de tratare a apei brute este document al serviciului
- i) schema stației de tratare a apei, cu poziționarea utilajelor și poziția armaturilor în schema normală de funcționare este document al serviciului;
- j) schema instalației electrice de îmbunătățire a factorului de putere este document al serviciului
- k) indicatorii tehnico-economici ai investiției, aprobați și realizați,

l) alte date necesare definirii serviciului din punctul de vedere al parametrilor instalațiilor și cantităților, inclusiv elementele de dezvoltare din strategia de dezvoltare.

**ART. 28** Prestarea activității de tratare a apei se va executa astfel încât să se realizeze:

- a) verificarea și supravegherea continuă a funcționării instalațiilor;
- b) adaptarea regimului de exploatare la cerințele utilizatorului;
- c) controlul calității apei;
- d) întreținerea instalațiilor din stația de tratare;
- e) întocmirea sau reactualizarea, după caz, a documentației tehnice necesare realizării unei exploatare economice și în condiții de siguranță;
- f) respectarea instrucțiunilor furnizorilor de echipamente;
- g) respectarea instrucțiunilor/procedurilor interne;
- h) respectarea regulamentului de serviciu aprobat în condițiile legii;
- i) gradul de utilizare a capacității totale a stației de tratare a apei la nivelul necesar pentru asigurarea continuității și calității apei potabile furnizate;
- j) desfășurarea activităților pe baza principiilor de eficiență economică având ca obiectiv reducerea costurilor;
- k) menținerea capacităților de producție și exploatarea eficientă prin urmărirea sistematică a comportării echipamentelor și a construcțiilor, întreținerea acestora, planificarea reparațiilor capitale, realizarea operativă și cu costuri minime a reviziilor și reparațiilor curente;
- l) reabilitarea și re tehnologizarea în vederea creșterii eficienței în exploatare, încadrării în normele naționale privind emisiile poluante și a asigurării calității apei brute și potabile;
- m) executarea, numai în conformitate cu legislația privind achizițiile publice, a lucrărilor de reparații/revizii/extinderi/modificări la instalații și echipamente;
- n) îndeplinirea indicatorilor de calitate specificați în normativele în vigoare;
- o) asigurarea, pe toată durata de executare a serviciului, de personal calificat și în număr suficient pentru îndeplinirea activităților ce fac obiectul serviciului de tratare a apei, inclusiv a personalului de specialitate autorizat, și condițiile de externalizare a activității, dacă este cazul.

### SECȚIUNEA a 3-a Transportul apei potabile

**ART. 29** Operatorul are permisiunea de a desfășura activitatea de transport a apei potabile, în aria administrativ-teritorială a comunei Modelu.

**ART. 30** Planul de situație cu amplasarea aducțiunii, zonele de protecție sanitară, lucrările hidrotehnice aferente și construcțiile anexe, limitele terenului, natura juridică a acestuia, căile de comunicație, sursele de poluare din zona etc. sunt prezentate documentele serviciului.

**ART. 31** Caracteristicile aducțiunii sunt prezentate documentele serviciului.

**ART. 32** În vederea determinării costurilor de exploatare și a personalului necesar, în caietul de sarcini se vor trece și dezvolta ca articole distincte, defalcat pe fiecare stație de tratare, după caz:

- a) consumul propriu tehnologic de energie electrică de proiect, pentru asigurarea transportului apei sunt menționate în documentele serviciului
- b) descrierea instalațiilor, starea fizică și gradul de automatizare a acestora sunt menționate în documentele serviciului
- c) diagramele de variație a energiei consumate de pompe, în funcție de debitele de apă vehiculate, sunt menționate în documentele serviciului;
- d) lista aparatelor de măsură pentru determinarea cantității apei potabile/brute transportate, precum și caracteristicile acestora sunt menționate în documentele serviciului

ART. 39 În vederea determinării costurilor de exploatare și a personalului necesar, în caietul de sarcini se vor trece și dezvoltă ca articole distincte, detaliat pe fiecare captare, după caz:

serviciului

ART. 38 Componenta obiectelor stătei de immagazinare a apei sunt mentionate in documentele automatizari, masura si control, sunt mentionate in documentele serviciului

ART. 37 Instalatiile electrice aferente stătei de immagazinare a apei cu schemele monofazare: bransamente, instalatii electrice de iluminat și de forta, instalatii de legare la pământ, instalatii de

serviciului

ART. 36 Planul de situaije cu amplasarea tuturor rezervoarelor de immagazinare, a zonelor de protecție sanitară, a lucrărilor hidrotehnice aferente și a construcțiilor anexe, limitele terenului, natura juridică a acestuia, căile de comunicație, sursele de poluare din zona etc. sunt mentionate in documentele

ART. 35 Rezervoarele de immagazinare a apei potabile sunt mentionate in documentele serviciului

administrativ-teritoriala a comunei Modelu

ART. 34 Operatorul are permisivitatea de a desfasura activitatea de immagazinare a apei, in aria

#### Immagazinarea apei

#### SECȚIUNEA a 4-a

specialitate autorizat, și condițiile de externalizare a activității, dacă este cazul.

pentru îndeplinirea activității ce fac obiectul serviciului de transport al apei, inclusiv a personalului de

n) asigurarea, pe toată durata de executare a serviciului, de personal calificat și în număr suficient

m) îndeplinirea indicatorilor de calitate specificați în normativele în vigoare;

reparații/revizii/extindere/modificări la instalații și echipamente;

l) executarea numai în conformitate cu legislația privind achizițiile publice a lucrărilor de

naționale privind emisiile poluante și asigurării calității apei brute și potabile;

k) reabilitarea și re tehnologizarea în vederea creșterii eficienței în exploatare, încadrării în normele

realizarea operativă și cu costuri minime a reviziilor și reparațiilor curente;

j) menținerea capacităților de producție și exploatarea eficientă prin urmărirea sistematică a

comportării echipamentelor și a construcțiilor, întreținerea acestora, planificarea reparațiilor capitale,

costurilor;

i) desfasurarea activităților pe baza principiilor de eficiența economică având ca obiectiv reducerea

h) respectarea reglementului de serviciu aprobat în condițiile legii;

g) respectarea instrucțiunilor/procedurilor interne;

f) respectarea instrucțiunilor furnizorilor de echipamente;

exploatare economice și în condiții de siguranță;

e) întocmirea sau reactualizarea, după caz, a documentației tehnice necesare realizării unei

d) întreținerea conductelor de transport;

c) controlul calității apei;

b) corectarea și adaptarea regimului de exploatare la cerințele utilizatorului;

a) verificarea și supravegherea continuă a funcționării instalațiilor;

ART. 33 Prestarea activității de transport al apei potabile se va executa astfel încât să se realizeze:

serviciului.

canțităților, inclusiv elementele de dezvoltare din strategia de dezvoltare sunt mentionate in documentele

i) alte date necesare definirii serviciului din punctul de vedere al parametrilor instalațiilor și

sunt mentionate in documentele serviciului

g) indicatorii tehnico-economici ai investiției, aprobați și realizați, sunt prezentați în anexa nr. ...

mentionate in documentele serviciului

f) schema conductelor de transport al apei, cu indicarea elementelor topografice și functionale, sunt

transportului apei potabile/brute sunt mentionate in documentele serviciului

e) lista aparatelor de masura pentru determinarea consumurilor de energie electrica aferente

a) descrierea instalațiilor, starea fizică și gradul de automatizare a acestora sunt menționate în documentele serviciului

b) lista aparatelor de măsură pentru determinarea cantității și calității apei înmagazinate, precum și caracteristicile acestora sunt menționate în documentele serviciului

c) schema stației de înmagazinare a apei, cu poziționarea rezervoarelor și poziția armaturilor în schema normală de funcționare sunt menționate în documentele serviciului);

d) indicatorii tehnico-economici ai investiției, aprobați și realizați sunt menționate în documentele serviciului

f) alte date necesare definirii serviciului din punctul de vedere al parametrilor instalațiilor și cantităților, inclusiv elementele de dezvoltare din strategia de dezvoltare sunt menționate în documentele serviciului .

**ART. 40** Prestarea activității de înmagazinare a apei se va executa astfel încât să se realizeze:

a) verificarea și supravegherea continuă a funcționării instalațiilor;

b) corectarea și adaptarea regimului de exploatare la cerințele utilizatorului;

c) controlul calității apei;

d) întreținerea instalațiilor;

e) întocmirea sau reactualizarea, după caz, a documentației tehnice necesare realizării unei exploatare economice și în condiții de siguranță;

f) respectarea instrucțiunilor furnizorilor de echipamente;

g) respectarea instrucțiunilor/procedurilor interne;

h) respectarea regulamentului de serviciu aprobat în condițiile legii;

i) asigurarea rezervei intangibile pentru stins incendiile;

j) desfășurarea activităților pe baza principiilor de eficiență economică având ca obiectiv reducerea costurilor;

k) menținerea capacităților de producție și exploatarea eficientă prin urmărirea sistematică a comportării echipamentelor și a construcțiilor, întreținerea acestora, planificarea reparațiilor capitale, realizarea operativă și cu costuri minime a reviziilor și reparațiilor curente;

l) reabilitarea și re tehnologizarea în vederea creșterii eficienței în exploatare, încadrării în normele naționale privind emisiile poluante și a asigurării calității apei brute și potabile;

m) executarea numai în conformitate cu legislația privind achizițiile publice a lucrărilor de reparații/revizii/extinderi/modificări la instalații și echipamente;

n) îndeplinirea indicatorilor de calitate specificați în normativele în vigoare;

o) asigurarea, pe toată durata de executare a serviciului, de personal calificat și în număr suficient pentru îndeplinirea activităților ce fac obiectul serviciului de înmagazinare a apei, inclusiv a personalului de specialitate autorizat, și condițiile de externalizare a activității, dacă este cazul.

#### SECȚIUNEA a 5-a Distribuția apei potabile

**ART. 41** Operatorul are permisiunea de a desfășura activitatea de distribuție a apei potabile, în condițiile legii, la tarife reglementate, utilizatorilor amplasați pe teritoriul comunei Modelu.

**ART. 42** (1) Principalele date aferente utilizatorilor ce fac obiectul serviciului de distribuție a apei potabile sunt menționate în documentele serviciului

(2) Datele aferente contoarelor de apă pe baza cărora se face facturarea cantității de apă furnizate sunt menționate în documentele serviciului

(3) Datele aferente utilizatorilor necontorizați sunt menționate în documentele serviciului.

**ART. 43** Inventarul stațiilor de pompare, repompare și a stațiilor de pompare cu hidrofor amplasate în rețeaua de distribuție a apei sunt menționate în documentele serviciului

**ART. 44** Inventarul hidranților și conductelor componente ale rețelei de distribuție a apei potabile sunt menționate în documentele serviciului

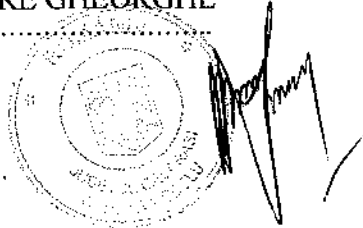
- ART. 45 Bransamentele și elementele componente ale acestora sunt prezentate în anexa nr. .... (se trece numărul anexei care se va completa cu datele din tabelul nr. 11, anexa la prezentul caiet de sarcini-cadru).
- ART. 46 Planurile reprezentând rețeaua de distribuție a apei sunt menționate în documentele serviciului
- ART. 47 În vederea determinării costurilor de furnizare și a personalului necesar, în caietul de sarcini se vor trece și dezvolta ca articole distincte, după caz.
- ART. 48 Prestarea activității de distribuție a apei potabile se va efectua astfel încât să se realizeze:
- a) întocmirea sau reactualizarea, după caz, a documentației tehnice necesare realizării unui serviciu de calitate;
- b) respectarea instrucțiunilor/procedurilor interne și actualizarea documentației;
- c) respectarea contractelor de furnizare/prestare întocmite conform prevederilor legale;
- d) respectarea regulamentului de serviciu aprobat în condițiile legii;
- e) urmărirea permanentă a parametrilor de furnizare;
- f) îndeplinirea indicatorilor de calitate specificați în normativele în vigoare;
- g) măsurarea cantității de apă intrată/livrată în/din aria de deservire, precum și exploatarea, întreținerea, repararea și verificarea contoarelor de apă în conformitate cu cerințele normelor și reglementările metrologice în vigoare;
- h) asigurarea, pe toată durata de executare a serviciului, de personal calificat și în număr suficient pentru îndeplinirea activităților, inclusiv a personalului de specialitate autorizat metrologic și condițiile de externalizare a activității, dacă este cazul;
- i) furnizarea continuă a apei către următoarele instituții publice:
- grădinițe;
  - creșe;
  - școli.
- ART. 49 În activitatea sa operatorul va asigura:
- a) urmărirea și înregistrarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de distribuție a apei potabile aprobat. Urmărirea și înregistrarea indicatorilor de performanță se vor face pe baza unei proceduri specifice, prin compartimente specializate;
- b) înstituirea unui sistem prin care să poată primi informații sau să ofere consultanța și informații privind orice problema sau incident care afectează sau poate afecta siguranța, funcționalitatea și/sau alți indicatori de performanță ai serviciului;
- c) ca factura emisă utilizatorului de către furnizor, în vederea încasării contravalorii cantității de apă furnizate, să conțină suficiente date pentru identificarea locului de consum și pentru justificarea valorii totale, respectând orice instrucțiune/cerință aplicabilă, emisă de autoritățile competente. Factura nu va conține contravaloarea altor servicii prestate de furnizor sau terți, acestea facturându-se separat;
- d) aplicarea unui sistem de comunicare cu utilizatorii cu privire la reglementările noi ce privesc furnizarea apei și modificările survenite la actele normative din domeniu;
- e) informarea utilizatorilor și a consumatorilor:
- planificarea anuală a lucrărilor de reparații capitale și modernizări ce se vor efectua la instalațiile de distribuție a apei, care pot avea ca efect diminuarea cantitativă sau calitativă a distribuției apei potabile;
  - data și ora întreruperii furnizării apei;
  - data și ora reluării furnizării apei;
- f) verificarea și certificarea de către utilizatori a furnizării apei la parametrii calitativi și cantitativi stabiliți în contract, după:
- reparații planificate;
  - reparații accidentale;
- g) un sistem de înregistrare, investigare, soluționare și raportare privind reclamațiile făcute de utilizatori în legătură cu calitatea serviciilor, calcularea și/sau facturarea consumului;



h) realimentarea în cel mai scurt timp posibil a utilizatorilor afectați de incidentele care au produs întreruperea alimentării cu apă. În acest scop furnizorul asigura existența unor centre de preluare a reclamațiilor telefonice;

i) bilanțul de apă la intrarea și la ieșirea din sistemul de distribuție.

PRIMAR  
ING. DOBRE GHEORGHE



INTOCMIT  
ARSENESCU LAURENTIU

