



# Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Apa Dâmbovița

Târgoviște, blv. Regele Carol I, nr. 66, jud. Dâmbovița  
e-mail: [adiapadb@yahoo.com](mailto:adiapadb@yahoo.com),  
tel. : 0373.026.600, fax: 0374.096.506



## RAPORT DE MONITORIZARE

Încheiat la data de: **19.07.2022**

Nr. înreg. Compania de apă Târgoviște –Dâmbovița S.A.

Nr. înreg. A.D.I. APA DÂMBOVIȚA - 905/19.07.2022

### PARTEA A

#### CAPITOLUL I

**Denumirea și datele de identificare ale entității care efectuează monitorizarea:**

**Asociația de Dezvoltare Intercomunitară APA DÂMBOVIȚA**

**CUI: 23134486**

**Târgoviște, B-dul Regele Carol I, nr.66**

**Tel/fax 0373.026.600/0374.096.506**

**E-mail [adiapadb@yahoo.com](mailto:adiapadb@yahoo.com)**

#### CAPITOLUL II

**Date privind misiunea de monitorizare**

a) a) Echipa de verificare formată din:

- dl. ing. Vladu Ștefan, având funcția de specialist tehnic în cadrul Aparatului Tehnic al ADI APA Dâmbovița;

- dna. ing. Ciocan Cătălina Draga, având funcția de specialist tehnic în cadrul Aparatului Tehnic al ADI APA Dâmbovița;

- dl. ing. Năstase- Comșa Dragoș, având funcția de specialist tehnic în cadrul Aparatului Tehnic al ADI APA Dâmbovița;

a procedat la efectuarea unei verificări  documentare și/sau  faptice ce a avut drept scop verificarea :

**modului de îndeplinire a obligațiilor și responsabilităților asumate de către Operatorul regional în Contractul de delegare înregistrat la ADI APA DÂMBOVIȚA cu nr. 03 / 29.01.2009 și înregistrat la Compania de Apă Târgoviște –Dâmbovița S.A. cu nr. 2624 / 29.01.2009**

b) Locul unde s-a desfășurat verificarea : Compania de Apă Târgoviște –Dâmbovița S.A. – sediu central și secțiile: Moreni, Pucioasa, Fieni, Titu, Găești

c) În perioada :04.05. - 29.07.2022

d)Obiectul verificării: **Gestiunea Utilizatorilor în conformitate cu prevederile art. 30, Eficiența Sistemului în conformitate cu prevederile art. 31 și Gestiunea Comercială în conformitate cu prevederile art. 32 din Contractul de Delegare a Gestiunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și de Canalizare, Dispoziții Speciale – Partea Comună, Titlul IV – Calitatea Serviciilor, Capitolul I Gestiunea Serviciilor.**

#### CAPITOLUL III

**Denumirea și datele de identificare ale Operatorului Regional**

a) Denumirea: Compania de Apă Târgoviște- Dâmbovița S.A.

b) Sediul :B-dul I.C. Bratianu, nr. 50

c) Cod unic de înregistrare: 10084149

d) Reprezentatul legal : DIRECTOR GENERAL ec. Adrian DUMITRU

## **CAPITOLUL IV**

### **Prezentarea aspectelor monitorizate**

Descriere aspecte verificate:

#### **1. Gestiunea utilizatorilor**

- existența unui instrument informatizat de gestiune folosit pentru gestiunea utilizatorilor cu o interfață automată cu contabilitatea generală;

- dacă funcțiile gestiunii Utilizatorilor cuprind mai ales:

a. dosarele utilizatorilor cu detalii despre localizarea acestora în măsura în care au legătură cu zonele tehnice;

b. caracteristicile bransamentelor / racordurilor, gestiunea bransărilor / racordurilor individuale, a cererilor de bransare /racordare și a realizării bransamentelor / racordurilor;

c. monitorizarea contoarelor, caracteristicile tehnice ale acestora și calibrarea lor periodică, împreună cu un control al performanței de măsurare a fiecărui tip de contor în timp (fișele tehnice ale contoarelor );

d. citirea contoarelor (centralizatoare ale citirii contoarelor);

e. controlul consumurilor și estimarea automată a consumului în caz de probleme la citirea contoarelor (centralizatoare ale citirii consumurilor);

f. facturarea, inclusiv următoarele elemente: datele utilizatorilor, data citirii contorului, data facturării, data plății, indexul și codul de citire, consumul real sau estimat, consumul mediu în trecut, valoarea factorilor prețului, metoda de evaluare;

g. soluționarea și gestiunea litigiilor (rapoarte privind soluționarea și gestionarea litigiilor);

h. modul de tratare ale plângerilor (petițiilor);

i. trimiterea facturilor și chitanțelor cu rapoarte lunare care să includă : bilanțul anterior, suma facturată, suma recuperată, valoarea creditului și debitului, provizioanele pentru rău platnici și bilanțul lor (Operatorul este obligat să înscrie în contabilitate automat provizioane pentru rău platnici, în funcție de plăți și conform unui grafic precis stabilit pe categorii de clienți);

#### **2. Eficiența sistemului și Gestiunea comercială**

j. eficiența sistemului sau rata vânzărilor în funcție de producția netă care reprezintă raportul dintre volumul facturat Utilizatorilor și volumul producției nete înregistrate, adică fără pierderile de producție. Pierderile totale, care sunt folosite în definirea eficienței sistemului, includ : pierderile materiale cu transportul, pierderile materiale cu furnizarea și pierderile comerciale. Pierderile comerciale se compun din : pierderi datorită bransamentelor ilegale, fraudelor la înregistrările contoarelor și pierderilor la facturare;

k. eficiența furnizării serviciilor și obiectivele îmbunătățirilor din raportul tehnic anual conform cu art. 48 alin. (4) din Contractul de Delegare a Gestiunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și de Canalizare, Dispoziții Generale, Titlul III Controlul Serviciilor;

Criteriile calitative ale gestiunii comerciale precum:

l. acoperirea contorizării în anul 2021, care reprezintă raportul dintre numărul de contoare instalate până la sfârșitul anului 2021 și numărul de bransamente funcționale la sfârșitul anului 2021;

m. rata de citire în anul 2021, care reprezintă raportul dintre numărul de citiri ale contoarelor și numărul de contoare funcționale, în medie pentru toate citirile din anul 2021;

n. nivelul facturării în funcție de consumul real, care reprezintă raportul dintre consumul facturat pe baza unui index real al citirilor, fără luarea în considerare a consumului estimat și consumul total facturat;

o. nivelul recuperării pe categorii de clienți : procentul de facturi într-o anumită lună care sunt recuperate lună de lună în lunile următoare.

**Această misiune de monitorizare a avut la bază atât aspectele constatate în urma vizitelor efectuate la secțiile operaționale și la compartimentele vizate în această acțiune cât și cele rezultate din verificarea și analiza documentelor înaintate de companie de apă la A.D.I. APA DÂMBOVIȚA prin adresa nr. 20858/12.07.2022, înregistrată la asociație cu nr. 871/13.07.2022.**

## **CAPITOLUL V**

### **I. Prezentarea aspectelor constatate:**

Compania de Apă Târgoviște – Dâmbovița S.A., operator regional pe raza de competență a unităților administrativ-teritoriale membre asociate sau care vor deveni membre asociate ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitare APA DÂMBOVIȚA, operează, în prezent, în 65 de unități administrativ-teritoriale din județul Dâmbovița, pe baza Contractului de delegare a gestiunii serviciilor publice de

alimentare cu apă și de canalizare nr. 3/2624/29.01.2009 și a Licenței nr. 5490 din 13.09.2021, valabilă până la 21.09.2026, Clasa 2 și în conformitate cu Regulamentul Serviciului de alimentare cu apă și de canalizare din aria de competență a unităților administrativ-teritoriale membre ale Asociației de Dezvoltare Intercomunitară "Apa Dâmbovița".

În urma monitorizării gestiunii utilizatorilor, eficienței sistemului și a gestiunii comerciale în conformitate cu prevederile art. 30, art. 31 și art.32 din Contractul de Delegare a Gestiunii Serviciilor Publice de Alimentare cu Apă și de Canalizare, Dispoziții Speciale – Partea Comună, Titlul IV – Calitatea Serviciilor, Capitolul I Gestiunea Serviciilor, s-au constatat următoarele aspecte privind: Gestiunea Utilizatorilor

- Compania de Apă Târgoviște – Dâmbovița S.A., are implementat și certificat (de către firma CERTIND) un sistem de management integrat, calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională, prin care compania și-a declarat misiunea sa, care are ca obiectiv prioritar orientarea către client care se manifestă prin furnizarea de servicii de calitate care să anticipeze și să satisfacă nevoile și așteptările clienților din zona de operare și promovarea respectului și a transparenței prin tratamentul egal al tuturor clienților și prin menținerea unei comunicări eficiente cu autoritățile și alte părți interesate;

- Toate activitățile tehnice, financiare și administrative legate de relația dintre operatorul regional și utilizatori au elaborate proceduri operaționale privind desfășurarea acestor activități în conformitate cu legislația și normele naționale privind serviciile publice de alimentare cu apă potabilă și de canalizare, astfel:

- Procedura Operațională "Branșare/Racordare utilizatori la rețelele de apă / canal și Emitere avize amplasament" cod PO - 09 – 002 Ed. 05, rev.1 / 03.06.2020 în curs de revizuire;

- Procedura Operațională "Tratarea reclamațiilor" cod PO – 16-001 Ed. 04, rev.0 / 25.11.2021;

- Procedura Operațională "Generare facturi" cod PO – 07-004 Ed. 03, rev.0 / 20.03.2021;

- Procedura Operațională "Asistența și reprezentarea juridică. Recuperare creanțe. Executare silită" cod PO – 10-009 Ed. 03, rev.0/ 01.04.2021;

- Procedura Operațională "Recuperare creanțe pe cale amiabilă" cod PO – 16-003 Ed. 07, rev.0 / 01.05.2021;

- Există un instrument informatizat de gestiune folosit pentru gestiunea utilizatorilor cu o interfață automată cu contabilitatea generală;

- Dosarele de branșare / racordare la rețeaua de alimentare cu apă / rețeaua de canalizare întocmite în cadrul centrelor de lucru Târgoviște, Moreni, Găești, Pucioasa și Titu care au fost evaluate prin eșantionare (eșantion de 5 dosare) conțin toate documentele necesare branșării respectiv racordării (acolo unde există rețea de canalizare), în conformitate cu prevederile Procedurii Operaționale "Branșare/Racordare utilizatori la rețelele de apă / canal și Emitere avize amplasament" cod PO - 09 – 002 Ed. 05, rev.1, întocmită cu respectarea prevederilor legislației specifice în vigoare. Precizăm că la momentul monitorizării s-a constatat că în procedura operațională sus menționată nu se precizează ce trebuie să cuprindă documentația tehnică (elaborată de: Serviciul Tehnic pentru secția Târgoviște și Biroul Tehnic din cadrul centrelor funcționale al CATD) în conformitate cu prevederile legislației în domeniu și cele ale Regulamentului serviciului de alimentare cu apă și de canalizare. Astfel, în acest sens, am constatat că Memoriul tehnic, schema de montaj, schema instalației, planul de situații din cadrul documentației tehnice, nu reprezintă formulare exemplificate și controlate prin procedura operațională privind lucrarea de branșare / racordare utilizatori la rețeaua de alimentare cu apă / rețeaua de canalizare și în consecință nu sunt formulate în mod similar și doar adaptate, în funcție de condițiile tehnice specifice existente la fiecare branșament, în toate centrele de lucru din cadrul CATD. Menționăm că nu sunt respectate nici responsabilitățile din această procedură privind persoanele care aprobă și verifică documentația tehnică sus menționată. Referitor la punctul 7.2.5 din această procedură s-a constatat că nu respectă prevederile art. 22<sup>1</sup> din Legea nr. 7/2020 pentru modificarea și completarea Legii nr. 10 / 1995 privind calitatea în construcții și pentru modificarea și completarea Legii nr. 50 /1991 privind autorizarea executării lucrărilor de construcții și ale art. 108 alin. 3 din Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare. În conformitate cu procedura operațională de branșare / racordare pct.7.2.2. am constatat că în cazul investițiilor pe infrastructura de apă și apă uzată (realizate de UAT-uri prin diferite programe) în care căminele de branșament / racord au fost executate de investitor până la limita de proprietate (în baza avizului definitiv emis de companie investitorului) și care nu mai impun lucrări care să afecteze domeniul public etapele pe care trebuie să le urmeze beneficiarul sunt simplificate și în ajutorul său, astfel: obținerea avizului de principiu; semnarea contractului de furnizare; lucrarea de branșare / racordare

executată de CATD prin secțiile operaționale pentru care beneficiarul achită contravaloarea materialelor și a contorului de apă; predarea căminului de branșament / de racord inclusiv apometrul cu titlu gratuit UAT-ului în care se află amplasat. Un alt aspect pozitiv pe care l-am identificat în această procedură este evidențierea că în cazul solicitării unei branșări la rețeaua de distribuție a apei potabile în cazul în care există și rețea de canalizare compania de apă emite avizul de principiu pentru această lucrare numai cu obligativitatea beneficiarului de a se racorda la rețeaua de canalizare existentă.

Branșamentele / racordurile nou executate sunt centralizate la nivelul Biroului Patrimoniu pentru a fi raportate la sfârșitul anului UAT-urilor, unde sunt amplasate, în vederea modificării valorii patrimoniale a sistemului de alimentare cu apă / sistemului de colectare și epurare ape uzate în bilanțul activ al acestora.

Începând cu data de 03.06.2020, în conformitate cu Procedura Operațională ”Branșare/Racordare utilizatori la rețelele de apă / canal și Emitere avize amplasament” cod PO - 09 – 002 Ed. 05, rev.1 / 03.06.2020, formularele: notificările către beneficiar privind acordarea avizului definitiv favorabil pentru execuție branșament la rețeaua publică de apă / racord la rețeaua publică de canalizare cod: F-PO-09-002-4 Ed. 05 rev. 1, proces verbal de recepție cod: F-PO-09-002-5 Ed. 05 rev. 1 și contract pentru execuție branșamente apă / racorduri canalizare cod: F-PO-09-002-6 Ed. 05 rev. 1, conțin sintagma ”ca urmare a recepției, branșamentul /racordul propriu până la contor / cămin racord, inclusiv contorul, se predă de către beneficiar cu titlu gratuit, autorității administrației publice locale ”;

- Laboratorul de metrologie asigură monitorizarea tuturor contoarelor de apă, din căminele de branșament aferente rețelelor de alimentare cu apă exploatare și administrate de CATD, în baza situației branșamentelor la concesionarea sistemelor de alimentare cu apă de la unitatea administrativ –teritorială și ulterior în baza proceselor verbale de montare / sigilare întocmite la recepția finalizării lucrărilor de branșare. Laboratorul întocmește, menține, păstrează și arhivează, pe suport electronic, listele resurselor de monitorizare și măsurare scadente la verificarea metrologică și fișele tuturor acestor contoare, care conțin localizarea, caracteristicile metrologice (Dn și seria) precum și istoricul verificărilor metrologice periodice ale acestora. La rândul său fiecare secție are un registru de montare apometre, după care lunar transmite Laboratorului de metrologie o situație a contoarelor de apă montate, pentru întocmirea fișei contorului. Laboratorul de metrologie este autorizat, de Biroul Român de Metrologie Legală prin Direcția Regională de Metrologie Legală Ploiești, în baza unui sistem de management al calității în conformitate cu standardul de referință SR EN ISO / CEI 17025: 2018 Cerințe generale pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări, care demonstrează capacitatea acestui laborator de a furniza rezultate de încredere ale verificărilor metrologice periodice (la 7 ani) ale contoarelor de apă rece. Laboratorul funcționează după 2 proceduri și anume: Procedura de verificare ” Verificarea Metrologică a contoarelor de apă rece cu diametrul nominal cuprins între 15 mm- 40 mm ” cod : PIV 003-05-01/21, Ed. 2 rev.0 din 24.11.2021 avizată de către Institutul Național de Metrologie Legală București și Procedura Operațională ”Controlul Resurselor de Monitorizare și Măsurare” cod: PO-15-001, Ed. 07 rev. 0 din 01.04.2021;

- Există pentru fiecare Contract de furnizare / prestare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare o Fișă citire contor de branșament apă potabilă cod client... și pentru cele la pașal o Fișă sau situație consum client în care sunt trecute informații cu privire la: nr. de utilizatori din acea gospodărie, nr. autoturism, nr. pășări etc., consumatori pentru care în Ordinul nr.29/N din 1993, pentru aprobarea Normativului-cadru privind contorizarea apei și a energiei termice la populație, instituții publice și agenți economici, există o valoare standard a cantității de apă consumată;

- În conformitate cu prevederile Contractului de furnizare / prestare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, în fiecare lună se generează pentru fiecare abonat în funcție de indexul citit / etimat la contorul de branșament factura care reprezintă contravaloarea serviciilor de apă și canal furnizate / prestate. Factura este întocmită în conformitate cu prevederile art. 319 alin. (20) din Legea 227/2015 privind Codul fiscal cu modificările și completările ulterioare;

- Operatorul înscrie în contabilitate automat provizioanele pentru facturile neîncasate mai vechi de 270 de zile (conform Codului Fiscal);

- Soluționarea și gestiunea litigiilor se face în conformitate cu procedurile operaționale : ”Asistența și reprezentarea juridică. Recuperare creanțe. Executare silită ” cod PO – 10-009 Ed. 03, rev.0/ 01.04.2021 și ” Recuperare creanțe pe cale amiabilă ” cod PO – 16-003 Ed. 07, rev.0 / 01.05.2021;

În conformitate cu Raportul sintetic cu privire la activitatea de recuperare a creanțelor perioada 01.01.2021-31.12.2021 înregistrat cu nr. 3409/28.01.2022 transmis de Oficiul Juridic prin e-mail către ADI în data de 08.07.2022 înregistrat cu nr. 837/08.07.2022 (anexat ca material probant la prezentul raport) ni s-au comunicat următoarele :

I. Dosare pe rol neachitate sau achitate parțial aflate în diferite faze de recuperare (pe rolul instanțelor de judecată drept comun și procedura insolvenței, în procedura prealabilă executării silită, în executare silită) – 1.831 dosare, 1.045 debitori, 8.669.298,26 lei debite rămase de recuperat- Anexa 1 (material probant);

II. Încasări din dosare aflate pe rolul instanțelor de judecată drept comun și procedura insolvenței, în procedura prealabilă executării silită, în executare silită – 723.838,78 lei din care 434.854,53 lei încasări din dosare cu executare – Anexa 2 (material probant);

III. Debitori acționați în judecată în anul 2021 în vederea recuperării creanțelor - 455 dosare, total debit acționat=1.777.370,137 lei, total debit recuperat=322.014,16 lei, total debit încasat=374.608.54 lei-Anexa 4 (material probant);

IV. Debitori depuși la executare silită în anul 2021 în vederea recuperării creanțelor – 204 dosare, total debit acționat=777.777,91 lei, total debit recuperat=107.989,38 lei, total debit încasat=274.017,33 lei – Anexa 5 (material probant);

V. Debitori aflați sub incidența legii insolvenței – 47 debitori, total debit acționat=6.211.924,05, total debit încasat, ștornat=1.082.737,98 lei;

- Există Procedura Operațională ”Tratarea reclamațiilor / petițiilor” cod PO – 16-001 Ed. 04, rev.0/25.11.2021, care are ca scop reglementarea modului de soluționare corespunzătoare și în termeni legali a reclamațiilor / petițiilor adresate companiei de apă și care se aplică la nivelul întregii societăți. Această procedură stabilește circuitul documentelor în cadrul activității privind soluționarea reclamațiilor / petițiilor de la primirea acestora și până la comunicarea soluțiilor precum și responsabilitățile compartimentelor și a personalului implicat în această activitate. În conformitate cu această procedură compania de apă întocmește semestrial un raport privind activitatea de soluționare a reclamațiilor/petițiilor primite, a răspunsurilor expediate cât și a reclamațiilor /petițiilor în curs de soluționare pe care îl comunică Managerului de dezvoltare. Tot în acest sens, toate compartimentele comerciale ale secțiilor precum și biroul relații cu clienții înregistrează reclamațiile / petițiile într-un registru de evidență a acestora și transmite, urmărește, verifică, răspunde și arhivează petițiile/reclamațiile clienților precum și răspunsurile de soluționare ale acestora.

Din Registrele de evidență a reclamațiilor / petițiilor cod : F-PO-16-001-01 Ed.04 rev.0/25.11.2021 corespunzătoare secțiilor operaționale și cel al Serviciului Relații cu Clienții din cadrul companiei de apă s-au constatat că termenele de răspuns la aceste reclamații / petiții precum și modul de tratare al lor s-a făcut în conformitate cu prevederile Ordonanței nr. 27/30.01.2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată prin Legea nr. 233/23.04.2002, cu modificările și completările ulterioare. S-a mai constatat și că reclamațiile primite la dispeceratul companiei de apă au fost soluționate în timp util în funcție de gravitatea lor, fapt din care s-a tras concluzia că acest serviciu este eficace și performant.

Toate reclamațiile / petițiile, indiferent de modul de comunicare și de compartimentul care le-a recepționat, sunt gestionate de Biroul Relații cu Clienții în conformitate cu procedura operațională sus menționată. Astfel, din Situațiile semestriale pe anul 2021 privind activitatea de soluționare a reclamațiilor / petițiilor primite, a răspunsurilor expediate, cât și a celor în curs de soluționare cod formulare: F-PO-16-001-06 Ed.03 rev.2 și F-PO-16-001-06 Ed.04 rev.0/25.11.2021 întocmite de Biroul Relații cu Publicul, care se comunică Managerului de Dezvoltare, s-au constatat că în anul 2021 au fost înregistrate 1048 de petiții care au fost rezolvate în timp legal cu respectarea prevederilor legislative corespunzătoare fiecărei petiții;

- Există posibilitatea plății on-line a contravalorii facturilor, prin accesarea site-ului Companiei, <https://www.catd.ro>, la secțiunea Portal.

- Există posibilitatea transmiterii on-line a indexului autocitit, prin accesarea site-ului Companiei, <https://www.catd.ro>, la secțiunea Portal.

### **Eficiența sistemului**

Nr. crt.	Denumire sistem de alimentare cu apă	Eficiență sistem [%]
1.	Mun. Târgoviște	85
2.	Mun. Moreni	53
3.	Oraș Fieni	88
4.	Oraș Găești	97
5.	Oraș Pucioasa	57
6.	Oraș Răcari	48

7.	Oraș Titu	60
8.	Aninoasa	51
9.	Bezdead	92
10.	Bilciurești	56
11.	Brănești	80
12.	Braniștea	87
13.	Brezoaele	78
14.	Buciumeni	70
15.	Bucșani	82
16.	Cândești	60
17.	Cobia	97
18.	Cojasca	20
19.	Comișani	53
20.	Crângurile	90
21.	Dobra	85
22.	Doicești	55
23.	Dragodana	90
24.	Dragomirești	64
25.	Finta	69
26.	Glodeni	66
27.	Gura Fcii	99
28.	Gura Ocnitei	54
29.	Hulubești	99
30.	Iedera	93
31.	Lucieni	73
32.	Ludești	93
33.	Lungulețu	99
34.	Malu cu Flori	73
35.	Mănești	91
36.	Mătăсарu	91
37.	Moroeni	71
38.	Morteni	88
39.	Moțâieni	71
40.	Niculești	58
41.	Nucet	96
42.	Ocnita	77
43.	Odobesti	91
44.	Perșinari	78
45.	Petrești	93
46.	Pietroșita	68
47.	Poiana	96
48.	Potlogi	96
49.	Produlești	91
50.	Raciu	73
51.	Răscăieți	92
52.	Răzvad	51
53.	Șelaru	88
54.	Slobozia Moară	68
55.	Șotânga	44
56.	Tătărani	47
57.	Ulmi	60
58.	Valea - Lungă	93
59.	Văleni Dâmbovița	88
60.	Vârfuri	43

61.	Vișina	95
62.	Vișinești	55
63.	Vulcana Băi	74
64.	Vulcana Pandele	76

Eficiența sistemului reprezintă raportul dintre volumul facturat Utilizatorilor și volumul producției nete înregistrate, adică fără pierderile din producție. Pierderile totale, care sunt folosite în definirea eficienței sistemului, includ atât pierderile materiale cu transportul, pierderile materiale cu furnizarea și pierderile comerciale. Pierderile comerciale sunt pierderi datorate branșamentelor ilegale, fraudelor la înregistrările contoarelor și pierderilor la facturare.

În urma analizei documentului "Date tehnice de urmărit în procesul de monitorizare a eficienței sistemului și gestiunii comerciale pentru anul 2021, transmise la ADI Apa Dâmbovița de către compania de apă prin adresa nr. 20858/12.07.2022 și luând în considerare Hotărârea Adunării Generale a Asociațiilor a A.D.I. APA DÂMBOVIȚA nr. 169/22.12.2015, privind avizarea nivelului cotei anuale a pierderilor justificate de starea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare care este de 35 %, rezultă următoarele :

- Eficiența sistemului în cadrul companiei de apă variază între **20% (sistem de alimentare cu apă Cojasca )** și 99 % (sistem de alimentare cu apă Gura Foi, sistem de alimentare cu apă Hulubești și sistem de alimentare cu apă Lungulețu).

- Sunt 18 sisteme de alimentare cu apă care au eficiența sistemului cuprinsă între 43%-65% depășind astfel, valoarea de 35 % pierderi de apă (apă nefacturată) aprobată în A.G.A. a A.D.I. APA DÂMBOVIȚA prin Hotărârea nr. 169/2015. Acestea sunt :sistem de alimentare cu apă Vârfuri – 43%, sistem de alimentare cu apă Șotânga - 44%, sistem de alimentare cu apă Tătărani-47%, sistem de alimentare cu apă Răcari – 48%, sistem de alimentare cu apă Aninoasa – 51%, sistem de alimentare cu apă Răzvad– 51%, sistem de alimentare cu apă Comișani – 53%, sistem de alimentare cu apă Mun. Moreni – 53%, sistem de alimentare cu apă Gura – Ocniței – 54 %, sistem de alimentare cu apă Doicești – 55%, sistem de alimentare cu apă Vișinești – 55%, sistem de alimentare cu apă Bilciurești - 56%, sistem de alimentare cu apă oraș Pucioasa- 57%, sistem de alimentare cu apă oraș Niculești- 58%, sistem de alimentare cu apă Cândești – 60%, sistem de alimentare cu apă Titu – 60%, sistemul de alimentare cu apă Ulmi - 60%, sistemul de alimentare cu apă Dragomirești – 64%.

- Sunt 45 de sisteme de alimentare cu apă care au eficiența sistemului cuprinsă între 65% -100% care se încadrează în valoarea limită de 35% pierderi de apă aprobată în A.G.A. a A.D.I. APA DÂMBOVIȚA prin Hotărârea nr. 169/2015. Acestea sunt: sistem de alimentare cu apă Glodeni -66%, sistem de alimentare cu apă Pietroșița – 68%, sistem de alimentare cu apă Slobozia Moară – 68 %, sistem de alimentare cu apă Finta – 69%, sistem de alimentare cu apă Buciumeni – 70%, sistem de alimentare cu apă Moroeni – 71%, sistem de alimentare cu apă Moțâieni – 71%, sistem de alimentare cu apă Lucieni – 73%, sistem de alimentare cu apă Malu cu Flori – 73%, sistem de alimentare cu apă Răciu – 73%, sistem de alimentare cu apă Vulcana Băi – 74%, sistem de alimentare cu apă Vulcana Pandele – 76%, sistem de alimentare cu apă Ocnița – 77%, sistem de alimentare cu apă Brezoaele – 78%, sistem de alimentare cu apă Perșinari – 78%, sistem de alimentare cu apă Brănești – 80%, sistem de alimentare cu apă Bucșani – 82%, sistem de alimentare cu apă Mun. Târgoviște – 85%, sistem de alimentare cu apă Dobra – 85%, sistem de alimentare cu apă Braniștea – 87%, sistem de alimentare cu apă oraș Fieni – 88%, sistem de alimentare cu apă Morteni – 88 %, sistem de alimentare cu apă Șelaru – 88%, sistem de alimentare cu apă Văleni Dâmbovița – 88 %, sistem de alimentare cu apă Crângurile – 90%, sistem de alimentare cu apă Dragodana – 90%, sistem de alimentare cu apă Mănești – 91%, sistem de alimentare cu apă Mătăsaru – 91%, sistem de alimentare cu apă Odobești – 91%, sistem de alimentare cu apă Produlești – 91%, sistem de alimentare cu apă Bezdead – 92 %, sistem de alimentare cu apă Răscăieți – 92 %, sistem de alimentare cu apă Iedera – 93%, sistem de alimentare cu apă Ludești – 93%, sistem de alimentare cu apă Petrești – 93 %, sistem de alimentare cu apă Valea Lungă – 93%, sistem de alimentare cu apă Vișina – 95%, sistem de alimentare cu apă Nucet – 96%, sistem de alimentare cu apă Poiana – 96%, sistem de alimentare cu apă Potlogi – 96%, sistem de alimentare cu apă oraș Găești – 97%, sistem de alimentare cu apă Cobia – 97%, sistem de alimentare cu apă Gura Foi – 99%, sistem de alimentare cu apă Hulubești – 99%, sistem de alimentare cu apă Lungulețu – 99%.

- Astfel din 65 de sisteme de alimentare cu apă administrate și exploatate de Compania de Apă Târgoviște – Dâmbovița 19 sisteme de alimentare cu apă (30% din totalul sistemelor de apă administrate) au eficiența sistemului sub 65% și deci pierderi de apă peste 35% din volumul producției nete înregistrate aprobată și 45 de sisteme de alimentare cu apă (70% din totalul

sistemelor de apă administrate) au eficiența sistemului peste 65% încadrându-se în limita de 35 % a pierderilor de apă aprobată. Media eficienței sistemului la nivelul întregii companii este de 71%. **Gestiunea comercială** (acoperirea contorizării, rata de citire, nivelul facturării în funcție de consumul real, nivelul recuperării pe categorii de clienți )

Nr. crt.	Denumire sistem de alimentare cu apă	Acoperirea contorizării [%]	Rata de citire [nr. citiri într-un an]	Nivelul facturării în funcție de consumul real [%]	Procentul de facturi într-o anumită lună care sunt recuperate lună de lună în lunile următoare din anul 2021 [%]
1.	Mun. Târgoviște	99	11,59	97	105,80
2.	Mun. Moreni	98	4,05	97	86,27
3.	Oraș Fieni	99	4,00	97	93,00
4.	Oraș Găești	99,8	7,83	99	98,00
5.	Oraș Pucioasa	98	7,73	92	79,00
6.	Oraș Răcari	99	12,00	100	106,00
7.	Oraș Titu	100	12,00	100	114,00
8.	Aninoasa	99	11,30	93	99,76
9.	Bezdead	100	4,00	93	98,00
10.	Bilciurești	100	11,50	96	95,71
11.	Brănești	100	12,00	100	92,00
12.	Braniștea	100	12,00	100	85,00
13.	Brezoale	100	12,00	100	102,00
14.	Buciumeni	96	4,00	95	98,00
15.	Bucșani	100	11,30	94	99,88
16.	Cândești	99,9	11,80	98	98,66
17.	Cobia	99,6	11,98	100	100,90
18.	Cojasca	76	11,36	92	101,95
19.	Comișani	99,9	11,52	96	99,83
20.	Crângurile	100	8,56	98	95,00
21.	Dobra	100	11,52	96	98,93
22.	Doicești	99,9	11,34	95	106,39
23.	Dragodana	100	8,78	99	100,00
24.	Dragomirești	96	11,37	95	102,24
25.	Finta	97	11,47	95	100,36
26.	Glodeni	100	5,52	95	91,00
27.	Gura Foii	100	7,56	100	99,00
28.	Gura Ocnitei	99,6	11,40	96	101,36
29.	Hulubești	99,8	11,99	100	100,25
30.	Iedera	99,8	4,00	98	91,42
31.	Lucieni	100	11,51	96	99,60
32.	Ludești	100	8,87	99	100,00
33.	Lungulețu	100	11,97	100	98,00
34.	Malu cu Flori	100	11,83	99	99,34
35.	Mănești	100	11,92	99	100,12
36.	Mătășaru	100	10,57	100	100,00
37.	Moroeni	78	4,00	91	92,00
38.	Morteni	100	10,17	97	100
39.	Moțăieni	93	4,00	95	95,00
40.	Niculești	100	11,97	100	100,65
41.	Nucet	100	11,56	96	97,19
42.	Ocnita	100	11,39	95	99,23
43.	Odobești	100	12,00	100	58,00
44.	Perșinari	99	11,53	95	99,07



45.	Petrești	100	11,17	97	100,00
46.	Pietroșița	91	4,00	97	97,00
47.	Poiana	100	12,00	100	107,00
48.	Potlogi	100	12,00	100	87,00
49.	Produlești	100	12,00	100	102,00
50.	Raciu	100	11,50	96	99,46
51.	Răscăieți	100	11,17	94	100,00
52.	Răzvad	99	11,26	94	95,40
53.	Șelaru	100	8,75	95	100,00
54.	Slobozia Moară	100	12,00	100	96,00
55.	Șotânga	99,7	11,35	95	100,78
56.	Tătărani	96	11,31	94	97,74
57.	Ulmi	98	11,23	94	99,21
58.	Valea - Lungă	100	4,00	98	92,88
59.	Văleni Dâmbovița	100	12	100	100,58
60.	Vârfuri	100	7,98	97	96,00
61.	Vișina	100	9,64	96	100,00
62.	Vișinești	99,9	4,00	97	93,68
63.	Vulcana Băi	100	7,61	97	88,00
64.	Vulcana Pandele	100	6,87	98	92,00

**Acoperirea contorizării** (raportul dintre numărul de contoare funcționale în anul 2021 și numărul de brașamente funcționale în anul 2021):

Analizând datele tehnice, transmise de compania de apă, privind acoperirea contorizării rezultă că:

- pe întreaga arie de operare, CATD are acoperirea contorizării cuprinsă între 76% (S.A.A Cojasca) și 100% (SAA oraș Titu, SAA Bezdead, SAA Bilciurești, SAA Brănești, SAA Braniștea, SAA Brezoale, SAA Bucșani, SAA Crângurile, SAA Dobra, SAA Dragodana, SAA Glodeni, SAA Gura Foi, SAA Lucieni, SAA Ludești, SAA Lungulețu, SAA Malu cu Flori, SAA Mănești, SAA Mătăsaru, SAA Morteni, SAA Niculești, SAA Nucet, SAA Ocnîța, SAA Odobești, SAA Petrești, SAA Poiana, SAA Potlogi, SAA Produlești, SAA Raciu, SAA Răscăieți, SAA Șelaru, SAA Slobozia Moară, SAA Valea – Lungă, SAA Văleni Dâmbovița, SAA Vârfuri, SAA Vișina, SAA Vulcana Băi, SAA Vulcana Pandele

Sub valoarea de 90 % a acoperirii contorizării se regăsesc SAA Cojasca – 76% și SAA Moroieni (78%). Peste 90% acoperirea contorizării au sistemele de alimentare cu apă a: Mun. Târgoviște – 99%, Mun.Moroieni -98%, oraș Fieni – 99%, oraș Găești-99,8%, oraș Pucioasa-98%, oraș Răcari-99%, UAT Aninoasa – 99%, UAT Buciumeni-96%, UAT Căndești-99,9%, UAT Cobia-99,6%, UAT Comisani-99,9%, UAT Doicești-99,9%, UAT Dragomirești-96%, UAT Finta-97%, UAT Gura – Ocnîței – 99,6%, UAT Hulubești – 99,8%, UAT Iedera-99,8%, UAT Moțâieni-93%, UAT Pârșinari – 99%, UAT Pietroșița-91%, UAT Răzvad-99%, UAT Șotânga – 99,7%, UAT Tătărani – 96%, UAT Ulmi-98%, UAT Vișinești-99,9% .

- **dintr-un număr total de 81.251 brașamente doar 79.959 sunt contorizate, rămânând un număr de 1.292 de brașamente necontorizate.**

**Rata de citire** (raportul dintre numărul de citiri ale contoarelor și numărul de contoare funcționale, în medie pentru toate citirile din anul 2021) **este corelată cu nivelul facturării în funcție de consumul real** (raportul dintre consumul facturat pe baza unui index real al citirilor, fără luarea în considerare a consumului estimat și consumul total facturat). În general odată cu creșterea numărului de citiri a contoarelor de apă, crește proporțional și valoarea procentului nivelului facturării în funcție de consumul real.

**Întrucât numărul de citiri ale contoarelor reprezintă produsul dintre numărul de citiri și numărul de contoare funcționale, rata citirii trebuie să fie un număr întreg dacă se citește toate apometrele aferente brașamentelor funcționale. În cazul în care din varii motive nu se citește toate apometrele brașamentelor funcționale într-un an de zile rata citirii este un număr zecimal. Astfel, din tabelul de mai sus se observă că în majoritatea UAT-urilor din aria de operare compania de apă nu citește într-un an de zile toate apometrele funcționale și din acest motiv sunt diferențe semnificative între consumul facturat pe baza unui index real al citirilor și volumul de apă facturat utilizatorilor (Ex.: Mun. Târgoviște: consum facturat=3.333.272 mc și consum citit=3.217.020 mc, Aninoasa: consum facturat=232.590 mc și consum citit=215.896 mc, Șotânga: consum facturat=143.592 mc și consum**

citit=135.766 mc, Tătărani: consum facturat=100.789 mc și consum citit=94.856 mc, Mun. Moreni: consum facturat=825.910 mc și consum citit=803.133 mc , UAT Fieni consum facturat=196.350 mc și consum citit=190.353 mc, UAT Pucioasa consum facturat=520.052 mc și consum citit=480.752 mc etc. )

**Nivelul recuperării pe categorii de clienți** (procentul de facturi într-o anumită lună care sunt recuperate lună de lună în lunile următoare)

Nivelul recuperării pe categorii de clienți în cadrul Companiei de Apă Târgoviște - Dâmbovița este structurat astfel:

- între 58% (UAT Cojasca) - 88 % (UAT Vulcana Băi) și intermediar : UAT Pucioasa – 79%, UAT Braniștea – 85%, UAT Moreni - 86,27% , UAT Potlogi – 87%
- între 91% (UAT Glodeni) și 100 % ( UAT Dragodana, UAT Ludești, UAT Mătăsaru, UAT Morteni, UAT Petrești, UAT Șelaru, UAT Vișina) – 42 UAT-uri .
- peste 100% - 16 UAT-uri

Valoarea medie a Nivelul recuperării pe categorii de clienți la nivelul companiei este de 102,44%.

- Din analiza datelor transmise prin adresa nr. 20858/12.07.2022 privind măsurile întreprinse pentru atragerea de noi clienți ai serviciului de alimentare cu apă conform Planului transmis cu adresa nr. 33255/13.11.2020 s-au constatat că atât măsurile din acest plan cât și cele din planurile de măsuri privind eficiența sistemului, rata de citire și nivelul facturării în funcție de consumul real transmise cu adresele nr. 36065/15.12.2020 și nr. 6714/26.02.2021 nu au fost implementate până în prezent.

**II. Prevederile legale/contractuale încălcate,( acolo unde e cazul):**

- prevederile Legii 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare (r) cu modificările și completările ulterioare;
- prevederile art. 18 alin.7, Secțiunea 2 - Obligațiile Operatorului, Capitolul III - Părțile Contractante Dispoziții Generale din Contractul de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare nr. 03 / 2624 / 29.01.2009

## **CAPITOLUL VI**

### **Documente probante:**

(anexate)

- Dosare branșare /racordare pe anul 2021 – 29 dosare: Târgoviște – 5, Găești – 5, Fieni – 5, Moreni – 4, Pucioasa – 5, Titu – 5;
- Procedura Operațională ”Branșare/Racordare utilizatori la rețelele de apă / canal și Emitere avize amplasament”cod PO - 09 – 002 Ed. 05, rev.1 / 03.06.2020, în curs de revizuire;
- Procedura Operațională ”Tratarea reclamațiilor” cod PO – 16-001 Ed. 04, rev.0 / 25.11.2021;
- Procedura Operațională ”Generare facturi” cod PO – 07-004 Ed. 03, rev.0 / 20.03.2021;
- Procedura Operațională ”Asistența și reprezentarea juridică. Recuperare creanțe. Executare silită ” cod PO – 10-009 Ed. 03, rev.0/ 01.04.2021;
- Procedura Operațională ” Recuperare creanțe pe cale amiabilă ” cod PO – 16-003 Ed. 07, rev.0 / 01.05.2021;
- Procedura Operațională ”Controlul Resurselor de monitorizare și măsurare”, cod: PO -15-001, Ed.07 rev.0 / 01.04.2021;
- Procedura de verificare metrologică a contoarelor de apă rece cu DN cuprins între 15 mm și 40 mm, PIV-003-05-01/21 Ed.02 rev.0 / 24.11.2021
- Balanță Apă-Canal pentru anul 2021;
- Fișă de evidență a resurelor de monitorizare și măsurare branșamente blocuri, cod: F-PO-15-001-02 Ed.07 rev.0 – 3 fișe;
- Lista resurselor de monitorizare și măsurare scadente la verificarea metrologică în perioada 11.12.2020- 31.12.2021, cod: F-PO-15-001-002 Ed. 06 rev.0;
- Evidența dosarelor de judecată neachitate la 31.12.2021 pentru fiecare centru operațional (Târgoviște, Găești, Fieni, Moreni, Pucioasa și Titu);
- Situația dosarelor implementate prin intermediul Oficiului Juridic pentru perioada 2018-2022;
- Fișe date tehnice de urmărit în procesul de monitorizare a eficienței sistemului și gestiunii comerciale pentru anul 2021;
- Situația citirilor reale ale contoarelor în anul 2021 pentru fiecare UAT din aria de operare;
- Raportul semestrial privind tratarea reclamațiilor și petițiilor;

- Registrul de evidență clară a reclamațiilor și petițiilor pentru fiecare centru de operare (extras din registre pe anul 2021);
- Situația cu contoarele înlocuite în anul 2021;

## **CAPITOLUL VII**

### **Concluziile verificării**

(se menționează clar dacă a fost constatată o neconformitate sau nu)

1. Este necesar a se revizui Procedura Operațională "Branșare/Racordare utilizatori la rețelele de apă / canal și Emitere avize amplasament" cod PO - 09 – 002 Ed. 05, rev.1 / 03.06.2020, în conformitate cu prevederile legale actualizate în prezent;

2. Este necesar ca site-ul CATD destinat clienților sau potențialilor clienți ai serviciilor de apă și de canal prestate de aceasta să fie modificat astfel încât să vină în ajutorul acestora pentru a le ușura accesul la serviciile companiei. Acesta poate conține un buletin informativ al clientului care să descrie clar și concis etapele pe care trebuie să le parcurgă la utilizarea unui serviciu al companiei cum ar fi : branșarea/racordarea la rețelele de alimentare cu apă / rețelele de canalizare administrate și exploatate de CATD, rebranșarea obținerea de avize, efectuarea de analize apă potabilă sau apă uzată, verificarea și schimbarea contoarelor, modalitatea de plată în rate a branșamentelor / racordurilor, utilizarea serviciului de vidanșare etc. Tot aici să se regasească și modalitatea de a reclama furnizarea / prestarea unui produs / serviciu neconform și de a transmite sugestii din partea abonaților care să ducă la îmbunătățirea relației dintre operator și aceștia, de a se explica în detaliu factura de apă și canal, de a se răspunde la chestionarul de satisfacție al clienților.

3. În vederea creșterii eficienței sistemului la nivelul tuturor secțiilor operaționale din cadrul CATD este necesară luarea unor măsuri ca:

- inventarierea (**pe teren**) a tuturor abonaților branșați / racordați la rețelele de apă / canalizare existente,
- identificarea (**pe teren**) a potențialilor utilizatori arondați la rețelele de apă și de canalizare existente
- depistarea (**pe teren**) a consumatorilor frauduloși și facturarea unei cantități reale de apă / apă uzată,
- înlocuirea tuturor contoarelor defecte sau expirate metrologic ,
- elaborarea unei proceduri operaționale privind recuperarea prejudiciului adus companiei de apă, prin avarierea rețelelor de alimentare cu apă și/ sau de canalizare din aria de operare, de către terți,
- optimizarea procesului de colaborare și comunicare internă în cadrul CATD.

4. S-a constatat că pe întreaga arie de operare a CATD există un număr de 1.292 de branșamente funcționale necontorizate. În conformitate cu prevederile art. 27 alin. 1 lit. g) și ale art. 33 alin. 2 lit. g) din Legea 241/2006 cu modificările și completările ulterioare, în care se menționează că operatorul are obligația față de utilizatorii Serviciului: "să echipeze cu contoare branșamentele utilizatorilor în punctul de delimitare a instalațiilor, în termenele stabilite de consiliile locale în conformitate cu prevederile legale, dar nu mai târziu de 2 ani de la data intrării în vigoare a prezentei legi", compania trebuie să-și elaboreze un plan de acțiune în vederea realizării acestui obiectiv.

5. În marea majoritate a unităților administrativ – teritoriale din aria de operare a companiei de apă nu se citesc toate apometrele aferente branșamentelor funcționale și nu se efectuează o supervizare a acestor citiri pentru asigurarea acurateții ratei de citire.

6. Analizând informațiile comunicate prin adresa nr. 20858/12.07.2022 cu privire la măsurile întreprinse pentru atragerea de noi clienți, s-a constatat neimplementarea de către companie a măsurilor cuprinse în planul de acțiuni transmis, pentru anul 2021.

7. Referitor la măsurile întreprinse în vederea creșterii eficienței sistemului, ratei de citire și nivelului facturării în funcție de consumul real, CATD nu a transmis măsurile care s-au întreprins în acest sens, în conformitate cu planurile de acțiuni transmise prin adresele nr. 36065/15.12.2020 și nr. 6714/26.02.2020.

## **PARTEA B**

Partea B se completează în cazul constatării unei neconformități

### **CAPITOLUL VII**

#### **Măsuri Corective**

(se va completa detaliat toate măsurile corective propuse)

1. Se recomandă întocmirea Procedurii Operaționale ”Branșare/Racordare utilizatori la rețelele de apă / canal și Emitere avize amplasament”cod PO - 09 – 002 Ed. 05, rev.1 / 03.06.2020, în conformitate cu prevederile Legii 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare (r) cu modificările și completările ulterioare

**Termen: 01.09.2022**

**Responsabil :** Compania de Apă Târgoviște – Dâmbovița prin Director General ec. Adrian Dumitru, Manager Dezvoltare ing. Valentin Dumitru, Șef Oficiu Juridic jr. Laurențiu Niță, Șef Serviciu Tehnic Mecano-Energetic ing. Cătălin Pascaru.

2.Se recomandă ca site-ul CATD destinat clienților sau potențialilor clienți ai serviciilor de apă și de canal prestate de aceasta să fie modificat astfel încât să vină în ajutorul acestora pentru a le ușura accesul la serviciile companiei. Acesta poate conține un buletin informativ al clientului care să descrie clar și concis etapele pe care trebuie să le parcurgă la utilizarea unui serviciu al companiei cum ar fi : branșarea/racordarea la rețelele de alimentare cu apă / rețelele de canalizare administrate și exploatate de CATD, rebranșarea obținerea de avize, efectuarea de analize apă potabilă sau apă uzată, verificarea și schimbarea contoarelor, modalitatea de plată în rate a branșamentelor / racordurilor, utilizarea serviciului de vidanșare etc. Tot aici să se regasească și modalitatea de a reclama furnizarea / prestarea unui produs / serviciu neconform și de a transmite sugestii din partea abonaților care să ducă la îmbunătățirea relației dintre operator și aceștia, de a se explica în detaliu factura de apă și canal, de a se răspunde la chestionarul de satisfacție al clienților.

**Termen: 01.09.2022**

**Responsabil :** Compania de Apă Târgoviște – Dâmbovița prin Director General ec. Adrian Dumitru, Director Tehnic și de Producție, Șef Birou IT&C ing. Sorin Săvoiu.

3. În vederea creșterii eficienței sistemului la nivelul tuturor secțiilor operaționale din cadrul CATD se recomandă luarea următoarelor măsuri:

- inventarierea (**pe teren**) a tuturor abonaților branșați / racordați la rețelele de apă / canalizare existente;
- identificarea (**pe teren**) a potențialilor utilizatori arondați la rețelele de apă și de canalizare existente;
- depistarea (**pe teren**) a consumatorilor frauduloși și facturarea unei cantități reale de apă / apă uzată;
- întocmirea unui plan de acțiune privind citirea tuturor contoarelor de apă aferente branșamentelor funcționale din aria de operare a companiei de apă;
- înlocuirea tuturor contoarelor defecte sau expirate metrologic;
- elaborarea unei proceduri operaționale privind recuperarea prejudiciului adus companiei de apă, prin avarierea rețelelor de alimentare cu apă și/ sau de canalizare din aria de operare, de către terți;
- optimizarea procesului de colaborare și comunicare internă în cadrul CATD.

**Termen: 31.12.2022**

**Responsabil :** Compania de Apă Târgoviște – Dâmbovița prin Director General ec. Adrian Dumitru, Director Tehnic și de Producție, Director Economic ec. Radu Ionescu, Manager Dezvoltare ing. Valentin Dumitru, Șef Secție Târgoviște ing. Cosmin Andrei, Șef Secție Moreni ing. Gabriel Breazu, Șef Secție Găești ing. Ioana Ioniță, Șef Secție Titu ing. Florentina Negoită, Șef Secție Pucioasa ing. Gheorghe Iliescu, Șef Secție Fieni jr. Gheorghe Zarioiu

4. Contorzirea tuturor branșamentelor aferente sistemelor de alimentare cu apă din aria de operare în conformitate cu prevederile legale în vigoare

**Termen: 31.12.2023**

**Responsabil** : Compania de Apă Târgoviște – Dâmbovița prin Director General ec. Adrian Dumitru, Director Tehnic și de Producție, Director Economic ec. Radu Ionescu, Manager Dezvoltare ing. Valentin Dumitru

5. Se recomandă implementarea tuturor măsurilor din planurile de acțiune privind atragerea de clienți, creșterea eficienței sistemului și a ratei de citire în conformitate cu planurile de acțiune elaborate și transmise de dumneavoastră în perioada noiembrie 2020 - februarie 2021.

**Termen: permanent**

**Responsabil** : Compania de Apă Târgoviște – Dâmbovița prin Director General ec. Adrian Dumitru, Director Tehnic și de Producție, Director Economic ec. Radu Ionescu, Manager Dezvoltare ing. Valentin Dumitru.

**Compania de Apă Târgoviște Dâmbovița S.A.**

**A.D.I. APA DÂMBOVIȚA**

**Director General,**  
ec. Adrian **DUMITRU**

**Administrator Public A.D.I. Apa Dâmbovița,**  
Cătălin Cosmin **OLTEANU**

**Director Tehnic și de Producție,**

**Șef Birou Tehnic**  
ec. Ioan **IGESCU**

**Manager Dezvoltare**  
ing. Valentin **DUMITRU**

**Echipa de monitorizare:**  
ing. Ștefan **VLADU**

**Șef Oficiu Juridic**  
jr. Laurențiu **NIȚĂ**

ing. Cătălina Draga **CIOCAN**

**Șef Serviciu Tehnic-Mecano-Energetic**  
ing. Cătălin **PASCARU**

ing. Dragoș **NĂSTASE-COMȘA**

**Șef Birou IT&C**  
ing. Sorin **SĂVOIU**

**Birou Benchmarking-An.Ec.-Raportări**  
ec. Didona Isabela **STAN**