|  |
| --- |
|  |
| Indicatorii de performanță |
| privind furnizarea/prestarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare |
|  |
|  |
|  |

Cuprins

[1. Întroducere 2](#_Toc8862210)

[2. Indicatorii de performanță manageriali 4](#_Toc8862211)

[3. Indicatorii de performanță operaționali 7](#_Toc8862212)

[4. Indicatorii de performanță financiari 13](#_Toc8862213)

# Introducere

Studiul are ca obiectiv propunerea unui set de indicatori de performanţă pentru serviciile de alimentare cu apă şi de canalizare pe care trebuie să-i atingă operatorii de servicii AAC în contextul delegării serviciilor de către UAT.

La stabilirea indicatorilor de performanţă s-au luat în considerație:

* necesităţile consumatorilor;
* starea tehnică şi gradul de eficienţă a sistemelor de alimentare cu apă şi de canalizare;
* situaţia economică a operatorului;
* necesitatea respectării şi aplicării legislaţiei existente în domeniul apei protecţiei mediului şi administraţiei publice locale;
* necesitatea atingerii obiectivelor stabilite în documentele de politici, componenta aprovizionare cu apă şi servicii de canalizare.

În activitatea sa, operatorul trebuie să poată demonstra îmbunătăţirea serviciului operaţional şi a eficienţei de activitate. Cea mai bună metoda de măsurare și confirmare a acțiunilor întreprinse privind utilizarea mai eficientă a resurselor este folosirea Indicatorilor de Performanţă.

Indicatorii de performanță sunt folosiți pentru a furniza managementului operatorului,dar și UAT care deleagă serviciile AAC, o perspectivă de ansamblu asupra performantei și dezvoltării generale a entității. Datele și informațiile esențiale ce au legătura cu performanțele obținute vor fi disponibile și vor descrie în special:

* Activitatea economică principală a operatorului;
* Eficiența utilizării resurselor;
* Realizarea obiectivelor de performanță definite.

În procesul de selectare a indicatorilor de performanţă, s-a luat în considerație includerea în listă a indicatorilor de calitate minimali prevăzuţi de *Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare* aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație a ANRE nr. 352/2016 din 27.12.2016 şi a indicatorilor de performanță recomandați în diferite documente: contract de delegare și caietul de sarcini.

APL va stabili Indicatorii de performanţă pornind de la cerințele stipulate în Contractul de delegare și Caietul de sarcini, inclusiv Managerului mandatat pentru o perioadă determinată, în asigurarea serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, avându-se în vedere respectarea următoarelor principii:

* continuitatea din punct de vedere cantitativ şi calitativ;
* adaptarea permanentă la cerinţele consumatorilor;
* excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciile de apă şi de canalizare;
* respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor şi protecţiei mediului.

Propunerile constau în indicatori de performanță manageriali,operaționali și financiari.

* Indicatorii de performanță manageriali indică scara de activitate, eficiența și eficacitatea operatorului.
* Indicatorii de performanță operaționali au menirea de a furniza date asupra producției și eficientei atât în termen imateriali, cât și în termeni financiari.
* Indicatorii de performanță financiari se bazează pe indicatori derivați din rapoartele financiare.

Din perspectiva managementului, aceștia nu ar trebui priviți izolat,deoarece ei reflectă segmente foarte importante ale sectoarelor activității de apă și canalizare. În timp, pot fi adăugați mai mulți indicatori, atunci când datele reale vor fi disponibile, mai ales în ceea ce privește serviciul cu clienții.

# Indicatorii de performanță manageriali

Indicatorii de performanţă manageriali indică scara de activitate şi eficienţa operatorului.

Pentru activitatea managerială s-au propus 5 indicatori, aceștia se referă la următoarele aspecte:

* Gradul de conectare la servicii
* Nivelul de contorizare a abonaților
* Numărul de abonați deserviți per angajat
* Salariul mediu al angajaților

Indicatorii de performanță manageriali sunt:

**1.M.** **Gradul de conectare la serviciul de alimentare cu apă.** Este indicatorul ce monitorizează eficiența de conectare la sistemul de alimentare cu apă. Formula de calcul este:

Unde:

**Nr aa**- Număr de abonați persoane fizice conectați la sistemul de alimentare cu apă la finele perioadei de raportare

**Nr tg**- Număr total de gospodării/locuințe în zona deservită (numai pentru străzile cu rețele de alimentare cu apă), la finele perioadei de raportare.

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Dorința populației de a se conecta la servicii
* Nivelul de trai a populației din zonă
* Informarea populației referitor la avantajele conectării la servicii

Nivelul optim al indicatorului este 98%.

**2.M Gradul de conectare la serviciul de canalizare.** Este indicatorul ce monitorizează eficiența de conectare la sistemul de canalizare. Formula de calcul este:

Unde:

**Nr ac**- Număr de abonați persoane fizice conectați la sistemul de canalizare la finele perioadei de raportare

**Nr tg** - Număr total de gospodării/locuințe în zona deservită (numai pentru străzile cu rețele de canalizare), la finele perioadei de raportare

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Dorința populației de a se conecta la servicii
* Nivelul de trai a populației din zonă
* Informarea populației referitor la avantajele conectării la servicii

Nivelul optim al indicatorului este 98%.

**3.M.** **Procentul de abonați contorizați.** Este indicatorul ce monitorizează nivelul de contorizare a abonaților. Formula de calcul este:

Unde:

**Nr aa con**- Număr de abonați persoane fizice conectați la sistemul de alimentare cu apă contorizați, la finele perioadei de raportare

**Nr aa**- Număr total de abonați persoane fizice conectați la sistemul de alimentare cu apă

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Dorința consumatorilor de a se contoriza
* Informarea populației referitor la avantajele contorizării
* Durata în care compania eliberează condițiile tehnice și prestează serviciile de montare a contoarelor.

Nivelul optim al indicatorului trebuie să tindă spre 100%.

**4.M.** **Numărul de abonați deserviți per angajat.** Este indicatorul ce monitorizează nivelul de productivitate a muncii. Formula de calcul este:

Unde:

**Nr aa** - Număr total de abonați persoane fizice conectați la sistemul de alimentare cu apă

**Nr an -** Număr total de angajați ai întreprinderii

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Automatizarea procesului de producție
* Numărul de abonați ai serviciului

Valoarea indicatorului trebuie să aibă o tendință de creștere.

**5.M. Salariul mediu al angajaților.** Este indicatorul ce monitorizează nivelul de motivare a salariaților din întreprindere. Formula de calcul este:

Unde:

**Ch sal** – Cheltuielile anuale de remunerare a muncii (fără asigurările sociale și medicale ale angajatorului), mii lei

**Nr an -** Număr total de angajați ai întreprinderii

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Nivelul cuantumului minim garantat al salariului pe economie
* Nivelul tarifelor
* Numărul de angajați

# Indicatorii de performanță operaționali

Scopul principal al indicatorilor de performanţă operaţionali este de a furniza date despre producţie şi eficienţă atât în termeni materiali/cantitativi cât şi în termeni financiari. Acest lucru este important pentru controlul costurilor dar şi din punct de vedere al politicilor de mediu.

Pentru activitatea operațională s-au propus 10 indicatori, aceștia se referă la următoarele aspecte:

* Continuitatea de prestare a serviciilor de alimentare cu apă;
* Calitatea apei potabile;
* Calitatea apei uzate deversate în efluent;
* Producția de apă: m3/ zi.
* Consumul de apă: litri/persoana/zi
* Pierderile de apă;
* Eficiența energetică și
* Intervențiile/ avariile pe sisteme.

Indicatorii de performanță operațională sunt:

**1.O. Durata Zilnică de Alimentare cu Apă**. Este indicatorul ce reflectă continuitatea serviciului de alimentare cu apă. El contribuie la gradul de satisfacție a consumatorilor privind serviciul prestat. Formula de calcul este:

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Scăderea presiunii
* Deteriorarea conductelor
* Avarii pe sistemul de alimentare cu apă
* Defectarea agregatelor de pompare
* Dereglări ale sistemului interior de alimentare cu apă ale blocurilor și/ sau sistemul de alimentare cu apă în interiorul curții abonatului
* Întreruperi în funcționarea stației de tratare

Valoarea țintă a acestui indicator este 0,98 ceea ce reflectă o continuitate a serviciului de alimentare cu apă.

**2.O.** **Asigurarea Conformității Calității Apei**. Este indicatorul ce monitorizează calitatea apei furnizate consumatorului. Formula de calcul este:

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Activitatea eficientă a stației de tratare
* Lipsa infiltrărilor în sistemul de alimentare cu apă
* Lipsa scurgerilor de apă
* Durata de păstrare a apei în rezervoare
* Reparația și întreținerea rețelelor de alimentare cu apă
* Consumul suficient de apă al abonaților, care va permite circulația apei în conducte
* Buna funcționare a aparatajului de laborator
* Prelevarea corectă a probelor de apă

Valoare țintă a indicatorului este 100%.

**3.O.** **Asigurarea Conformității cu Calitatea Apei Uzate**. Este indicatorul ce monitorizează calitatea apei epurate deversate în emisar. Formula de calcul este:

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Calitatea apei uzate ce este deversată în sistemul de canalizare
* Eficiența de funcționare a stației de epurare
* Buna funcționare a aparatajului de laborator
* Prelevarea corectă a probelor de apă epurată

Valoare țintă a indicatorului este 100%.

**4.O.** **Producția de apă: m3/ zi.** Este indicatorul ce monitorizează cantitatea totală și anuală de apă furnizată sistemului de distribuție (cantitatea de apă produsă), exprimată ca o medie a anului în m3/zi. Formula de calcul este:

**5.O.** **Consumul specific de apă per persoană(litri/persoana/zi).** Este indicatorul ce indică cantitatea totală anuală de apă **vândută (facturată)** cătreconsumatori/populațiadeservită,exprimatăînlitripepersoanăpezi. Formula de calcul este:

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Necesitățile consumatorilor
* Nivelul tarifelor
* Surse alternative de apă

Nivelul de exactitate a aparatelor de măsurat

**6.O**. **Pierderile de apă (apa nefacturată)**. Este indicatorul ce monitorizează eficiența transportării apei. Formula de calcul este:

Unde:

**Vaap** - volumul anual de apă produs, mii m3/an

**Vaaf** - volumul anual de apă facturată, mii m3/an

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Gradul de exactitate/ clasa de precizie a aparatelor de măsurare
* Consumurile frauduloase
* Acuratețea de citire a indicațiilor contoarelor
* **Presiunea:**
* creşteri de presiune pot duce la creşteri semnificative ale pierderilor în sistem şi la creşterea frecvenţei avariilor;
* presiuni mai mari, în general duc la apariţia timpurie a pierderilor ascunse și invers, o scădere a presiunii sistemului va duce la reducerea pierderilor;
* şocurile de presiune cauzate de pornirea sau oprirea unei pompe sau manevrarea prea rapidă a unei vane pot duce la depăşirea presiunilor proiectate ale sistemului, astfel generând avarii;
* **Mişcările solului:** 
  + printre cauzele mişcărilor solului sunt modificările de umiditate mai ales in solurile argiloase, schimbările de temperatură, ridicările din cauza îngheţului şi scufundările. Aceste mişcări pot duce la spargerea conductelor, la deplasarea îmbinărilor sau la apariţia unor concentraţii locale de tensiune în conducte sau în armături, care duc în final la ruperea acestora;
* **Deteriorarea conductelor:** 
  + cea mai gravă problemă este coroziunea internă sau externă a conductelor și armaturilor din metal;
  + coroziunea interna este în general mai severă în zonele cu apa cu duritate scăzută
  + coroziunea exterioară apare din diverse cauze, printre care diferenţele de aerare în sol, coroziunea bimetalică, variaţii ale concentraţiei de săruri dizolvate în sol, activitatea microbiologică și pământul contaminat din solurile poluate;
  + corodarea conductelor din beton sau azbociment poate fi cauzată de soluri sau ape cu conţinut ridicat de sulfaţi;
* **Calitate joasă a materialelor şi a execuţiei:**
* este important să se stabilească standarde corespunzătoare pentru materialul conductelor şi să se supravegheze corect instalarea acestora, inclusiv pregătirea şanţurilor. Materialele trebuie manevrate cu grijă şi depozitate corespunzător;
* **Caracteristicile solului:** 
  + un factor important care afectează durata pierderilor ascunse (scurgeri) este permeabilitatea solului în care sunt pozate conductele;
  + în unele soluri, apa din scurgerile subterane poate apărea la suprafaţă destul de repede, in timp ce în alte soluri cum ar fi cele calcaroase, aceste scurgeri pot dura un timp nedefinit, fără să apară vreodată la suprafaţă;
* **Încărcările din trafic:** 
  + efectele vibraţiilor provocate de circulația autovehiculelor de mare tonaj în unele zone pot avea un impact semnificativ asupra nivelului pierderilor;
  + la instalarea de conducte în zone intens circulate, trebuie acordată o atenţie specială selectării celui mai potrivit material pentru conducte şi refacerii şanţurilor;

**7.O.** **Consumul specific de energie electrică a sistemului de alimentare cu apă**. Este indicatorul ce monitorizează eficiența energetică a sistemului de alimentare cu apă. Formula de calcul este:

Unde:

**CaeeSAA** - Consumul anual total de energie electrică pentru sistemul de alimentare cu apă, mii kWh an

**Vaap** - volumul anual de apă produs, mii m3 /an

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Nivelul de performanță a agregatelor de pompare și instalațiilor de tratare a apei
* Modul în care este monitorizat procesul de lucru a agregatelor de pompare
* Modul de întreținere și reparație a agregatelor de pompare și instalațiilor de tratare

**8.O. Consumul specific de energie electrică sistemul de canalizare**. Este indicatorul ce monitorizează eficiența energetică a sistemului de canalizare. Formula de calcul este:

Unde:

**CaeeSC** - Consumul anual total de energie electrică pentru sistemul de canalizare, mii kWh an;

**Vaaue** - volumul anual de apă uzată epurat, mii m3 /an;

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Nivelul de performanță a agregatelor de pompare și instalațiilor de epurare
* Modul în care este monitorizat procesul de lucru a agregatelor de pompare
* Modul de întreținere și reparație a agregatelor de pompare și instalațiilor de epurare
* Volumul de infiltrări în sistemul de canalizare

**9.O.** **Numărul anual de scurgeri reparate pe sistemul de alimentare cu apă**. Este indicatorul ce monitorizează nivelul de performanță a procesului de lichidare a avariilor la rețele de alimentare cu apă, exprimat ca număr de avarii pe km de rețea. La fel, influențează durata de prestare a serviciului. Formula de calcul este:

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Gradul de uzură a rețelelor de alimentare cu apă
* Calitatea procesului de lichidare a avariilor
* Calitatea materialelor utilizate în procesul de construcție
* Șocuri de presiune în rețea,
* Conectări ilicite

**10.O Numărul de reparații la blocajele sau defecțiunile rețelei de canalizare.** Este indicatorul ce monitorizează nivelul de performanță a procesului de lichidare a blocajelor sau a defecțiunilor la rețelele de canalizare, exprimat ca număr de avarii pe km de rețea.

Formula de calcul este:

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Gradul de uzură a rețelelor de canalizare
* Calitatea procesului de lichidare a blocajelor sau defecțiunilor
* Calitatea materialelor utilizate în procesul de construcție

# Indicatorii de performanță financiari

Indicatorii de performanţă economico-financiari se bazează pe indicatorii diagnostic derivaţi din rapoartele financiare.

Pentru activitatea economico-financiară s-au propus 9 indicatori, care se referă la următoarele aspecte:

* Marja de profit
* Rentabilitate
* Lichiditate
* Viteza de rotație a datoriilor și creanțelor
* Fluxul de numerar
* Rata de acoperire a costurilor de tarif

Indicatorii de performanță economico-financiari sunt:

**1.EF.** **Marja profitului din activitatea operațională.** Este indicatorul ce monitorizează eficiența financiară a activității operaționale. Formula de calcul este:

Unde:

**P(Pier)AO**- Profitul (pierderea) din activitatea operațională, mii lei an

**Vv**- Venitul din vânzări anual, mii lei

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Eficiența de utilizare a resurselor producție
* Volumul de apă vândut (facturat)
* Tarifele
* Nivelul consumurilor și cheltuielilor

**2.EF.** **Marja profitului net.** Este indicatorul ce monitorizează eficiența financiară a activității de producție. Formula de calcul este:

Unde:

**P(Pier) net**- Profitul (pierderea) net, mii lei an

**Vv**- Venitul din vânzări anual, mii lei

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Eficiența de utilizare a resurselor producție
* Volumul de apă vândut (facturat)
* Tarifele
* Nivelul consumurilor și cheltuielilor

**3.EF.** **Rentabilitatea Activelor Totale.** Este indicatorul ce măsoară eficiența utilizării activelor, din punctul de vedere al profitului obținut. Formula de calcul este:

Unde:

**P(Pier)pi** - Profitul (pierderea) până la impozitare, mii lei an

**Vta** - Valoarea totală a activelor, mii lei

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Gradul de utilizare a activelor companiei
* Valoarea activelor
* Eficiența economică generală a întreprinderii
* Nivelul veniturilor
* Nivelul consumurilor și cheltuielilor

**4.EF.** **Rata lichidității imediate.** Indică capacitatea companiei de a-și achita datoriile curente doar cu numerar și echivalente de numerar. Acesta reprezintă raportul dintre numerar și datoriile curente exprimat în procente. Formula de calcul este:

Unde:

**Vmb**- Valoarea mijloacelor bănești, mii lei

**Vdts**- Valoarea datoriilor pe termen scurt, mii lei

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Disponibilitățile de mijloace bănești ale companiei,
* Nivelul de facturare și încasare a serviciilor
* Nivelul datoriilor pe termen scurt
* Nivelul plăților

Nivelul oprim al Ratei lichidității imediate se consideră valoarea **1**.

**5.EF.** **Viteza de Rotație a Creanțelor.** Determină cât de repede operatorul își poate colecta creanțele de la consumatori. Cu cât este mai mare viteza de rotație a creanțelor cu atât mai bine operatorul colectează creanțele. Și invers, cu cât este mai mică viteza de rotație a creanțelor cu atât mai ineficientă este gestionarea creanțelor sau solvabilitatea debitorilor este scăzută. Formula de calcul este:

Unde:

**Vc**- Valoarea creanțelor, mii lei

**Vv**- Venitul din vânzări anual, mii lei

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Nivelul de facturare a serviciilor
* Valoarea creanțelor
* Nivelul de încasare a facturilor
* Capacitatea de plată a consumatorilor

Termenul de plată a facturilor pentru serviciile prestate de întreprindere este de 30 de zile.

**6.EF.** **Viteza de Rotație a Datoriilor Comerciale.** Evaluează cât de repede operatorul se achită cu furnizorii. O rotație înaltă înseamnă că între achiziția bunurilor și serviciilor și plata acestora este o perioadă foarte scurtă de timp. Pe de altă parte, o rotație mai mică a datoriilor semnifică, de obicei, că operatorul î-și plătește cu întârziere furnizorii. Formula de calcul este:

Unde:

**Vdc** - Valoarea datoriilor comerciale, mii lei

**Vv** - Venitul din vânzări anual, mii lei

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Nivelul de achitate a facturilor către furnizori
* Nivelul de facturare a serviciilor
* Condițiile de plată ale furnizorului

O valoare a acestui indicator >90 indică faptul că operatorul are întârzieri de plată sau beneficiază de condiţii de creditare facile din partea furnizorilor.

**7.EF.** **Fluxul de Numerar.** Este principalul indicator care demonstrează că operatorul dispune de suficiente mijloace bănești pentru acoperirea costurilor operaționale privind prestarea serviciilor de apă și canalizare. Valoarea acestui indicator trebuie sa fie pozitivă luând în considerație același nivel în dinamică al datoriilor și creanțelor comerciale.

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Nivelul datoriilor față de furnizori
* Nivelul de colectare a creanțelor comerciale
* Volumul de servicii facturat
* Tarifele

**8.EF**. **Rata de Acoperire a Costurilor de Tariful Serviciului de Alimentare cu Apă.** Indică raportul dintre tariful și costul unui m3 de apă. Formula de calcul este:

Unde:

**TA1m3**-Tariful mediu pentru 1m3 servicii de alimentare cu apă, lei/m3

**CA1m3**-Costul mediu pentru 1m3 servicii de alimentare cu apă, lei/m3

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Volumul de servicii facturat
* Eficiența utilizării resurselor
* Tarifele pentru serviciile de alimentare cu apă și canalizare
* Tarife diferențiate pe categorii de consumatori

O valoare a indicatorului de 1-1,3 indică un nivel eficient al tarifului la serviciu.

**9.EF.** **Rata de Acoperire a Costurilor de Tariful Serviciului de Canalizare.** Indică raportul dintre tariful și costul unui m3 de apă uzată, Formula de calcul este:

Unde:

**TC1m3**-Tariful mediu pentru 1m3 servicii de canalizare, lei/m3

**CC1m3**-Costul mediu pentru 1m3 servicii de canalizare, lei/m3

Factorii care influențează realizarea acestui indicator de performanță sunt:

* Nivelul de facturare a serviciilor
* Valoarea cheltuielilor
* Tarifele pentru serviciile de alimentare cu apă și canalizare
* Tarife diferențiate pe categorii de consumatori

Valoare indicatorului trebuie sa fie mai mare decât 1,0.