

Guvernul Republicii Moldova
Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale
Instituția Publică Oficiul Național de Dezvoltare Regională și Locală



**PROIECTUL „SECURITATEA APROVIZIONĂRII CU APĂ ȘI SANITAȚIE ÎN MOLDOVA”
(P173076)**

STUDIU DE EVALUARE INIȚIALĂ,
în baza indicatorilor de performanță, a activității operatorului de servicii de
alimentare cu apă și canalizare

Întreprinderea Municipală
”Gospodăria Comunală Rîșcani”

Chișinău, Moldova

August 2025

Publicat de:

Unitatea de Implementare a Proiectului (UIP) „Securitatea Aprovizionării cu Apă și Sanitație în Moldova” (SAASM) / Oficiul Național de Dezvoltare Regională și Locală (ONDRL)

Sediul central:

Chișinău, Moldova, MD 2001

ONDRL: bd. Ștefan cel Mare 124, et.3

UIP: str. Mitropolit Gavriil Bănulescu- Bodoni nr. 57/1, oficiul nr. 1.

E-mail: water@ondrl.gov.md

Pagină web: <https://ondrl.gov.md/saasm/>

Autor:

Grupul de Consultanță și Dezvoltare Urbană „Europolis Internațional” SRL

Dezvoltat cu sprijinul:

Unității de Implementare a Proiectului (UIP) / Oficiul Național pentru Dezvoltare Regională și Locală (ONDRL) prin intermediul Ministerului Infrastructurii și Dezvoltării Regionale, cu suportul financiar al Băncii Internaționale pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BIRD) și Asociației Internaționale pentru Dezvoltare (AID) prin intermediul Proiectului „Securitatea Aprovizionării cu Apă și Sanitație în Moldova” (SAASM)

Opiniile exprimate în această lucrare aparțin autorilor și nu reflectă în mod necesar poziția Băncii Internaționale pentru Reconstrucție și Dezvoltare și a Asociației Internaționale pentru Dezvoltare.

Chișinău, August 2025



CUPRINS

1. INTRODUCERE.....	7
2. SUMAR EXECUTIV	8
3. Indicatorii cheie de performanță a	11
3.1. ICP nr.1 Numărului populației în aria de operare.....	11
3.2. ICP nr. 2 Numărul gospodăriilor casnice în aria de operare.....	13
3.3. ICP nr. 3a Numărul populației deservite cu servicii publice de alimentare cu apă	14
3.4. ICP nr. 4 Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă.....	16
3.5. ICP nr. 5 Gradul de acoperire cu servicii de canalizare.....	18
3.6. IPC nr.6. Ponderea volumului de ape uzate epurate biologic	21
3.7. ICP nr. 7 Volumul apei captate.....	23
3.8. ICP nr. 8 Volum de apă facturat	25
3.9. ICP nr. 9 Consumul de apă pentru toate categoriile de consumatori în mediu per capita	27
3.10. ICP nr. 10. Continuitatea serviciilor de alimentare cu apă.....	30
3.11. ICP nr. 11. si nr. 1 la Avarieri și blocaje la rețele.....	32
3.12. ICP nr. 12 Nivelul de contorizare.....	35
3.13. ICP nr. 13 Volumul apei nefacturate	38
3.14. ICP nr. 14 Ponderea volumului apei nefacturate din volumul de apă captată.....	41
3.15. ICP nr. 15 Apă nefacturată per o conexiune.....	43
3.16. ICP nr. 16. Eficiența personalului	45
3.17. ICP nr. 17 Rata de colectare a veniturilor	48
3.18. ICP nr. 18 Gradul de acoperire a costurilor operaționale ale serviciilor AAC.....	50
3.19. ICP nr. 19 Volumul de ape uzate netratate deversate în emisar	54
3.20. ICP nr. 20 Ponderea volumului de ape uzate netratate deversate în emisar	56
3.21. ICP nr. 21, 22 si 23 Numărul sancțiunilor aplicate operatorului	58
ANEXA 1: INDICATORI CHEIE DE PERFORMANȚĂ.....	60
ANEXA 2: VALORI DE REFERINȚĂ PENTRU INDICATORI CHEIE DE PERFORMANȚĂ.....	68
BIBLIOGRAFIE	69



Lista tabelelor

Tabelul 1. Totalizatorul Indicatorilor de performanță	9
Tabelul 2. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 1.....	11
Tabelul 3. Dinamica ICP nr.1 Numărului populației în aria de operare Rîșcani”	11
Tabelul 4. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 2.....	13
Tabelul 5. Dinamica ICP nr. 2 Numărul gospodăriilor casnice în aria de operare	13
Tabelul 6. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 3.....	14
Tabelul 7. Dinamica ICP nr. 3 Numărul populației deservite cu servicii publice de alimentare cu apă.....	14
Tabelul 8. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 4.....	16
Tabelul 9. Dinamica ICP nr. 4 Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă	17
Tabelul 10. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 5.....	18
Tabelul 11. Dinamica ICP nr. 5 Gradul de acoperire cu servicii de canalizare în or. Rîșcani	19
Tabelul 12. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 6.....	21
Tabelul 13. Dinamica ICP nr. 6, 19 și 20. Dinamica furnizării serviciilor publice de canalizare.....	22
Tabelul 14. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 7.....	23
Tabelul 15. Dinamica ICP nr. 7 Volumul apei captate.....	23
Tabelul 16. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 8.....	25
Tabelul 17. Dinamica ICP nr. 8 Volum de apă vândut/facturat	25
Tabelul 18. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 9.....	27
Tabelul 19. Factorii de influență a ICP nr. 9 Consum total mediu per capita.....	27
Tabelul 20. Dinamica ICP nr. 9 Consum mediu per capita	28
Tabelul 21. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 10.....	30
Tabelul 22: Factorii de influență a ICP 10 Continuitatea serviciului de alimentare cu apă	30
Tabelul 23. Dinamica ICP nr. 10. Continuitatea serviciilor de alimentare cu apă.....	31
Tabelul 24. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 11 și 11a.....	32
Tabelul 25. Factorii de influență a ICP 11 și 11a Avarieri la rețele	32
Tabelul 26. Dinamica ICP nr. 11. Avarieri la rețelele de alimentare cu apă și de canalizare.....	33
Tabelul 27. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 12.....	35
Tabelul 28. Factorii de influență a ICP 12 Nivelul de contorizare	35
Tabelul 29. Dinamica ICP nr. 12 Nivelul de contorizare (%).....	36
Tabelul 30. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 13.....	38
Tabelul 31. Dinamica ICP nr. 13. Dinamica apei nefacturate	39
Tabelul 32. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 14.....	41
Tabelul 33. Dinamica ICP nr. 14. Dinamica apei nefacturate la Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”	41
Tabelul 34. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 15.....	43
Tabelul 35. Dinamica ICP nr. 15. Dinamica apei nefacturate la Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”	44
Tabelul 36. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 16.....	45
Tabelul 37. Factorii de influență asupra ICP 16. Eficiența personalului.....	45
Tabelul 38. Dinamica ICP nr. 16. Eficiența personalului Î.M. ”Gospodăria Comunală Rîșcani”	47
Tabelul 39. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 17.....	48
Tabelul 40. Factorii de influență a ICP 17. Rata de colectare a veniturilor.....	48
Tabelul 41. Dinamica ICP nr. 17 Rata de colectare a veniturilor a Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”	49
Tabelul 42. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 18.....	50
Tabelul 43. Factorii de influență a ICP 18. Gradul de acoperire a costurilor operaționale totale	51
Tabelul 44. Gradul de acoperire a costurilor operaționale la Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”	52
Tabelul 45. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 19.....	54
Tabelul 46. Dinamica ICP nr. 19. Volumul de ape uzate netratate deversate în emisar	54
Tabelul 47. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 20.....	56
Tabelul 48. Dinamica ICP nr.20. Ponderea volumului de ape uzate netratate deversate în emisar.....	57
Tabelul 49. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 20, 22 și 23	58
Tabelul 50. Dinamica IPC nr. 21, 22 și 23 Numărul de sancțiuni și valoarea acestora aplicate.....	58



Lista figurilor

Figura 1. Dinamica ICP nr.1. Evoluția numărului de populație în aria de operare	12
Figura 2. Dinamica ICP nr.2 Numărul gospodăriilor casnice în aria de operare.....	13
Figura 3. Dinamica ICP nr. 3 Numărul populației deservite cu servicii publice de alimentare cu apă, locuitori	15
Figura 4. Dinamica ICP nr. 4 Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă.....	17
Figura 5. Dinamica ICP nr. 5 Gradul de acoperire cu servicii de canalizare.....	20
Figura 6. Dinamica ICP nr. 7 Volumul apei captate, mii m ³ /an.....	24
Figura 7. Dinamica ICP nr. 8 Volum de apă vândut/facturat, mii m ³ /an	26
Figura 8. Dinamica ICP nr. 9a Consum total mediu per capita, l/locuitor/zi	29
Figura 9. Dinamica ICP nr. 10 Continuitatea serviciilor de alimentare cu apă, ore/zi	31
Figura 10. Dinamica ICP nr. 11 Numărul specific de blocaje în rețeaua de canalizare, număr/km/an	34
Figura 11. Dinamica ICP nr. 12 Nivelul de contorizare (%)	37
Figura 12. Arborele cauzal al pierderilor de apă	38
Figura 13. Dinamica ICP nr. 13 Volumul apei nefacturate, mii m ³ /an	40
Figura 14. Dinamica ICP nr. 14 Apă nefacturată – procentual, %	42
Figura 15. Dinamica ICP nr. 15 Apă nefacturată pentru o conexiune, l/conexiune/h	44
Figura 16. Dinamica ICP nr. 16 Eficiența personalului, angajați/1000conectări	47
Figura 17. Dinamica ICP nr. 17 Rata de colectare a veniturilor, %.....	49
Figura 18. Dinamica ICP nr. 18 Gradul de acoperire a costurilor operaționale ambele servicii, inclusiv amortizarea, %.....	53
Figura 19. Dinamica ICP nr. 21 Numărul sancțiunilor aplicate operatorului.....	59
Figura 20. Dinamica ICP nr. 22 Valoarea totală a sancțiunilor (MDL/an).....	59

Abrevieri și Acronime

AAC	-	Alimentarea cu Apă și Canalizare
ANRE	-	Agenția Națională de Reglementare în Energetică
APL	-	Autoritate Publică Locală
BNS	-	Biroul Național de Statistică
CCL	-	Cooperativa de Construcție a Locuințelor
CMA	-	Concentrația Maxim Admisibilă (HG 950/2013, Anexa nr. 1)
DLA	-	Deversări Limită Admisibile (HG 950/2013, Anexa nr. 2)
UE	-	Uniunea Europeană
EUR	-	Euro
ICP	-	Indicatori Cheie de Performanță
ILR	-	Indicele Liniar de Reparații
IWA	-	Asociația Internațională a Apei / International Water Association
ÎM	-	Întreprindere Municipală
HDPE	-	Polietilena de înaltă densitate
MDL	-	Leu moldovenesc
PSAASM	-	Proiectul „Securitatea Aprovizionării cu Apă și Sanitație În Moldova”
SA	-	Societate pe acțiuni
SCADA	-	Sistem de Monitorizare, Control și Achiziții de Date
SPAU	-	Stații de Pompare a Apelor Uzate
SE	-	Studiul de Evaluare de referință / inițială
SP	-	Stație de Pompare
UoF	-	“Utility of the Future”

1. INTRODUCERE

Guvernul Republicii Moldova, cu sprijinul Băncii Mondiale (ADI), implementează în prezent Proiectul Securitatea Aprovizionării cu Apă și Sanitație în Moldova (PSAASM). Această inițiativă sprijină angajamentul țării față de Obiectivul de Dezvoltare Durabilă nr. 6, vizând asigurarea accesului universal și echitabil la apă potabilă sigură, sanitație și igienă până în anul 2030.

Studiul de Evaluare de referință / inițială (SE) pentru Î.M. ”Gospodăria Comunală Rîșcani” a fost elaborat de către SRL Europolis – International, conform Contractului de Servicii Nr. MD-PIU-NORLD-376569-CS-CQS, în cadrul Subcomponentei 2.2 din Proiectului SAASM, finanțat de Banca Mondială și se concentrează pe optimizarea performanței a cinci operatori de apă și canalizare (S.A. ”Apa-Canal Cahul”, S.A. ”Regia Apa-Canal Soroca”, ÎM ”Su-Canal Comrat”, ÎM ”Apa-Canal Vulcănești” și ÎM ”Gospodăria Comunală Rîșcani”).

Studiul de Evaluare de referință / inițială pentru Î.M. ”Gospodăria Comunală Rîșcani” se axează pe procesarea și analiza a 23 de Indicatori Cheie de Performanță (ICP), evaluați pe o perioadă de cinci ani (2020, 2021, 2022, 2023 și 2024).

La elaborarea studiului au fost utilizate date statistice relevante și informații furnizate de operator prin intermediul chestionarului, valorile fiind raportate la data de 31 decembrie a fiecărui an analizat.

Indicatorii Cheie de Performanță (ICP) analizați sunt bine definiți de către Asociația Internațională a Apei (International Water Association – IWA) și sunt aliniați domeniilor de referință stabilite în metodologia „*Utility of the Future: A Methodology to Ignite Transformation in Water and Sanitation Utilities*”, elaborată de Banca Mondială în anul 2024. Pentru referință, sinteza descrierii indicatorilor utilizați în această evaluare este prezentată în Anexa 1.

Dezvoltarea operatorilor de AAC se planifică să fie făcută în conformitate cu "Operatorul viitorului, trecerea operatorilor de apă și canalizare dincolo de nivelul următor. O metodologie pentru a declanșa transformarea în cadrul operatorilor de apă și canalizare". 2024 Banca Mondială, Washington. (“*Utility of the Future, Taking Water and Sanitation Utilities Beyond the Next Level. A Methodology to Ignite Transformation in Water and Sanitation Utilities.*”).

În Anexa nr. 2, este prezentată sinteza valorilor de referință aferente unei părți dintre indicatorii utilizați în cadrul studiului de evaluare, în conformitate cu grilele de clasificare incluse în Anexele B și C ale metodologiei „*Utility of the Future*”, elaborată de către Banca Mondială.

Vizita obiectelor de infrastructură a operatorului Î.M. ”Gospodăria Comunală Rîșcani”, discuții cu angajații cheie din administrația acestuia, precum și analiza ICP, va permite stabilirea punctelor forte cât și celor slabe ale operatorului. Analiza în dinamică al ICP va permite înțelegerea direcțiilor prioritare pentru concentrarea eforturilor, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare în aria de operare a operatorului.

Ulterior, ICP analizați, vor fi utilizați și în elaborarea Raportului de Evaluare a Capacităților ale Î.M. ”Gospodăria Comunală Rîșcani”, în care se vor identifica necesitățile de investiții și de îmbunătățire a capacităților operatorului.

În baza Raportului de Evaluare a Capacităților, se va elabora Planul Multianual de Îmbunătățire a Performanței (PIP) pentru o perioadă de 5 ani, care va constitui o foaie de parcurs pentru îmbunătățirea performanței operatorului, dar și pentru monitorizarea progresului realizat în timpul implementării proiectului SAASM. Totodată, ÎM ”Gospodăria Comunală Rîșcani” urmează să primească suport pentru a gestiona și infrastructura construită în cadrul proiectului SAASM.

2. SUMAR EXECUTIV

Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” este un operator local de servicii de alimentare cu apă și canalizare. Aria de operare include exclusiv orașul Rîșcani, constituit din trei localități: Rîșcani, Balanul Nou și Rămăzan, cu o populație totală cu reședință obișnuită de 6 229 locuitori sau 4 827 gospodării (anul 2024).

Deși numărul locuitorilor este în descreștere, pe fondul factorilor demografici și de migrație, numărul consumatorilor de servicii AAC înregistrează o ușoară creștere, datorată conectării treptate a gospodăriilor din aria de prestare a serviciilor unde există rețele disponibile (conform Tabelelor 2 și 3).

La finele anului 2024, gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă era de 99%, iar acoperirea cu servicii de canalizare centralizată atingea doar 36% în aria de deservire cu rețele de canalizare.

Creșterea numărului de gospodării conectate, împreună cu majorarea consumului casnic mediu per cap de locuitor la 104 l/locuitor/zi în 2024, a determinat sporirea volumului de apă vândută/facturată, care a ajuns la 269,8 mii m³ în anul 2024, înregistrând o creștere de 10% în ultimii cinci ani.

Operatorul, în conformitate cu prevederile Legii nr. 303/2013, ține evidență strictă a volumelor de apă captate și facturate pe baza contoarelor de apă instalate, nivelul de contorizare a consumatorilor fiind de 99%. Totuși, din lipsa resurselor financiare necesare, nu se reușește efectuarea verificării metrologice în termen a contoarelor. Astfel, aproximativ 50% dintre contoarele de apă au termenul de verificare metrologică expirat.

Sisteme centralizate de canalizare sunt slab dezvoltate și există doar în or. Rîșcani. Gradul de acoperire cu servicii centralizate de canalizare a fost de 37% la finele anului 2024. De aceea, în anul 2024, doar 45% din apa furnizată, sau 122,32 mii m³ de ape uzate au fost deversate în sistemul centralizat de canalizare și au ajuns la Stația de Epurare a Apelor Uzate din or. Rîșcani (SEAU or. Rîșcani). Diferența a fost deversată în sisteme individuale casnice de canalizare, bazate în principal pe haznale / rezervoare neetanșe cu infiltrarea apei în sol. Apele uzate din or. Rîșcani sunt pompate la SEAU or. Rîșcani cu o capacitate de 2,4 mii m³/zi. SEAU or. Rîșcani a fost construită în anul 1961 și se află în stare tehnică nesatisfăcătoare. Capacitatea actuală a stației este de aproximativ 0,4 mii m³/zi deoarece unele instalații nu mai sunt funcționale. La SEAU or. Rîșcani funcționează doar treapta primară și cea mecanică de tratare a apelor uzate. Treapta biologică nu este funcțională. Din această cauză, dar și din cauza prezenței unui sau mai mulți agenți economici ce deversează apele uzate în sistemul centralizat de canalizare cu depășiri CMA la materii organice, SEAU or. Rîșcani, de cele mai dese ori nu este în stare să respecte DLA a apelor uzate deversate în râul Copăceanca (afluent al râului Prut).

Calitatea apei livrate consumatorilor în or. Rîșcani nu corespunde cerințelor legale. Sunt înregistrate depășiri a valorilor pentru Amoniu și Fluor. Continuitatea serviciului de alimentare cu apă este asigurat 24 h/zi. Apa este sistată doar pentru lucrări planificate de întreținere sau de reparație, precum și în cazul executării lucrărilor de remediere a avariilor. Din cauza că rețelele de alimentare cu apă în aria de deservire a operatorului sunt relativ noi, numărul avariilor nu este mare. Indicele Liniar de Reparații (ILR) la toate rețelele de alimentare cu apă din zona de deservire a operatorului este stabil în ultimii ani 0,6 număr/km/an în 2024. În același timp numărul de blocaje la rețelele de canalizare este în creștere. Aceasta se datorează uzurii avansate a rețelilor de canalizare și de faptul că Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” nu dispune de tehnică specială pentru spălarea și curățirea mecanică a rețelilor de canalizare. Numărul specific de blocaje în rețeaua de canalizare a crescut de la 3 număr/km/an în anul 2020, la 7 număr/km/an în anul 2024.

Apa nefacturată înregistrează valori moderate. Aceasta se datorează rețelilor relativ noi, lipsei trepte de tratare a apei și distanțelor relativ scurte de la sursă până la consumator. În anul

2024 volumul apei nefacturate a fost de 66 mii m³, sau 20% din volumul captat de apă. Cu toate că în comparație cu alți operatori aceste valori sunt mai mici, există rezerve mari de a îmbunătăți acest indicator.

Numărul consumatorilor de servicii a Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” a crescut ușor. Concomitent și numărul personalului operatorului implicat în activitățile reglementate AAC a crescut. Numărul mediu de personal, implicat în activitățile reglementate AAC, a crescut de la 31 în anul 2020 la 40 în anul 2024. Eficiența personalului de asemenea a înregistrat o creștere în această perioadă de la 5 până la 6 angajați/1000conectări. Eficiența personalului la Î.M. ”Gospodăria Comunală Rîșcani” poate fi îmbunătățită în continuare datorită:

- Extinderea ariei de prestare a serviciilor.
- Creșterii numărului consumatorilor de servicii de canalizare, odată cu extinderea rețelelor în aria de prestare a serviciilor deja existentă;
- Dotarea cu tehnică și echipamente moderne;
- Creșterea nivelului de automatizare și îmbunătățire SCADA.

În prezent APL or. Rîșcani intenționează să reorganizeze Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”, cu separarea activităților reglementate de alimentare cu apă și de canalizare într-o companie separată.

Rata de colectare a veniturilor Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” în perioada 2020–2024 a fost constantă, în jur de 95%, indicând o gestionare stabilă, dar cu potențial de îmbunătățire în recuperarea creanțelor.

Gradul de acoperire a costurilor operaționale (inclusiv uzura) pentru Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”, a fost peste pragul de sustenabilitate financiară pe întreaga perioadă 2020–2024. Valoarea acestui indicator a fost constant peste 100%, înregistrând o creștere de la 109,6% în 2020 la 118,4% în 2024. Aceste rezultate demonstrează o poziție financiară sănătoasă și indică faptul că tarifele aprobate pentru serviciile prestate sunt în măsură să asigure acoperirea cheltuielilor reale.

Apele uzate din zona de deservire a Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” sunt supuse numai procesului de tratare mecanică la SEAU or. Rîșcani în volum deplin. Deversările Limită Admisibile (DLA) la mai mulți indicatori nu corespund cu valorile normative, dar aceasta în mare parte se datorează faptului că concentrațiile maxim admisibile (CMA) a aceluși indicatori la intrare în SEAU de asemenea depășesc considerabil valorile admisibile. Cauza ar fi că în or. Rîșcani ar exista unul sau mai mulți agenți economici ce deversează apele uzate puternic poluate organic, cu depășiri considerabile a CMA. În anii 2021, 2023 și 2024, operatorului i-a fost aplicată câte o sancțiune în fiecare an de către Agenția de Mediu. În anul 2022, operatorului i-a fost aplicată o sancțiune de către Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică.

Tabelul 1. Totalizatorul Indicatorilor de performanță Î.M. ”Gospodăria Comunală Rîșcani”

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
1	Numărul populației din aria de operare (locuitori)	7 991	7 925	7 492	6 715	6 229
2	Numărul gospodăriilor casnice din aria de operare (gospodării)	4 819	4 831	4 815	4 823	4 827*
3	Numărul populației deservite cu servicii publice de alimentare cu apă (locuitori)	7 739	7 766	7 414	6 663	6 204
4	Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă (% gospodării)	97	98	99	99	99
5a	Gradul de acoperire cu servicii de canalizare în localitățile ce dispun de sisteme centralizate de canalizare (%)	36	35	36	36	37



Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
5b	Gradul de acoperire cu servicii de canalizare în localitățile din aria de deservire cu sisteme de alimentare cu apă (%)	36	35	36	36	37
6b	Pondere volumului apelor uzate epurate biologic din total volum de ape uzate deversate la SEAU (%)	0	0	0	0	0
7	Apă captată (mii m ³ /an)	301,5	317,2	304,67	319,1	335,8
8	Volum de apă facturat (mii m ³ /an)	244,6	240,3	251,37	248,2	269,8
9a	Consum total mediu per capita (l/locuitor/zi)	87	85	92	102	119
9b	Consum casnic mediu per capita (l/locuitor/zi)	79	75	82	90	104
10	Continuitatea serviciului (h/zi)	24/24	24/24	24/24	24/24	24/24
11	Numărul specific de blocaje în rețeaua de canalizare (număr/km/an)	3	4	4	6	7
12	Nivelul de contorizare (%)	99	99	99	99	99
13	Volumul apei nefacturate (mii m ³ /an)	56,9	76,9	53,3	70,9	66
14	Apă nefacturată – procentual (%)	19	24	17	22	20
15	Apă nefacturată pentru o conexiune (l/conexiune/h)	1,4	1,8	1,3	1,7	1,6
16	Eficiența personalului (angajați/1000conectări)	5	5	6	6	6
17	Rata de colectare a veniturilor (%)	95,4	96,8	94,8	95,3	95,0
18	Gradul de acoperire a costurilor operaționale (%)	109,6	106,7	101,1	115,1	118,4
19	Volumul de ape uzate netratate deversate în emisar, mii m ³	0	0	0	0	0
20	Pondere volumului de ape uzate netratate deversate în emisar din total volum de ape uzate deversate la SEAU, %	0	0	0	0	0
21	Numărul sancțiunilor aplicate operatorului de către Agenția de Mediu sau alte autorități publice (număr pe an)	0	1	1	1	1
22	Valoarea totală a sancțiunilor (MDL/an)	0	2.000	3.750	1.500	2.500
23	Valoarea sancțiunilor raportată la venitul anual total al operatorului AAC (%)	0	0,04%	0,06%	0,02%	0,03%

Sursa: BNS / Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”



3. Indicatorii cheie de performanță

3.1. ICP nr.1 Numărului populației în aria de operare

Numărul populației din aria de operare cu servicii de alimentare cu apă se stabilește în baza datelor BNS. Aceasta reprezintă valoarea țintă pentru numărul de persoane deservite.

Tabelul 2. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 1

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
1	Numărul populației din aria de operare (locuitori)	Numărul populației cu reședință obișnuită la 31 decembrie a anului de gestiune în localitatea / localitățile unde operatorul prestează servicii de alimentare cu apă și/sau canalizare (din aria de operare), conform datelor BNS	–

Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” a fost creată în 2011 prin fuziunea Î.M. „Apă Canal Rîșcani” și Î.M. „Rețelele Termice Rîșcani”, conform Deciziei Consiliului orășenesc Rîșcani nr. 10/04 din 21.12.2011. Activitatea operatorului include, pe lângă alimentarea cu apă și canalizarea, servicii de salubritate, transport public local, închirierea bunurilor imobile și servicii de publicitate. În prezent, APL intenționează reorganizarea operatorului prin separarea activităților reglementate de alimentare cu apă și canalizare într-o entitate distinctă.

În anul 2024, valoarea ICP nr. 1 pentru Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” este de 6 229 locuitori, conform datelor oficiale ale BNS.

Evoluția în perioada 2020–2024 evidențiază o scădere pronunțată a populației din aria de operare, de 22%, comparativ cu o reducere medie națională de 8,3% pentru aceeași perioadă.

Ritmul accentuat al declinului se explică prin conjugarea factorilor demografici, migrației externe și migrației interne către centre urbane mai mari.

În logica metodologiei Utility of the Future, această tendință negativă are consecințe directe asupra viabilității financiare și operaționale a operatorului, diminuând cererea potențială de servicii, reducând veniturile și accentuând presiunea asupra tarifelor în condițiile menținerii unui nivel ridicat al costurilor fixe.

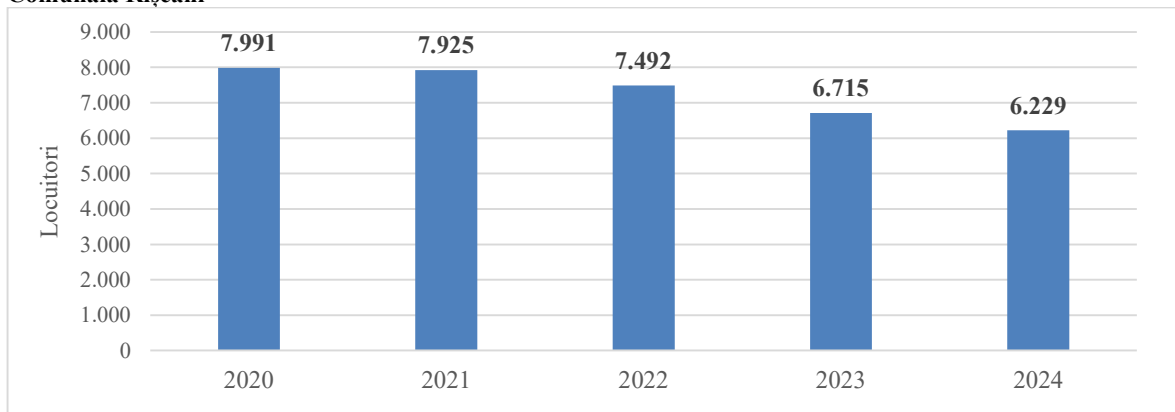
În plus, declinul populației impune o ajustare atentă a planurilor investiționale pentru a evita supradimensionarea infrastructurii și justifică explorarea extinderii ariei de operare la nivel regional, în vederea diversificării bazei de clienți și a reducerii riscurilor structurale.

Tabelul 3. Dinamica ICP nr.1 Numărului populației în aria de operare a Î.M. ”Gospodăria Comunală Rîșcani”

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
1	Numărul populației din zona de deservire (locuitori)	7 991	7 925	7 492	6 715	6 229

Sursa: Elaborat de consultant în baza datelor BNS

Figura 1. Dinamica ICP nr.1. Evoluția numărului de populație în aria de operare a Î.M. ”Gospodăria Comunală Rîșcani”



Sursa: Elaborat de consultant în baza datelor BNS

3.2. ICP nr. 2 Numărul gospodăriilor casnice în aria de operare

Numărul gospodăriilor din aria de operare cu servicii de alimentare cu apă se stabilește în baza datelor BNS. Aceasta reprezintă valoarea țintă a numărului de consumatori ai serviciilor AAC.

Tabelul 4. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 2

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
2	Numărul gospodăriilor casnice din zona de deservire (gospodării)	Numărul total de gospodării (apartamente și case individuale) la 31 decembrie a anului de gestiune, în localitățile din aria de operare a operatorului AAC, conform datelor BNS	–

În anul 2024, numărul gospodăriilor din aria de operare a operatorului este de 4 827, dintre care 1 427 apartamente și 3 400 case individuale.

Analiza evoluției din perioada 2020–2024 arată o stabilitate relativă a acestui indicator, cu variații ne semnificative de circa $\pm 0,3\%$.

În contextul scăderii accelerate a populației, această stabilitate a numărului de gospodării sugerează o reducere a dimensiunii medii a gospodăriei, ceea ce modifică structura cererii pentru serviciile de alimentare cu apă și canalizare.

Potrivit abordării Utility of the Future, acest fenomen poate conduce la schimbări în consumul mediu per gospodărie și la creșterea costurilor unitare de furnizare a serviciilor, mai ales în zonele cu case individuale dispersate, unde densitatea redusă presupune o infrastructură extinsă raportată la numărul de utilizatori.

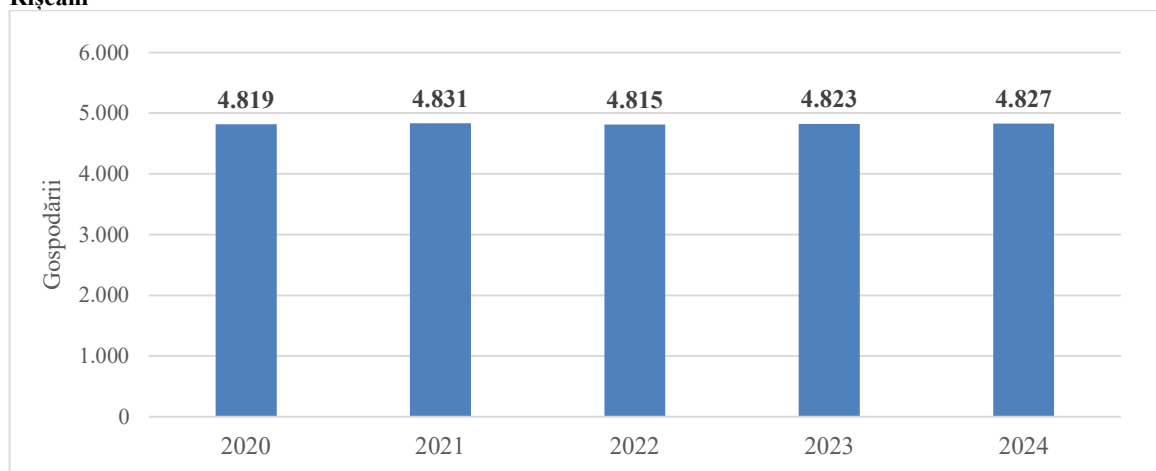
Din perspectivă operațională, indicatorul evidențiază necesitatea unei planificări atente a rețelelor și a strategiilor de conectare, pentru optimizarea eficienței tehnice și financiare în condițiile actualei structuri de locuire.

Tabelul 5. Dinamica ICP nr. 2 Numărul gospodăriilor casnice în aria de operare

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
2	Numărul gospodăriilor casnice din zona de deservire (gospodării), inclusiv:	4 819	4 831	4 815	4 823	4 827*
	☑ Apartamente	1 421	1 421	1 421	1 427	1 427*
	☑ Case individuale	3 398	3 410	3 394	3 396	3 400*

Sursa: Elaborat de consultant în baza datelor BNS * - estimativ

Figura 2. Dinamica ICP nr.2 Numărul gospodăriilor casnice în aria de operare a Î.M. "Gospodăria Comunală Rîșcani"



Sursa: Elaborat de consultant în baza datelor BNS

3.3. ICP nr. 3a Numărul populației deservite cu servicii publice de alimentare cu apă

Numărul populației deservite cu servicii de alimentare cu apă se stabilește în baza datelor BNS și a gradului de conectare la serviciile respective. Acest indicator trebuie să tindă spre numărul total al populației în aria de operare.

Tablelul 6. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 3

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
3a	Numărul populației deservite cu servicii publice de alimentare cu apă (locuitori)	Populația deservită cu servicii centralizate de alimentare cu apă în localitatea / localitățile din aria de operare a operatorului AAC.	$\frac{N.p. \times Gasaa}{100}$ <i>Unde:</i> <i>N.p.</i> -Numărul populației din aria de operare (1.1.), locuitori <i>Gasaa</i> - Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă (2.4.), %

În anul 2024, Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” deservea cu servicii publice centralizate de alimentare cu apă un număr de 6 204 locuitori, ceea ce reprezintă aproximativ 99% din populația totală din aria de operare.

Evoluția acestui indicator în perioada 2020–2024 evidențiază o scădere a valorii absolute de la 7 739 locuitori în 2020 la 6 204 locuitori în 2024, diminuare cauzată exclusiv de reducerea populației rezidente, în timp ce gradul de acoperire cu servicii s-a menținut ridicat.

Această stabilitate procentuală a gradului de acoperire este rezultatul unei infrastructuri de alimentare cu apă bine dezvoltate în toate cele trei localități deservite (Rîșcani, Balanul Nou și Rămăzan), precum și al unor extinderi punctuale ale rețelelor în orașul Rîșcani.

Numărul gospodăriilor casnice a rămas relativ constant în perioada analizată, ceea ce a permis o creștere ușoară a numărului de consumatori casnici (+3% în ultimii 5 ani), ajungând la 4 808 gospodării conectate în 2024.

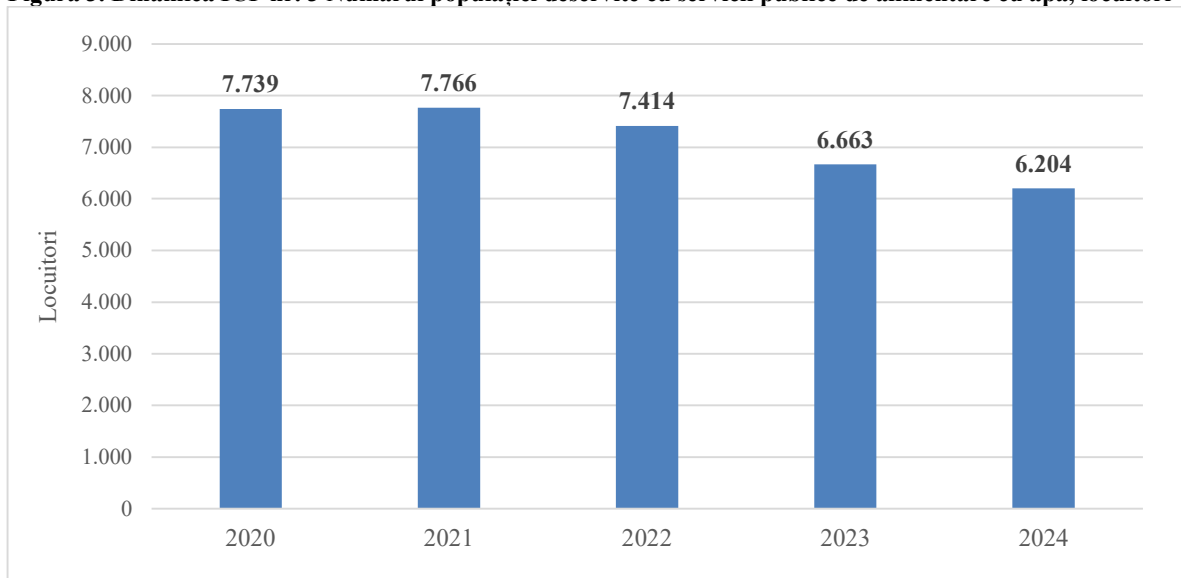
În contextul metodologiei „Utility of the Future”, valoarea ridicată a gradului de acoperire reflectată de acest indicator plasează operatorul la un nivel de performanță bun în ceea ce privește accesul populației la serviciile publice de alimentare cu apă. Totuși, scăderea numărului absolut de locuitori deserviți, corelată cu declinul demografic general, semnalează riscuri pe termen mediu pentru baza de clienți și implicit pentru sustenabilitatea financiară.

Tablelul 7. Dinamica ICP nr. 3a Numărul populației deservite cu servicii publice de alimentare cu apă

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
1	Numărul populației din zona de deservire (locuitori)	7 991	7 925	7 492	6 715	6 229
2	Numărul gospodăriilor casnice din zona de deservire (gospodării)	4 819	4 831	4 815	4 823	4 827*
	<input checked="" type="checkbox"/> Apartamente (BNS)	1 421	1 421	1 421	1 427	1 427*
	<input checked="" type="checkbox"/> Case individuale	3 398	3 410	3 394	3 396	3 400*
3a	Numărul populației deservite cu servicii publice de alimentare cu apă (locuitori)	7 739	7 766	7 414	6 663	6 204
4	Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă (% gospodării)	97	98	99	99	99

Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor BNS / Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” * - estimativ

Figura 3. Dinamica ICP nr. 3 Numărul populației deservite cu servicii publice de alimentare cu apă, locuitori



Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor BNS / Î.M. "Gospodăria Comunală Rîșcani"

3.4. ICP nr. 4 Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă

Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă reprezintă procentul gospodăriilor care sunt conectate la rețeaua publică de alimentare cu apă din numărul total de gospodării din aria de operare a operatorului AAC. Acest indicator trebuie să tindă spre 100%.

Tabelul 8. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 4

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
4	Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă (%)	Procentul gospodăriilor existente care sunt conectate la rețeaua publică de alimentare cu apă din numărul total de gospodării din aria de operare.	$\frac{N.c.a.}{N.g.} \times 100$ <p><i>Unde:</i> <i>N.c.a.</i> - Numărul de consumatori casnici ce beneficiază de servicii de alimentare cu apă, gospodării <i>N.g.</i> - Numărul gospodăriilor casnice în aria de operare a operatorului AAC, gospodării</p>

Dezvoltarea operatorilor de AAC se planifică să fie făcută în conformitate cu viziunile strategice prezentate în "Operatorul viitorului, trecerea operatorilor de apă și canalizare dincolo de nivelul următor. O metodologie pentru a declanșa transformarea în cadrul operatorilor de apă și canalizare" elaborate și actualizate în 2024 de experții Băncii Mondiale¹.

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Elementar (1)	De bază (2)	Bine (3)	Performanță buna (4)	Rezultate remarcabile la nivel mondial (5)
4	Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă (%)	x<50	50≤x<75	75≤x<85	85≤x<95	95≤x≤100

Sursa: "Utility of the Future" 2024 Banca Mondială.

În anul 2024, gradul de acoperire cu servicii publice de alimentare cu apă în aria de operare a Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” a atins 99%, în creștere față de 97% înregistrat în 2020. Acest indicator exprimă proporția gospodăriilor conectate la rețeaua publică din totalul gospodăriilor existente și este direct corelat cu ICP 3a, care reflectă numărul efectiv de locuitori deserviți. Creșterea de două puncte procentuale în perioada analizată a fost obținută prin conectarea treptată a gospodăriilor situate în zone cu rețele existente și prin lucrări minore de extindere a rețelelor în orașul Rîșcani. În orașul Rîșcani toate blocurile multietajate sunt conectate la rețelele publice de alimentare cu apă, în timp ce unele străzi cu case individuale rămân neconectate.

Diferențele de evidență între operator și BNS privind tipologia locuințelor (operatorul consideră casele la sol împărțite la mai mulți proprietari ca apartamente, în timp ce BNS le încadrează la case individuale) generează o diferență de raportare — operatorul înregistrează 1

¹ "Utility of the Future 4, Taking Water and Sanitation Utilities Beyond the Next Level. A Methodology to Ignite Transformation in Water and Sanitation Utilities" World Bank, 2024.

Link: <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/aa37cf9a-fb81-456b-8855-379f154a9e97>



670 apartamente, iar BNS doar 1 427 — însă această neconcordanță nu afectează numărul total de gospodării și, implicit, calculul gradului de acoperire.

Conform grilei de performanță „Utility of the Future” (Banca Mondială, 2024), valoarea de 99% încadrează operatorul în categoria „Rezultate remarcabile”, ceea ce indică o acoperire aproape completă a populației cu servicii de alimentare cu apă. Această performanță demonstrează maturitatea infrastructurii existente, însă menținerea acesteia depinde pe termen lung de capacitatea operatorului de a compensa pierderile de populație prin extinderi teritoriale sau atragerea de noi consumatori.

Notă: Calitatea apei livrate consumatorilor în or. Rîșcani nu corespunde cerințelor legale². Sunt înregistrate depășiri a valorilor pentru Amoniu și Fluor.

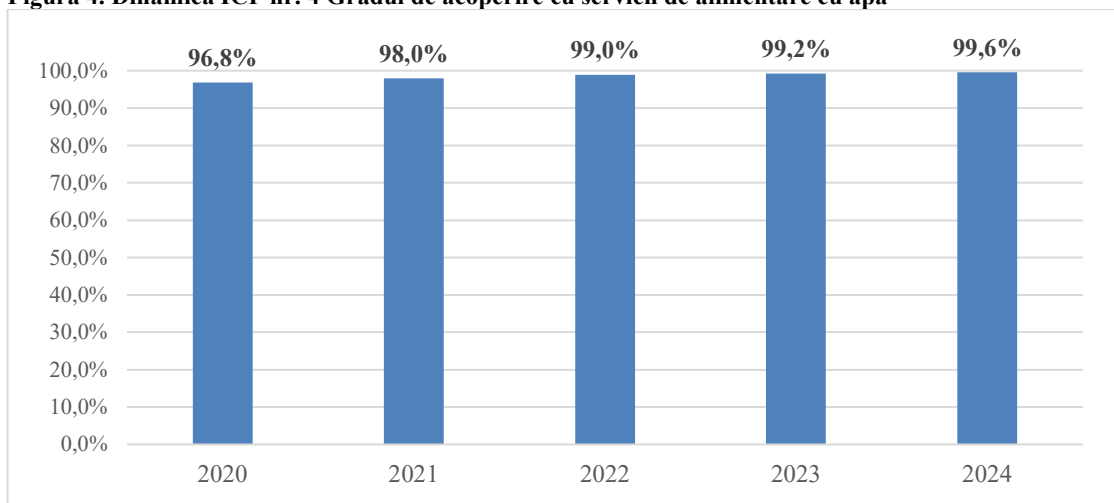
Tabelul 9. Dinamica ICP nr. 4 Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
2	Numărul gospodăriilor casnice din zona de deservire (gospodării), inclusiv:	4 819	4 831	4 815	4 823	4 827*
	☑ Apartamente (BNS)	1 421	1 421	1 421	1 427	1 427*
	☑ Case individuale	3 398	3 410	3 394	3 396	3 400*
	Numărul de consumatori casnici ce beneficiază de servicii de alimentare cu apă (gospodării)	4 667	4 734	4 765	4 786	4 808
	☑ Apartamente (contracte)	1 662	1 665	1 665	1 665	1 670
	☑ Case individuale (contracte)	3 005	3 069	3 100	3 121	3 138
	• Rîșcani	2 756	2 815	2 844	2 863	2 878
	• Balanul Nou	94	97	98	98	98
	• Rămăzan	155	157	158	160	162
	Număr de consumatori non casnici ce beneficiază de servicii de alimentare cu apă	148	167	172	181	193
4	Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă (% gospodării)	97	98	99	99	99

Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor BNS / Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

* - estimativ

Figura 4. Dinamica ICP nr. 4 Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă



Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor BNS / Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

² În conformitate cu prevederile Legii nr. 182 din 19.12.2019 privind calitatea apei potabile.

3.5. ICP nr. 5 Gradul de acoperire cu servicii de canalizare

Gradul de acoperire cu servicii de canalizare reprezintă procentul gospodăriilor care sunt conectate la rețeaua publică de canalizare din numărul total de gospodării din aria de operare a operatorului AAC.

Acest indicator trebuie să tindă spre 100%

Tabelul 10. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 5

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
5a	Gradul de acoperire cu servicii de canalizare în localitățile ce dispun de sisteme centralizate de canalizare (%)	Procentul gospodăriilor care sunt conectate la rețeaua publică de canalizare din totalul gospodăriilor existente în localitățile ce dispun de sisteme centralizate de canalizare	$\frac{N.c.c.}{N.g.c.c} \times 100$ <p><i>Unde:</i> <i>N.c.c.</i> - Numărul de consumatori casnici ce beneficiază de servicii de canalizare, gospodării <i>N.g.c.c.</i> - Numărul gospodăriilor casnice în localitățile ce dispun de sisteme centralizate de canalizare, gospodării</p>
5b	Gradul de acoperire cu servicii de canalizare în aria de operare - localități cu sisteme de alimentare cu apă și cu canalizare (%)	Procentul gospodăriilor care sunt conectate la rețeaua publică de canalizare din totalul gospodăriilor existente în localitățile ce dispun de sisteme centralizate de alimentare cu apă și/ sau sisteme de canalizare	$\frac{N.c.c.}{N.g.c.ac} \times 100$ <p><i>Unde:</i> <i>N.c.c.</i> - Numărul de consumatori casnici ce beneficiază de servicii de canalizare, gospodării <i>N.g.c.ac.</i> - Numărul gospodăriilor casnice în localitățile ce dispun de sisteme centralizate de alimentare cu apă și localitățile cu sistem de canalizare, gospodării</p>

Conform anexei B și C din UoF, valorile de referire pentru acest indicator se prezintă după cum urmează.

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Elementar (1)	De bază (2)	Bine (3)	Performanță buna (4)	Rezultate remarcabile la nivel mondial (5)
5a	Gradul de acoperire cu servicii de canalizare în localitățile ce dispun de sisteme centralizate de canalizare (%)	x<10	10≤x<20	20≤x<50	50≤x<80	80≤x≤100

Sursa: “Utility of the Future” 2024 Banca Mondială.

În anul 2024, gradul de acoperire cu servicii publice de canalizare în aria de operare a Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” a fost de 37%, valoare care se menține relativ constantă în ultimii cinci ani (36–37%).

Aceasta reflectă proporția gospodăriilor conectate la rețeaua publică de canalizare din totalul gospodăriilor existente în localitățile care dispun de astfel de sisteme, în acest caz exclusiv orașul Rîșcani.

Operatorul exploatează un singur sistem centralizat de canalizare, a cărui infrastructură este slab dezvoltată și nu a beneficiat de investiții semnificative în ultimii ani. În prezent, rețeaua deservește 54 de blocuri multietajate, instituții bugetare, agenți economici și doar 98 de case individuale. Restul gospodăriilor utilizează sisteme autonome (bazine vidanjabile) sau haznale/rezervoare neetanșe, ceea ce implică evacuarea apelor uzate prin servicii specializate prestate atât de operator, cât și de alți agenți economici.

Numărul consumatorilor casnici conectați la rețeaua de canalizare a crescut ușor în perioada 2020–2024, de la 1 714 la 1 763 gospodării, în special datorită conectării treptate a unor case individuale (de la 76 la 98).

Totuși, ritmul lent de creștere a conectărilor, coroborat cu lipsa investițiilor în extinderea rețelei, limitează capacitatea operatorului de a îmbunătăți indicatorul pe termen scurt și mediu.

Din perspectiva metodologiei „Utility of the Future” (Banca Mondială, 2024), valoarea actuală de 37% plasează operatorul în categoria de performanță „Bine” pentru localitățile ce dispun de sisteme centralizate de canalizare (interval 20–50%).

Aceasta înseamnă că, deși există o bază funcțională de servicii, nivelul de acoperire este mult sub pragul optim de 80–100% asociat rezultatelor remarcabile.

Creșterea gradului de conectare ar necesita investiții majore în extinderea rețelelor către gospodăriile individuale, măsuri de stimulare a racordării și modernizarea infrastructurii existente pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor și atractivitatea conectării pentru utilizatori.

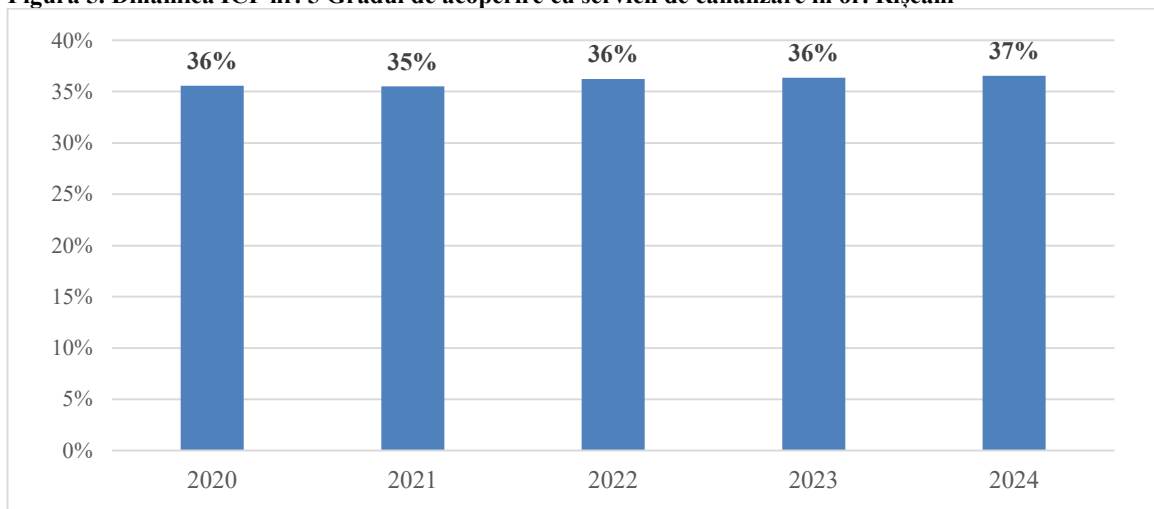
Tabelul 11. Dinamica ICP nr. 5 Gradul de acoperire cu servicii de canalizare în or. Rîșcani

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
2	Numărul gospodăriilor casnice din zona de deservire (gospodării), inclusiv	4 819	4 831	4 815	4 823	4 827*
	☑ Apartamente	1 421	1 421	1 421	1 427	1 427*
	☑ Case individuale	3 398	3 410	3 394	3 396	3 400*
3b	Numărul populației deservite cu servicii publice de canalizare (locuitori)	2 842	2 813	2 715	2 440	2 275
	Numărul de consumatori casnici ce beneficiază de servicii de canalizare (gospodării), inclusiv:	1 714	1 715	1 745	1 753	1 763
	☑ Apartamente (contracte)	1 638	1 638	1 660	1 660	1 665
	☑ Case individuale (contracte)	76	77	85	93	98
	Număr de consumatori non casnici ce beneficiază de servicii de canalizare	98	102	106	112	114
5a	Gradul de acoperire cu servicii de canalizare în localitățile ce dispun de sisteme centralizate de canalizare (%)	36	35	36	36	37
5b	Gradul de acoperire cu servicii de canalizare în localitățile din aria de operare cu servicii de alimentare cu apă (%)	36	35	36	36	37

Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor BNS / Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

* - estimativ

Figura 5. Dinamica ICP nr. 5 Gradul de acoperire cu servicii de canalizare în or. Rîșcani



Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor BNS / Î.M. "Gospodăria Comunală Rîșcani"

3.6. IPC nr.6. Ponderea volumului de ape uzate epurate biologic din total volum de apă uzate deversat în stația de epurare a apelor uzate

Ponderea apelor uzate epurate biologic conform normativelor în vigoare din total volum de apă uzate deversat în stația de epurare reprezintă raportul dintre volumul apelor uzate epurate la SEAU în treapta biologică și volumul total al apelor uzate deversate în SEAU în anul de referință.

Tabelul 12. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 6

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
6a	Volumul apelor uzate epurate biologic (mii m ³ /an)	Volumul apelor uzate epurate la SEAU în treapta biologică în anul de referință <i>Raportat de către operator către BNS</i>	–
6	Ponderea volumului de ape uzate epurate biologic din total volum de apă uzate deversat la SEAU (%)	Ponderea volumului apelor uzate epurate la SEAU în treapta biologică din volumul total al apelor uzate deversate la SEAU în anul de referință. <i>Raportat de către operator către BNS</i>	$\frac{V.t.b.}{V.total} \times 100$ <i>Unde:</i> <i>V.t.b.</i> - Volumul apelor uzate epurate la SEAU în treapta biologică în anul de referință, m ³ <i>V.total</i> – Volumul total al apelor uzate deversate la SEAU în același an de referință, m ³

În anexa B din UoF sunt prezentate valorile de referire pentru acest indicator.

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Elementar (1)	De bază (2)	Bine (3)	Performanță buna (4)	Rezultate remarcabile la nivel mondial (5)
6	Ponderea volumului de ape uzate epurate deversată în emisar din total volum de apă uzate deversat la SEAU (%)	$x \leq 30$	$30 < x \leq 50$	$50 < x \leq 75$	$75 < x \leq 90$	$90 < x \leq 100$

Sursa: "Utility of the Future" 2024 Banca Mondială., Anexa B

În anul 2024, ponderea volumului de ape uzate epurate biologic în stația de epurare din orașul Rîșcani este 0%, valoare constantă pe întreaga perioadă 2020–2024. Această situație se explică prin faptul că treapta biologică a Stației de Epurare a Apelor Uzate (SEAU Rîșcani) este nefuncțională, iar epurarea se realizează exclusiv la nivel mecanic.

Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” operează un singur sistem centralizat de canalizare, cu o rețea stradală de doar 20,7 km, nedezvoltată în ultimii cinci ani. Din volumul total de apă livrată consumatorilor, numai 45% ajunge în sistemul public de canalizare și implicit la SEAU, restul fiind colectat în sisteme individuale (bazine vidanjabile, haznale neetanșe), dintre care o parte minoră este transportată la stație, iar cea mai mare parte se infiltrează direct în sol.

Capacitatea proiectată a SEAU este de 2,4 mii m³/zi, însă capacitatea efectivă actuală este de aproximativ 0,4 mii m³/zi.

Procesul tehnologic existent constă în separarea materiilor grosiere prin două deznisipatoare circulare, tratare mecanică în două decantoare Imhoff și trecerea prin două bazine de aerare care nu funcționează, după care apa uzată este condusă într-un lac biologic și ulterior deversată în râul Copăceanca, afluent al râului Prut.



Conform metodologiei „Utility of the Future” (Banca Mondială, 2024), valoarea de 0% plasează operatorul în categoria de performanță „Elementar” ($x \leq 30\%$), ceea ce reflectă lipsa totală a epurării biologice conform normativelor în vigoare. Această situație generează un impact negativ major asupra calității apei în receptorul natural și indică un risc ridicat de neconformitate cu cerințele de protecție a mediului.

Pe termen scurt și mediu, creșterea valorii acestui indicator depinde exclusiv de renovarea și punerea în funcțiune a treptei biologice, respectiv de modernizarea integrală a SEAU. În lipsa acestor investiții, indicatorul va rămâne la același nivel, iar efectele negative asupra mediului se vor perpetua.

Tabelul 13. Dinamica ICP nr. 6. Dinamica Ponderii volumului de ape uzate epurate biologic din total volum de apă uzate deversat la SEAU or. Rîșcani

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
8	Volum de apă vândută/facturat (mii m ³ /an)	244,6	240,3	251,37	248,2	269,8
	Volumul apelor uzate facturate și deversate în sistemul public de canalizare (mii m ³ /an), inclusiv:	110,2	116,5	117,2	121,1	122,3
	<input checked="" type="checkbox"/> Consumători casnici, mii m ³	67,5	69,2	67,6	68,7	68,9
	<input checked="" type="checkbox"/> Consumatori non casnici, mii m ³	41,9	47	49,6	48,6	51,4
	<input checked="" type="checkbox"/> Volumul apelor uzate preluate cu autospeciale, mii m ³	0,8	0,3	0	3,8	1,9
	Parte a volumului de apă vândut/facturat și deversate în sistemul public de canalizare (%)	45	48	47	49	45
	Volumul apelor uzate epurate mecanic, mii m ³	110,2	116,5	117,2	121,1	122,3
6a	Ponderea volumului apelor uzate epurate mecanic din total volum de ape uzate deversate la SEAU, %	100	100	100	100	100
	Volumul apelor uzate epurate biologic, mii m ³	0	0	0	0	0
6b	Ponderea volumului apelor uzate epurate biologic din total volum de ape uzate deversate la SEAU, %	0	0	0	0	0

Sursa: Cercetarea statistică anuală nr. 1 Funcționarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare

3.7. ICP nr. 7 Volumul apei captate

Volumul apei captate reprezintă volumul anual total de apă captat și/sau procurat din diferite surse în toate localitățile din aria de operare.

Tabelul 14. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 7

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
7	Volumul de apă captată (mii m ³ /an)	Volumul anual total de apă captat și/ sau procurat din diferite surse în toate localitățile din aria de operare. <i>Informație raportată anual de către operator</i>	–

În anul 2024, volumul total de apă captată de Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” a fost de 335,8 mii m³, înregistrând o creștere de aproximativ 11,4% față de anul 2020 (301,5 mii m³).

Alimentarea centralizată cu apă în aria de operare este asigurată exclusiv din surse subterane, prin intermediul a 11 fântâni arteziene funcționale din totalul de 20 existente: 9 în orașul Rîșcani, 1 în Balanul Nou și 1 în Rămăzan.

Structura volumului captat în 2024 arată că cea mai mare parte provine din sursele din orașul Rîșcani (321,5 mii m³), urmate de Balanul Nou (7,7 mii m³) și Rămăzan (6,6 mii m³).

Evoluția pe perioada 2020–2024 indică o tendință generală de creștere a volumului captat, cu fluctuații moderate de la un an la altul, influențate probabil de variațiile consumului, de condițiile hidrologice și de nivelul pierderilor din sistem.

Creșterea volumului captat în ultimii ani este corelată cu o ușoară creștere a numărului de consumatori și cu majorarea consumului specific mediu pe cap de locuitor, așa cum reiese din datele aferente ICP nr. 3a și ICP nr. 9.

Totuși, raportat la volumul de apă vândut, indicatorul sugerează existența unor pierderi semnificative în sistemul de distribuție, ceea ce indică necesitatea analizării în detaliu a indicatorilor de apă nefacturată (Non-Revenue Water).

Din perspectiva planificării investițiilor și a sustenabilității resurselor, dependența integrală de sursele subterane impune o monitorizare atentă a capacității de exploatare a fântânilor arteziene, a calității apei brute și a randamentului echipamentelor de pompare.

Pe termen mediu, menținerea sau creșterea acestui indicator trebuie corelată cu eficientizarea consumului și reducerea pierderilor, pentru a preveni presiunea asupra resurselor acvifere și pentru a optimiza costurile de exploatare.

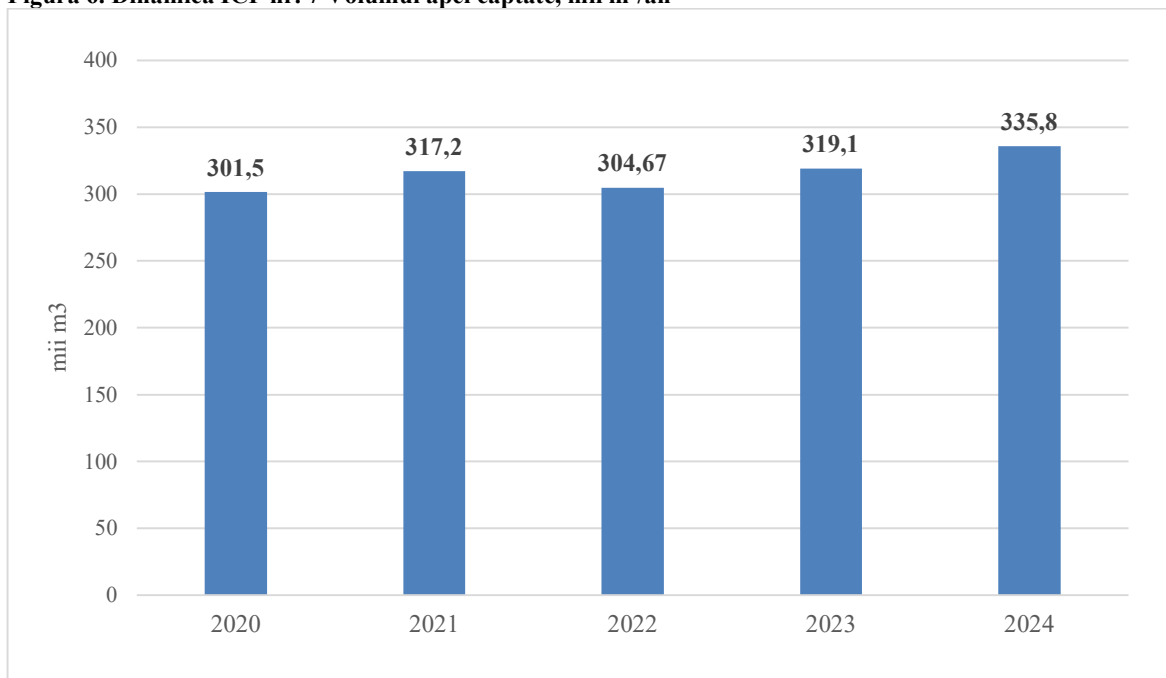
Tabelul 15. Dinamica ICP nr. 7 Volumul apei captate

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
7	Apă captată (mii m ³ /an)	301,5	317,2	304,7	319,1	335,8
	☑ Rîșcani	287,1	296,4	290,7	306,8	321,5
	☑ Balanul Nou	8,2	7,5	6,96	5,4	7,7
	☑ Rămăzan	6,2	13,3	6,99	6,9	6,6

Sursa: Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”



Figura 6. Dinamica ICP nr. 7 Volumul apei captate, mii m³/an



Sursa: Î.M. "Gospodăria Comunală Rîșcani"

3.8. ICP nr. 8 Volum de apă facturat

Reprezintă volumul total de apă facturată pentru toate categoriile de consumatori.

Tabelul 16. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 8

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
8	Volum de apă vândut/facturat (mii m ³ /an)	Volumul anual de apă facturat diferitor grupuri de consumatori, la care diferă tarifele și în conformitate cu cerințele BNS: <ul style="list-style-type: none"> • Consumatorilor casnici, • Instituțiilor bugetare, • Alți consumatori. <i>Informație raportată anual de către operator</i>	–

În anul 2024, volumul total de apă facturat de Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” a fost de 269,8 mii m³, înregistrând o creștere de aproximativ 10% față de anul 2020 (244,6 mii m³).

Această tendință ascendentă se reflectă în toate categoriile de consumatori, însă ritmul creșterii variază semnificativ între segmente.

Pentru consumatorii casnici (apartamente și case individuale), volumul facturat a crescut de la 222,6 mii m³ în 2020 la 236,4 mii m³ în 2024 (+6%), cu o pondere dominantă a orașului Rîșcani, care în 2024 a reprezentat 94% din consumul casnic total.

În localitățile Balanul Nou și Rămăzan, volumele sunt semnificativ mai mici, dar stabile sau cu ușoare creșteri în ultimii doi ani.

Tabelul 17. Dinamica ICP nr. 8 Volum de apă vândut/facturat

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
8	Volum de apă vândută/facturat (mii m³/an)	244,6	240,3	251,4	248,2	269,8
	<input checked="" type="checkbox"/> Populație, mii m³	222,6	212,5	220,8	217,7	236,4
	• Rîșcani	209,1	203,8	208,6	206,9	222,4
	• Balanul Nou	7,7	3,6	5,1	4,2	7,4
	• Rămăzan	5,8	5,1	7,1	6,6	6,6
	<input checked="" type="checkbox"/> Instituții bugetare, mii m³	11,7	15,2	14,3	14,4	14,5
	• Rîșcani	11,7	15,2	14,3	14,4	14,5
	• Balanul Nou	0,02	0,02	0,01	0	0
	• Rămăzan	0,01	0,01	0,02	0	0
	<input checked="" type="checkbox"/> Alți consumatori, mii m³	10,3	12,6	16,3	16,1	18,9
	• Rîșcani	10,3	12,6	16,3	16,1	18,9
	• Balanul Nou	0	0	0	0	0
	• Rămăzan	0	0	0	0	0

Sursa: BNS și Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

Pentru instituțiile publice, creșterea volumului facturat a fost de 24% în perioada analizată, de la 11,7 mii m³ în 2020 la 14,5 mii m³ în 2024, aproape integral provenind din orașul Rîșcani.

Această evoluție se datorează în principal intensificării activității instituțiilor și, posibil, îmbunătățirii gradului de contorizare și raportare.

Cel mai dinamic segment a fost cel al altor consumatori (agenți economici), unde volumul facturat a crescut cu 83%, de la 10,3 mii m³ în 2020 la 18,9 mii m³ în 2024.

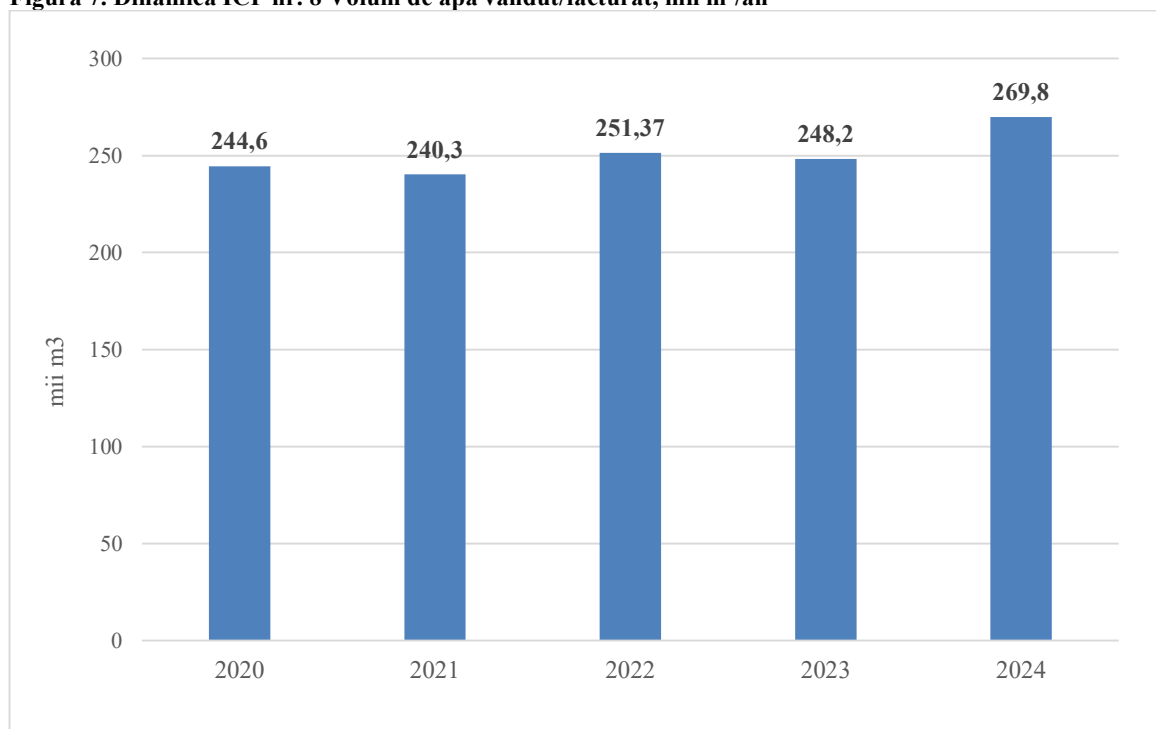


Această creștere indică atât dezvoltarea activităților economice în zona deservită, cât și posibilă conectare a unor noi consumatori din acest segment.

Tendința generală de creștere a volumelor facturate, coroborată cu datele privind ICP nr. 7 (volumul apei captate), sugerează o cerere constantă și în ușoară expansiune pentru serviciile de alimentare cu apă, dar și posibile pierderi în rețea, diferența dintre volumul captat și cel facturat necesitând o analiză detaliată.

Din perspectiva operațională, creșterea volumelor facturate este un element pozitiv pentru veniturile operatorului, însă necesită corelare cu măsuri de eficientizare a consumului și reducere a pierderilor pentru a asigura sustenabilitatea resurselor.

Figura 7. Dinamica ICP nr. 8 Volum de apă vândut/facturat, mii m³/an



Sursa: BNS și Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

3.9. ICP nr. 9 Consumul de apă pentru toate categoriile de consumatori în mediu per capita

Reprezintă cantitatea medie de apă consumată zilnic de toate categoriile de consumatori per o persoană din aria de operare. Acest indicator permite monitorizarea eficienței consumului de apă și poate indica risipa sau lipsa accesului la apă în unele cazuri.

Tabelul 18. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 9

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
9a	Consum de apă pentru toate categoriile de consumatori mediu per capita (l/locuitor/zi)	Volumul total de apă facturat raportat la numărul total al populației conectate la sistemul de alimentare cu apă pentru o zi	$\frac{V.f.total \times 10^6}{365 \times N.p.a.}$ <i>Unde:</i> <i>V.f.total.</i> - Volumul total de apă facturat în anul respectiv, mii m ³ <i>N.p.a.</i> - Numărul populației deservite cu servicii publice de alimentare cu apă în același an de referință, locuitori
9b	Consum casnic mediu per capita (l/locuitor/zi)	Volumul de apă facturat consumatorilor casnici raportat la numărul total al populației conectate la sistemul de alimentare cu apă pentru o zi	$\frac{V.f.p. \times 10^6}{365 \times N.p.a.}$ <i>Unde:</i> <i>V.f.p.</i> - Volumul de apă vândut/facturat consumatorilor casnici în anul respectiv, mii m ³ <i>N.p.a.</i> - Numărul populației deservite cu servicii publice de alimentare cu apă în același an de referință, locuitori

În anexa C din UoF sunt prezentate valorile de referire pentru acest indicator.

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Elementar (1)	De bază (2)	Bine (3)	Performanță buna (4)	Rezultate remarcabile la nivel mondial (5)
9a	Consum de apă pentru toate categoriile de consumatori mediu per capita (l/locuitor/zi)	<30	30≤x<50	50≤x<120	120≤x<240	≤240

Sursa: "Utility of the Future" 2024 Banca Mondială.

Tabelul 19. Factorii de influență a ICP nr. 9 Consum total mediu per capita

<p>1. Factori demografici și sociali</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Numărul real al populației deservite – dacă datele despre populație sunt inexacte (migranți etc), indicatorul poate fi distorsionat. 2. Structura populației – familiile numeroase sau zonele cu mulți tineri/pensionari pot consuma diferit. 3. Comportamentul de consum al populației – gradul de conștientizare față de economisirea apei influențează volumul consumat. <p>2. Factori legați de tipul de localitate și stilul de viață</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mediul urban vs. rural – în urban se consumă mai multă apă (confort mai ridicat, mai multe aparate sanitare). 2. Nivelul de trai și confort – locuințele dotate cu mașini de spălat, dușuri, grădini irigate consumă mai mult. 3. Sezonul și clima – vara consumul crește (irigare, răcorire, igienă mai frecventă). <p>3. Factori tehnici și de infrastructură</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accesul și continuitatea serviciului – dacă apa este furnizată doar câteva ore pe zi, consumul este mai mic.



2.	Starea rețelelor interioare (la utilizatori) – pierderile la instalațiile interne pot crește consumul aparent.
3.	Tipul de contorizare – lipsa contoarelor de clasă de precizie înaltă duce la estimări sau la un consum aparent mai ridicat sau mai scăzut.
4.	Factori economici și instituționali
1.	Ponderea instituțiilor publice și a agenților economici – dacă aceștia au un consum ridicat, indicatorul crește (chiar dacă populația consumă puțin).
2.	Politica tarifară – tarife mai mari descurajează consumul excesiv.
3.	Subvenții sau plafonări de preț – pot stimula consumul dacă nu sunt corelate cu limite clare de volum.
5.	Factori legați de consumatorii non-casnici
1.	Activități comerciale și industriale – contribuie semnificativ la consumul total, afectând indicatorul per capita.
2.	Utilizări speciale (parcuri, irigații publice) – dacă nu sunt contorizate separat, cresc indicatorul per locuitor.
6.	Factori de raportare și calcul
1.	Metodologia de calcul utilizată – unele autorități includ doar consumatorii casnici în populație, dar iau în calcul consumul total.
2.	Existența consumului estimat (nu contorizat) – poate duce la date inexacte, în special în zone fără contorizare.

În anul 2024, consumul total mediu per capita (ICP 9a) în aria de operare a Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” a fost de 119 l/locuitor/zi, iar consumul casnic mediu per capita (ICP 9b) a fost de 104 l/locuitor/zi.

Valorile înregistrează o creștere constantă în perioada 2020–2024, de la 87 l/locuitor/zi și respectiv 79 l/locuitor/zi, ceea ce reprezintă un avans de 37% pentru consumul total și de 32% pentru consumul casnic.

Tabelul 20. Dinamica ICP nr. 9 Consum mediu per capita

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
9a	Consum total mediu per capita (l/locuitor/zi)	87	85	93	102	119
9b	Consum casnic mediu per capita (l/locuitor/zi)	79	75	82	90	104

Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

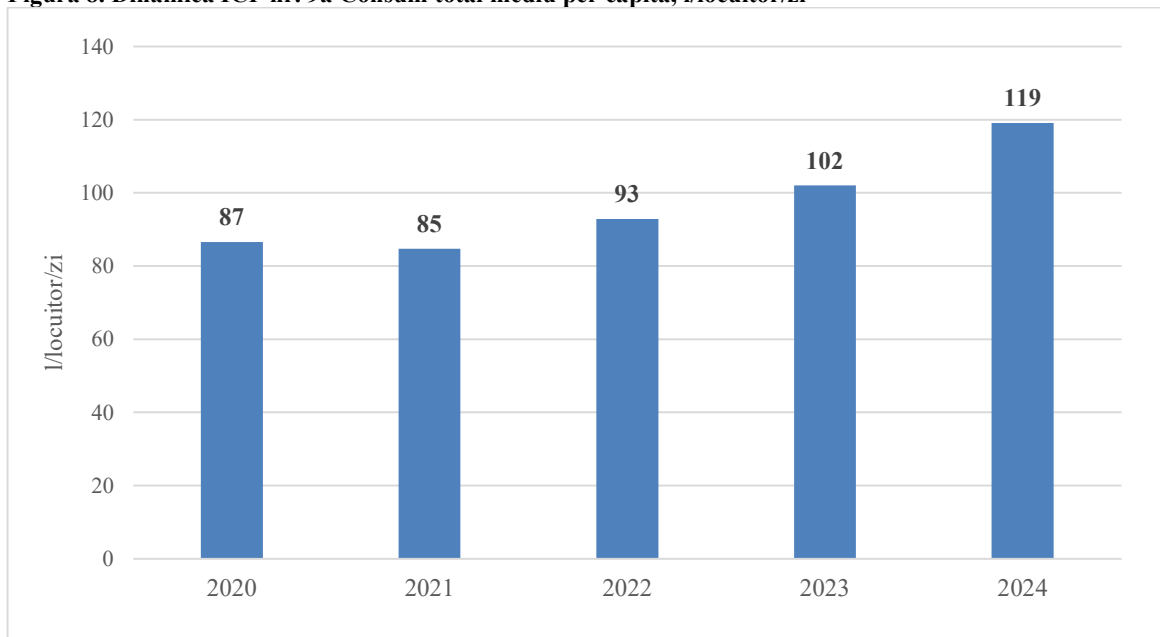
Creșterea acestui indicator este rezultatul cumulativ al majorării gradului de conectare la rețeaua publică (de la 97% în 2020 la 99% în 2024), extinderii numărului de consumatori racordați și creșterii consumului de apă. Aproximativ 88% din volumul total de apă facturat este destinat consumului casnic, ceea ce evidențiază o dependență semnificativă a operatorului de acest segment. Restul de 12% este repartizat între instituțiile publice și agenții economici, însă ponderea redusă a consumului non-casnic este explicată de faptul că acestora li s-a permis forarea și exploatarea de fântâni arteziene proprii, diminuând volumul achiziționat de la operator – un fenomen cu impact negativ asupra sustenabilității financiare a acestuia.

Valorile înregistrate pentru consumul casnic rămân sub nivelul normativelor naționale (120–150 l/locuitor/zi), ceea ce poate indica fie o utilizare eficientă a resurselor de apă, fie existența unor limitări de consum determinate de comportamentul utilizatorilor, politica tarifară, condițiile tehnice ale rețelelor sau accesul parțial la apă în unele zone.

Conform grilei de performanță din metodologia „Utility of the Future” (Banca Mondială, 2024), consumul total mediu per capita de 119 l/locuitor/zi se încadrează în categoria „Bine” ($50 \leq x < 120$), situându-se aproape de pragul superior pentru trecerea în categoria „Performanță bună”. Pe termen mediu, menținerea unei tendințe ascendente controlate, fără a depăși limitele

recomandate pentru eficiența utilizării resurselor, ar putea contribui la echilibrul între sustenabilitatea financiară a operatorului și protecția resurselor de apă.

Figura 8. Dinamica ICP nr. 9a Consum total mediu per capita, l/locuitor/zi



Sursa: Elaborat de consultant în baza datelor Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

3.10. ICP nr. 10. Continuitatea serviciilor de alimentare cu apă

Indicatorul Continuitatea serviciului de alimentare cu apă reprezintă numărul de ore din 24 ore în care sunt asigurate serviciile de alimentare cu apă în aria de operare a operatorului AAC. Valoarea țintă a indicatorului este 24 ore.

Tabelul 21. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 10

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
10	Continuitatea serviciului (h/zi)	Câte ore din 24 ore sunt asigurate serviciile de alimentare cu apă în aria de operare a operatorului AAC	–

În anexa B din UoF sunt prezentate valorile de referire pentru acest indicator.

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Elementar (1)	De bază (2)	Bine (3)	Performanță buna (4)	Rezultate remarcabile la nivel mondial (5)
10	Continuitatea serviciului (h/zi)	$x < 8$	$8 \leq x < 15$	$15 \leq x < 20$	$20 \leq x < 24$	24

Sursa: "Utility of the Future" 2022 Banca Mondială. Anexa B.

Tabelul 22: Factorii de influență a ICP 10 Continuitatea serviciului de alimentare cu apă

<ol style="list-style-type: none"> 1. Starea tehnică a infrastructurii <ul style="list-style-type: none"> • Vechimea și uzura rețelelor de distribuție apă • Frecvența avariilor la conducte • Calitatea materialelor utilizate la construcția rețelelor 2. Capacitatea de producție și stocare a apei <ul style="list-style-type: none"> • Suficiența surselor de apă • Capacitatea stațiilor de tratare a apei • Volumul și localizarea rezervoarelor de acumulare 3. Gestionarea avariilor și intervențiilor <ul style="list-style-type: none"> • Timpul de răspuns la avarii • Eficiența echipelor de intervenție • Disponibilitatea materialelor, pieselor de schimb și echipamentelor 4. Calitatea managementului operațional <ul style="list-style-type: none"> • Planificarea întreținerii preventive • Monitorizarea continuă a presiunii și debitului • Digitalizarea (SCADA, senzori) 5. Sursele și condițiile de alimentare cu energie electrică <ul style="list-style-type: none"> • Stabilitatea rețelei electrice (pompele depind de electricitate) • Disponibilitatea generatoarelor de rezervă 6. Condiții climatice și dezastre naturale <ul style="list-style-type: none"> • Inundații, îngheț, alunecări de teren, secetă • Impactul acestora asupra surselor sau rețelelor 7. Aspecte financiare și investiționale <ul style="list-style-type: none"> • Accesul la finanțare pentru renovarea și modernizare • Nivelul tarifelor (și reinvestirea profitului) • Subvenții și suport instituțional 8. Comportamentul consumatorilor <ul style="list-style-type: none"> • Consum excesiv sau pierderile în sistemele interne • Branșamente ilegale sau intervenții neautorizate 9. Reglementări și politici publice <ul style="list-style-type: none"> • Standardele impuse de autorități privind continuitatea • Obligațiile de raportare și conformare
--



În perioada 2020–2024, Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” a asigurat alimentarea cu apă în regim continuu, 24 de ore din 24, pentru întreaga arie de operare, fără restricții de program. Această performanță plasează operatorul în categoria „Rezultate remarcabile”, conform metodologiei „Utility of the Future” (Banca Mondială, 2024).

Volumul de apă captat este suficient pentru acoperirea necesarului actual, însă există vulnerabilități punctuale în sezonul cald, în special în unele cartiere ale orașului Rîșcani. Acestea sunt generate de limitările hidraulice ale infrastructurii, respectiv diametrul redus al conductei de ieșire din castelul de apă al fântânii arteziene nr. 5 și volumul insuficient al rezervoarelor aferente fântânilor arteziene nr. 15 și 16.

Tabelul 23. Dinamica ICP nr. 10. Continuitatea serviciilor de alimentare cu apă

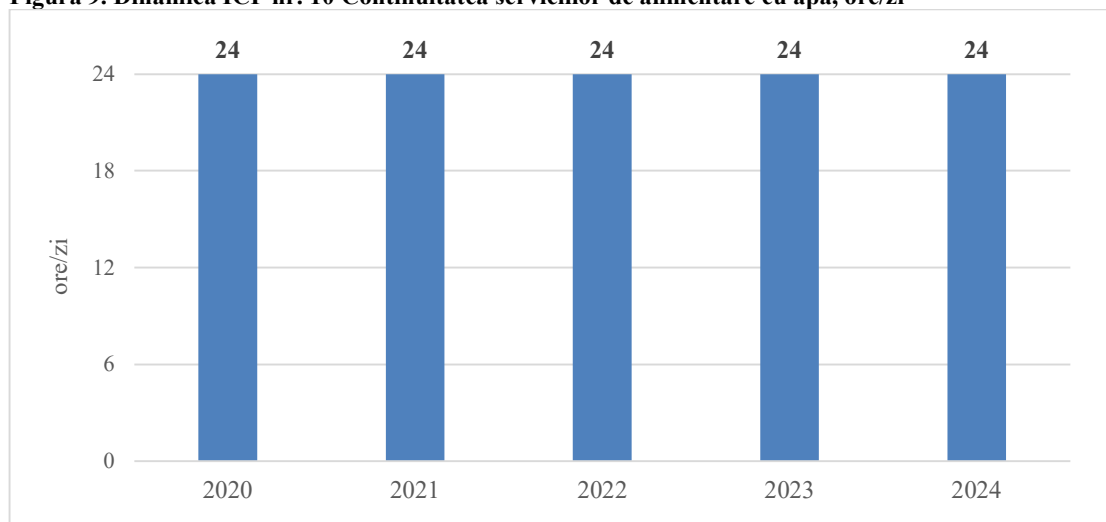
Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
10	Continuitatea serviciului (h/zi)					
	<input checked="" type="checkbox"/> Regimul de livrare a apei	00.00-24.00	00.00-24.00	00.00-24.00	00.00-24.00	00.00-24.00
	<input checked="" type="checkbox"/> Ore pe zi, h/zi	24/24	24/24	24/24	24/24	24/24

Sursa: Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

Înteruperile în furnizarea apei sunt rare și au loc aproape exclusiv în contextul lucrărilor planificate de întreținere (aproximativ 14–15 intervenții pe an) sau pentru remedierea avariilor. Aceste opriri sunt de scurtă durată și nu afectează semnificativ indicatorul de continuitate.

Menținerea performanței maxime pentru ICP nr. 10 este susținută de o combinație de factori: capacitatea de producție suficientă raportată la cererea actuală, operarea continuă a surselor subterane și planificarea adecvată a intervențiilor tehnice. Totuși, pe termen mediu, eliminarea completă a restricțiilor sezoniere din anumite cartiere va necesita investiții punctuale în modernizarea și redimensionarea conductelor și a capacităților de stocare.

Figura 9. Dinamica ICP nr. 10 Continuitatea serviciilor de alimentare cu apă, ore/zi



Sursa: Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

3.11. ICP nr. 11. și nr. 11a Avarieri la rețelele de alimentare cu apă și blocaje la rețelele de canalizare

Indicatorii reprezintă raportul dintre numărul de avarii/ blocaje raportat la 1 km de rețea de alimentare cu apă respectiv de canalizare. Indicatorul este esențial pentru evaluarea stării tehnice și a fiabilității infrastructurii de apă și canalizare. Acesta arată cât de frecvent apar defecțiuni (avarii) în sistem și oferă informații valoroase pentru planificarea investițiilor și întreținerea rețelei

Tabelul 24. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 11 și 11a

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
11a	Indicele Liniar de Reparații (ILR) (număr/km/an)	Numărul de reparații/avarieri pe rețelele de alimentare cu apă raportat la lungimea rețelei de alimentare cu apă în anul de referință.	$\frac{N. \hat{i}.}{L. r. a}$ <i>Unde:</i> <i>N.î.</i> - Numărul întreruperilor neplanificate a furnizării serviciului public de alimentare cu apă (6.3.) în anul de referință, număr <i>L.r.a.</i> – Lungimea rețelelor de alimentare cu apă (6.2.) în același an de referință, km
11	Numărul specific de blocaje în rețeaua de canalizare (număr/km/an)	Numărul de blocaje pe rețelele de canalizare raportat la lungimea rețelei de canalizare în anul de referință.	$\frac{N. b.}{L. r. c.} \times 100$ <i>Unde:</i> <i>N.b.</i> - Numărul de blocaje la rețelele de canalizare în anul de referință (6.6.), număr <i>L.r.c.</i> – Lungimea rețelelor publice de canalizare transmise oficial în gestiune operatorului în zona de deservire a operatorului în același an de referință (6.5.), km

În anexa C din UoF sunt prezentate valorile de referire pentru acest indicator.

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Elementar (1)	De bază (2)	Bine (3)	Performanță buna (4)	Rezultate remarcabile la nivel mondial (5)
11	Numărul specific de blocaje în rețeaua de canalizare (număr/km/an)	$x \geq 0,3$	$0,2 \leq x < 0,3$	$0,1 \leq x < 0,2$	$0,05 \leq x < 0,1$	$x \leq 0,05$

Sursa: “Utility of the Future” 2024 Banca Mondială.

Tabelul 25. Factorii de influență a ICP 11 și 11a Avarieri la rețelele de alimentare cu apă și de canalizare

<p>1. Factori tehnici</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vechimea rețelelor – conductele vechi, depășite fizic și moral, sunt mai predispuse la avarii. • Tipul materialului conductelor – materialele precum fonta veche sau azbocimentul sunt mai fragile comparativ cu PVC sau polietilena. • Calitatea lucrărilor de execuție și reparație – lucrările executate de calitate slabă duc la avarii frecvente. • Presiunea din rețea – suprapresiunea poate cauza fisuri și avarii pe conducte. • Calitatea apei sau a apelor uzate transportate – apa corozivă sau cu particule abrazive poate eroda conductele. <p>2. Factori de mediu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condițiile climatice – înghețul și dezghețul, variațiile extreme de temperatură pot afecta stabilitatea conductelor. • Tipul de sol – solurile instabile sau acide pot deteriora conductele în timp.
--

<ul style="list-style-type: none"> • Inundații sau cutremure – pot provoca mișcări ale solului și deteriorarea rețelei.
<p>3. Factori economici și financiari</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivelul investițiilor în întreținere și modernizare – lipsa de finanțare pentru renovarea rețelei duce la creșterea frecvenței avariilor. • Cheltuieli reduse pentru mentenanță preventivă – dacă se face doar reparație reactivă (după avarie), rețelele se deteriorează mai repede.
<p>4. Factori organizaționali și de management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calitatea managementului rețelei – planificarea deficitară a întreținerii și reparațiilor. • Numărul și calificarea personalului tehnic – personalul insuficient sau slab pregătit duce la intervenții tardive sau ineficiente. • Utilizarea unui sistem GIS sau SCADA – lipsa monitorizării automate reduce capacitatea de prevenire a avariilor.
<p>5. Factori operaționali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volumul de apă sau ape uzate transportat – un volum mare constant poate duce la uzură accelerată. • Intervenții neautorizate sau lucrări publice în apropiere – pot afecta integritatea rețelelor subterane.

În anul 2024, Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” a înregistrat 50 de avarii pe rețelele de alimentare cu apă aflate oficial în gestiune (58,9 km), ceea ce corespunde unui Indice Liniar de Reparații (ILR) de 0,8 reparații/km/an. Dacă se ia în calcul lungimea totală a rețelelor, incluzând branșamentele la casele individuale (80,9 km), ILR scade la 0,6 reparații/km/an.

Evoluția ILR în perioada 2020–2024 prezintă fluctuații moderate, între un minim de 0,5 și un maxim de 1,3 reparații/km/an, fără o tendință clară de creștere, ceea ce sugerează o stare tehnică relativ stabilă a sistemului de alimentare cu apă.

Valoarea înregistrată arată necesitatea creșterii ponderii lucrărilor de întreținere preventivă, a înlocuirii conductelor din materiale uzate și a optimizării presiunii din rețea pentru reducerea solicitărilor mecanice.

În ceea ce privește rețelele de canalizare, lungimea totală a acestora în orașul Rîșcani a rămas constantă în ultimii cinci ani (20,7 km), însă numărul blocajelor a crescut accelerat, de la 49 în 2020 la 117 în 2024, ceea ce reprezintă o creștere de peste 130%.

Numărul specific de blocaje raportat la lungimea rețelei a ajuns la 7 blocaje/km/an, depășind semnificativ pragul maxim al categoriei „Elementar” ($x \geq 0,3$) din metodologia „Utility of the Future”. Această situație reflectă o degradare accentuată a infrastructurii de canalizare, determinată de uzura ridicată a conductelor, lipsa echipamentelor specializate pentru spălare și curățare mecanică și inexistența unui plan de mentenanță preventivă aplicat la întreaga rețea.

Deși personalul intervine preventiv în sectoarele cunoscute ca problematice, lipsa unei abordări sistematice și a dotărilor tehnice adecvate conduce la creșterea continuă a frecvenței blocajelor.

Tabelul 26. Dinamica ICP nr. 11. Avarieri la rețelele de alimentare cu apă și de canalizare

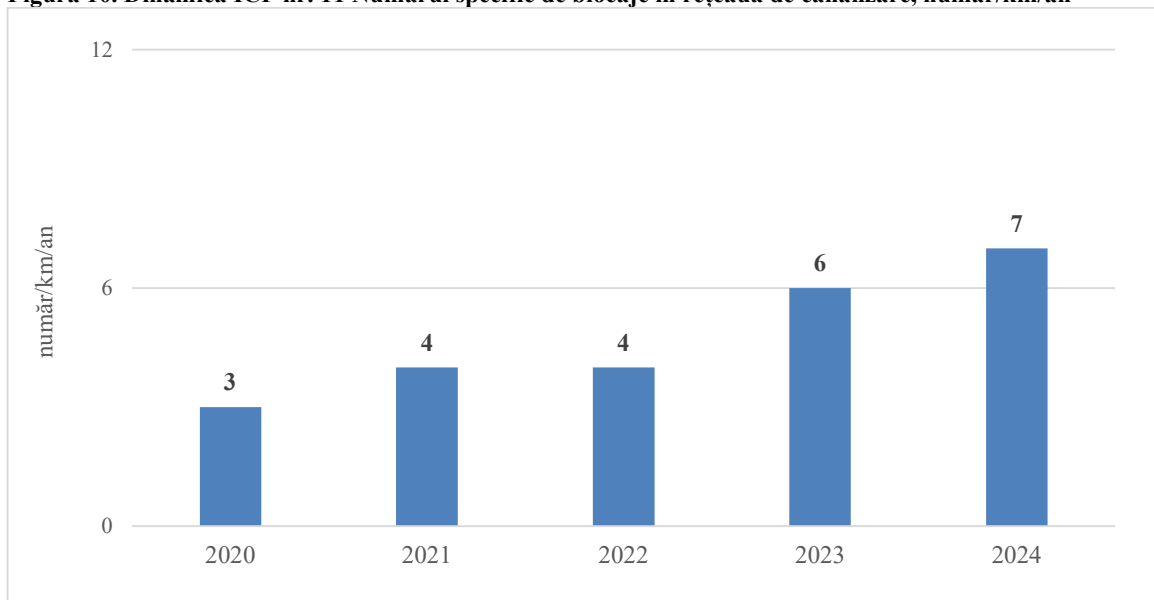
Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
	Lungimea rețelelor de alimentare cu apă (km)					
	☑ Lungimea rețelelor de apă aflate oficial în gestiune (km), inclusiv:	58,4	58,8	58,9	58,9	58,9
	• Rîșcani	43,3	43,7	43,8	43,8	43,8
	• Balanul Nou	6,7	6,7	6,7	6,7	6,7
	• Rămăzan	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4
	☑ Lungimea totală a rețelelor de apă (rețele în gestiune + lungimea branșamentelor) (km)	79,4	80,3	80,6	80,7	80,9

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
	Numărul întreruperilor neplanificate a furnizării serviciului public de alimentare cu apă (număr/an)	48	54	74	41	50
	Indicele Liniar de Reparații (ILR), (număr/km/an), inclusiv pe categorii:					
	☑ ILR la rețele în gestiune	0,8	0,9	1,3	0,7	0,8
	☑ ILR la toate rețelele de apă	0,6	0,7	0,9	0,5	0,6
	Lungimea totală a rețelelor de canalizare Rîșcani (km), inclusiv:	20,7	20,7	20,7	20,7	20,7
	☑ Rețele de canalizare cu scurgere gravitațională, km	17,7	17,7	17,7	17,7	17,7
	☑ Rețele de canalizare sub presiune, km	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0
	Numărul de blocaje la rețelele de canalizare (număr/an)	49	74	74	107	117
11	Numărul specific de blocaje în rețeaua de canalizare (număr/km/an)	3	4	4	6	7

Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

În ansamblu, analiza combinată a ICP 11a și ICP 11 evidențiază o diferență majoră între performanța rețelelor de alimentare cu apă și a celor de canalizare. Dacă sistemul de apă se menține într-o zonă de fiabilitate acceptabilă, rețelele de canalizare se află într-o stare critică, cu un nivel de performanță minim, ce necesită intervenții urgente. Prioritizarea investițiilor ar trebui să vizeze renovarea sectoarelor critice de canalizare, achiziția echipamentelor de întreținere mecanică și implementarea unui program de mentenanță preventivă, în paralel cu modernizarea treptată a rețelelor de apă pentru reducerea ILR și creșterea fiabilității pe termen lung.

Figura 10. Dinamica ICP nr. 11 Numărul specific de blocaje în rețeaua de canalizare, număr/km/an



Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

3.12. ICP nr. 12 Nivelul de contorizare

Indicatorul nivelul de contorizare reprezintă ponderea locurilor de consum dotate cu contoare de apă.

Acest indicator este esențial pentru buna gestionare a serviciilor publice de alimentare cu apă. Indicatorul este important deoarece permite măsurarea exactă a consumului de apă, facturare în funcție de consumul real, reducerea risipei și a pierderilor de apă și date corecte pentru analiza consumului.

Tabelul 27. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 12

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
12	Nivelul de contorizare (%)	Procentul locurilor de consum dotate cu contoare de apă din numărul total de locuri de consum	$\frac{N.l.c.c.}{N.l.c.total} \times 100$ <p>Unde: <i>N.l.c.c.</i> - Numărul locurilor de consum dotate cu contoare în anul de referință, număr <i>N.l.c.total</i> - Numărul total de locuri de consum în același an de referință (cu contoare + fără contoare), număr</p>

În anexa C din UoF sunt prezentate valorile de referire pentru acest indicator.

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Elementar (1)	De bază (2)	Bine (3)	Performanță buna (4)	Rezultate remarcabile la nivel mondial (5)
12	Nivelul de contorizare (%)	x<25	25≤x<60	60≤x<85	85≤x<95	x≥95

Sursa: "Utility of the Future" 2024 Banca Mondială.

Tabelul 28. Factorii de influență a ICP 12 Nivelul de contorizare

<p>1.Factori tehnici</p> <ul style="list-style-type: none"> Starea tehnică a instalațiilor interioare – clădirile vechi pot necesita lucrări de adaptare pentru instalarea contoarelor. Disponibilitatea tehnologiei moderne de contorizare – utilizarea contoarelor inteligente poate crește gradul de contorizare. Capacitatea rețelei de a fi sectorizată – în zone unde nu există posibilitatea instalării contoarelor individuale, contorizarea e dificilă. <p>2.Factori economici și financiari</p> <ul style="list-style-type: none"> Costul contoarelor și al instalării – investiția inițială poate fi o barieră pentru operatori sau consumatori. Disponibilitatea fondurilor sau subvențiilor publice – proiectele de modernizare sprijinite financiar pot accelera contorizarea. Politica tarifară – dacă tarifele sunt diferențiate în funcție de consumul real, clienții sunt mai motivați să instaleze contoare. <p>3.Factori organizaționali și de management</p> <ul style="list-style-type: none"> Decizia operatorului privind contorizarea individuală vs. contorizarea la bransament – uneori se preferă contorizarea la bloc/scară. Strategiile de modernizare și investiții ale operatorului – planuri active de contorizare conduc la creșterea nivelului acestui indicator. Capacitatea operatorului de a întreține și verifica contoarele – lipsa resurselor poate duce la contoare defecte sau lipsa acestora. <p>4. Factori juridici și de reglementare</p> <ul style="list-style-type: none"> Cadrul legal privind obligativitatea contorizării – legi sau hotărâri locale care impun contorizarea.
--



- Regulamentele interne ale operatorului – pot impune contorizare obligatorie pentru noi racorduri.
5. Factori sociali și comportamentali
- Acceptarea contorizării de către populație – rezistența locatarilor poate întârzia contorizarea individuală (mai ales în blocuri).
 - Gradul de conștientizare privind beneficiile contorizării – informarea utilizatorilor contribuie la adoptarea acestei măsuri.
 - Nivelul de urbanizare – în zonele rurale contorizarea e mai dificilă decât în zonele urbane.
6. Factori legați de tipul de consumator
- Consumatori casnici vs. industriali – contorizarea este mai ușor implementabilă în cazul consumatorilor industriali.
 - Tipul clădirilor – în blocuri cu instalații comune, contorizarea individuală este mai complicată.

În anul 2024, nivelul de contorizare în aria de operare a Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” a fost de 99%, ceea ce plasează operatorul în categoria de performanță „Rezultate remarcabile” conform metodologiei „Utility of the Future” 2024.

Din totalul de 4 820 locuri de consum, 4 803 sunt dotate cu contoare de apă, iar doar 17 rămân necontorizate.

Această valoare, menținută constantă în perioada 2020–2024, reflectă un grad de acoperire aproape universal, rar întâlnit la operatorii din Republica Moldova.

Tabelul 29. Dinamica ICP nr. 12 Nivelul de contorizare (%)

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
	Numărul locurilor de consum (apă), inclusiv:	4 667	4 751	4 765	4 786	4 820
	<input checked="" type="checkbox"/> Cu contoare de apă	4 646	4 734	4 745	4 769	4 803
	<input checked="" type="checkbox"/> Fără contoare de apă	21	17	20	17	17
12	Nivelul de contorizare (%)	99	99	99	99	99

Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

Operatorul gestionează riguros evidența contoarelor, inclusiv termenele de verificare metrologică, iar pentru consumatorii casnici această responsabilitate revine integral Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”.

Contoarele instalate la agenți economici și instituții publice sunt operate pe cheltuiala acestora. Majoritatea echipamentelor respectă standardul ISO 4064, iar verificările se efectuează la un laborator autorizat din municipiul Bălți.

Totuși, în pofida performanței remarcabile, există un risc tehnic și de conformitate: aproximativ 50% dintre contoare au termenul de verificare metrologică depășit, ceea ce poate afecta acuratețea măsurărilor și poate genera litigii sau pierderi financiare.

În plus, în cele aproximativ 54 de blocuri multietajate din aria de operare, doar un singur bloc cu formă organizatorică CCL are contor colectiv, iar restul sunt dotate cu contoare individuale pe apartamente.

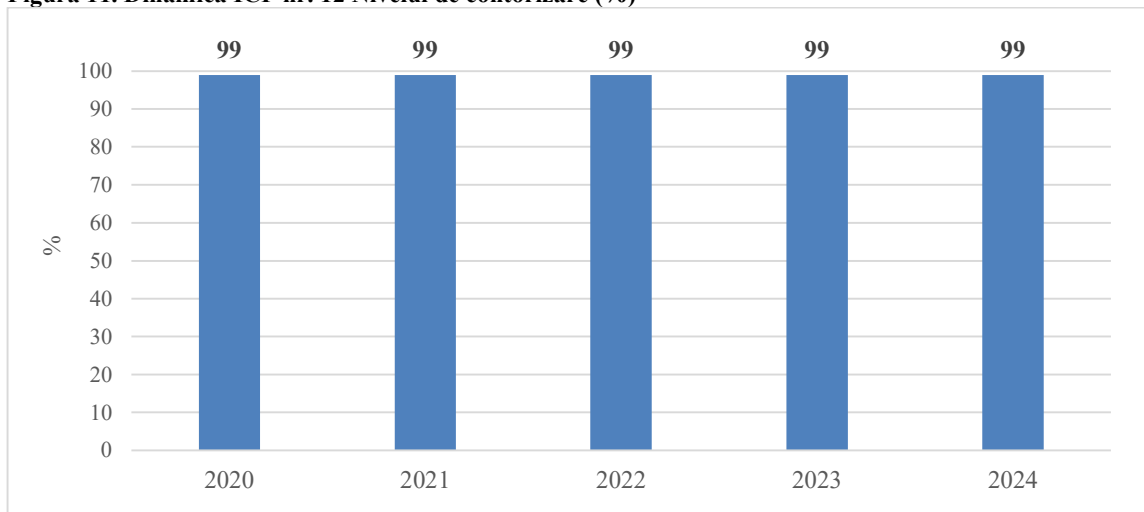
Conform cerințelor legale aplicabile de la 13 ianuarie 2025³, operatorul va trebui să doteze toate brașamentele acestor blocuri cu contoare de apă, ceea ce implică eforturi investiționale și logistice suplimentare.

³ Conform Articolului 26, alin. (4¹) din Legea 303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare



Astfel, deși indicatorul confirmă o performanță tehnică și managerială de top, menținerea acesteia pe termen lung va depinde de capacitatea operatorului de a implementa un program riguros de verificare metrologică, de a înlocui echipamentele neconforme și de a realiza la timp contorizarea branșamentelor la blocurile multietajate conform legislației în vigoare.

Figura 11. Dinamica ICP nr. 12 Nivelul de contorizare (%)



Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor Î.M. "Gospodăria Comunală Rîșcani"

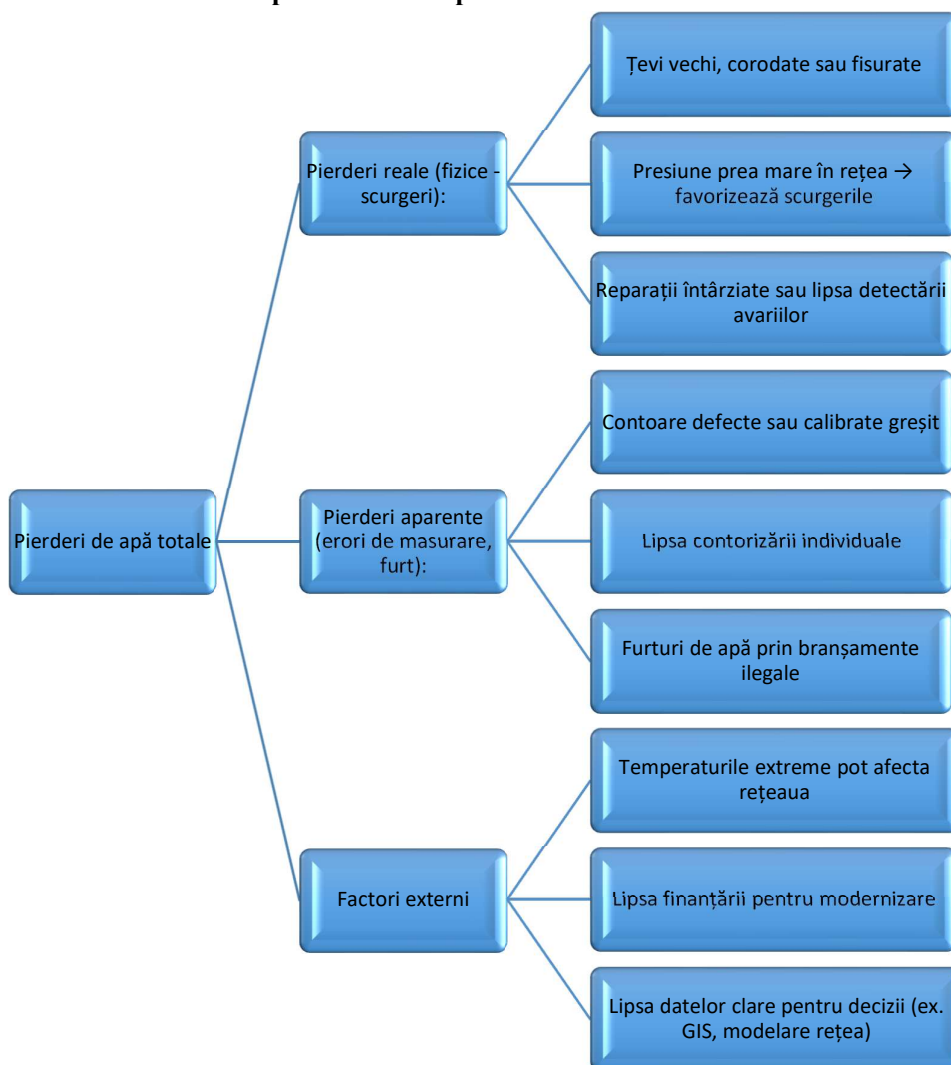
3.13. ICP nr. 13 Volumul apei nefacturate

Apa nefacturată este apa care a fost produsă și nu ajunge la client. Acestea pot fi consumuri tehnologice, pierderi reale (prin scurgeri, uneori denumite și pierderi fizice) sau pierderi aparente (de exemplu, prin consum neautorizat sau inexactități de contorizare).

Tabelul 30. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 13

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
13	Volumul apei nefacturate (mii m ³ /an)	Diferența dintre volumul de apă captat și/ sau procurat de operatorul AAC din toate sursele și volumul de apă facturat în anul de referință	$V.c. - V.f.$ <i>Unde:</i> <i>V.c.</i> - Volumul de apă captat și /sau procurat de operatorul AAC din toate sursele în anul de referință, mii m ³ <i>V.f.</i> - Volumul de apă vândut/facturat în același an de referință, mii m ³

Figura 12. Arborele cauzal al pierderilor de apă



În anul 2024, volumul apei nefacturate în aria de operare a Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” a fost de 66,0 mii m³, în scădere față de 70,9 mii m³ în 2023, ceea ce reprezintă o reducere de 4,9 mii m³ sau 6,9%.

În perioada 2020–2024, valorile au variat între un minim de 53,3 mii m³, înregistrat în 2022, și un maxim de 76,9 mii m³ în 2021, media pe cei cinci ani fiind de aproximativ 64,8 mii m³.

Structura volumului apei nefacturate în 2024 evidențiază un consum tehnologic de 21,1 mii m³, reprezentând circa 32% din total, și pierderi de apă de 44,9 mii m³, echivalente cu 68% din total.

Comparativ, în 2023 consumul tehnologic a fost de 19,8 mii m³, iar pierderile au totalizat 51,1 mii m³. În 2022 aceste valori au fost de 17,02 mii m³ și 36,28 mii m³, în 2021 de 31,0 mii m³ și 45,9 mii m³, iar în 2020 întreg volumul de 56,9 mii m³ a fost reprezentat de pierderi.

Evoluția volumelor de apă captată și facturată confirmă această tendință: în perioada 2020–2024, apa captată a crescut de la 301,5 mii m³ la 335,8 mii m³, iar apa facturată de la 244,6 mii m³ la 269,8 mii m³, diferența dintre acestea reprezentând exact volumul de apă nefacturată.

„Apa nefacturată acceptată de ANRE” (recunoscută în calculul tarifului) a fost de 19,8 mii m³ în 2021 și 2022 și de 19,87 mii m³ în 2023, fără date pentru 2020 și 2024.

Raportată la total, ponderea recunoscută a fost de 25,8% în 2021, 37,1% în 2022 și 28,0% în 2023.

Depășirile față de valorile aprobate de ANRE nu sunt incluse în tarif și reprezintă pierderi financiare directe pentru operator.

Particularitățile sistemului, cum sunt lungimea redusă a rețelei, amplasarea sursei de apă în interiorul orașului și presiunea relativ scăzută, contribuie la menținerea acestui indicator la valori moderate, iar variațiile anuale sunt influențate semnificativ de evenimente izolate, caracteristice unui sistem de dimensiuni reduse.

Tabelul 31. Dinamica ICP nr. 13. Dinamica apei nefacturate la Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

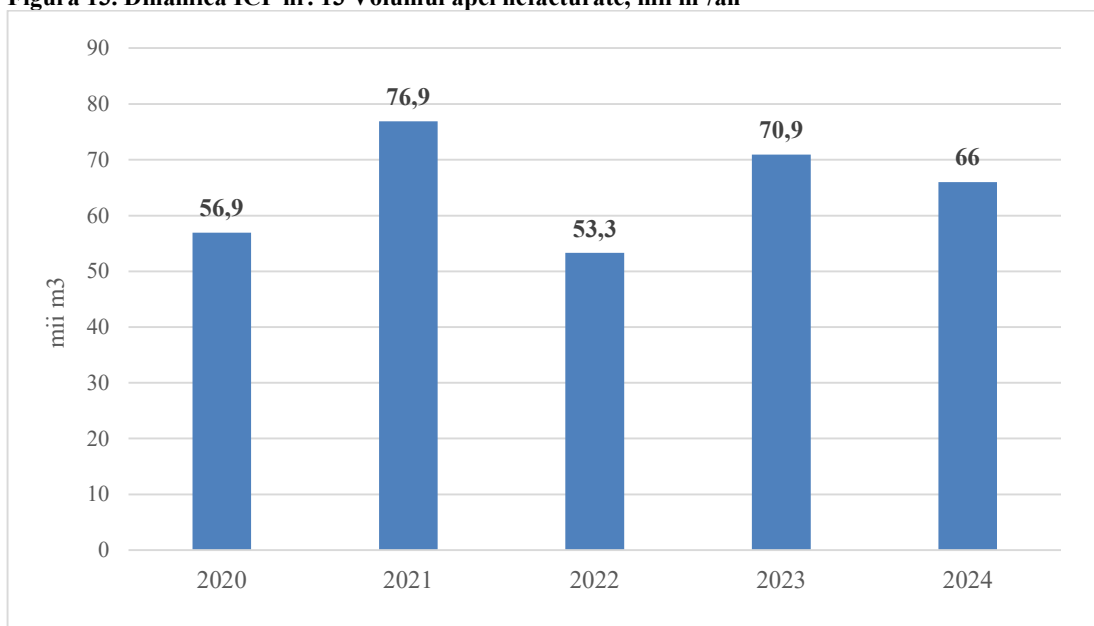
Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
7	Apă captată (mii m ³ /an)	301,5	317,2	304,67	319,1	335,8
8	Volum de apă vândută/facturat (mii m ³ /an)	244,6	240,3	251,37	248,2	269,8
13	Volumul apei nefacturate (mii m³/an), inclusiv:	56,9	76,9	53,3	70,9	66
	<input checked="" type="checkbox"/> Consum tehnologic, mii m ³	0	31	17,02	19,8	21,1
	<input checked="" type="checkbox"/> Pierderi de apă, mii m ³	56,9	45,9	36,28	51,1	44,9
	Apă nefacturată acceptată de către ANRE (mii m ³ /an)	-	19,8 ⁴	19,8 ⁵	19,8 ⁷	
14	Apă nefacturată – procentual (%)	19	24	17	22	20
	Apă nefacturată la 1 km de rețea (m ³ /km/zi), inclusiv:					
	<input checked="" type="checkbox"/> la rețele în gestiune	2,7	3,6	2,5	3,3	3,1
	<input checked="" type="checkbox"/> la toate rețelele exploatate	2,0	2,6	1,8	2,4	2,2

Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

⁴ Hotărârea Consiliului de Administrare ANRE nr. 340 din 17.06.2022.

⁵ Hotărârea Consiliului de Administrare ANRE nr. 126 din 17.03.2023.

Figura 13. Dinamica ICP nr. 13 Volumul apei nefacturate, mii m³/an



Sursa: Calculat de către consultanți în baza datelor Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

3.14. ICP nr. 14 Ponderea volumului apei nefacturare din volumul de apă captată

Indicatorul Ponderea volumului apei nefacturate în volumul total al apei captate este extrem de important pentru evaluarea performanței serviciului public de alimentare cu apă, deoarece reflectă eficiența operațională, tehnică și economică a operatorului de apă.

Tabelul 32. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 14

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
14	Apă nefacturată – procent (%)	Ponderea volumului apei nefacturate în volumul total al apei captate și/ sau procurate	$\frac{V.n.r.w.}{V.c.} \times 100$ <p><i>Unde:</i> <i>V.n.r.w.</i> - Volumul apei nefacturate în anul de referință, mii m³ <i>V.c.</i> – Volumul de apă captat și/sau procurat de operator din toate sursele în același an de referință, mii m³</p>

În anexa C din UoF sunt prezentate valorile de referire pentru acest indicator.

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Elementar (1)	De bază (2)	Bine (3)	Performanță buna (4)	Rezultate remarcabile la nivel mondial (5)
14	Apă nefacturată – procent (%)	x≥40	20≤x<40	10≤x<20	5<x<10	x≤5

Sursa: "Utility of the Future" 2024 Banca Mondială.

În 2024, ponderea apei nefacturate în totalul volumului captat a fost de 20%, în scădere cu două puncte procentuale față de 2023 (22%). În anii anteriori, valorile au fost de 17% (2022), 24% (2021) și 19% (2020), rezultând o medie de 20,4% pe perioada 2020–2024.

Evoluția procentului este susținută de datele privind pierderile raportate la lungimea rețelei: pentru rețelele aflate în gestiune directă, valorile au variat între 2,5 m³/km/zi (2022) și 3,6 m³/km/zi (2021), iar pentru totalitatea rețelelor exploatare, între 1,8 m³/km/zi și 2,6 m³/km/zi.

În 2024, ponderea de 20% corespunde unui volum de 66,0 mii m³ dintr-un total captat de 335,8 mii m³. Nivelul este gestionabil, dar îmbunătățirea sub pragul de 15% ar aduce operatorul într-o categorie de performanță superioară, cu beneficii directe asupra veniturilor și eficienței operaționale.

Conform metodologiei „Utility of the Future”, valoarea de 20% în 2024 situează indicatorul în categoria „De bază”, la limita superioară a intervalului acestei clase. Pentru trecerea în categoria „Bine” sau „Performanță bună” este necesară reducerea sub 15%.

Tabelul 33. Dinamica ICP nr. 14. Dinamica ponderii apei nefacturate din apa captata

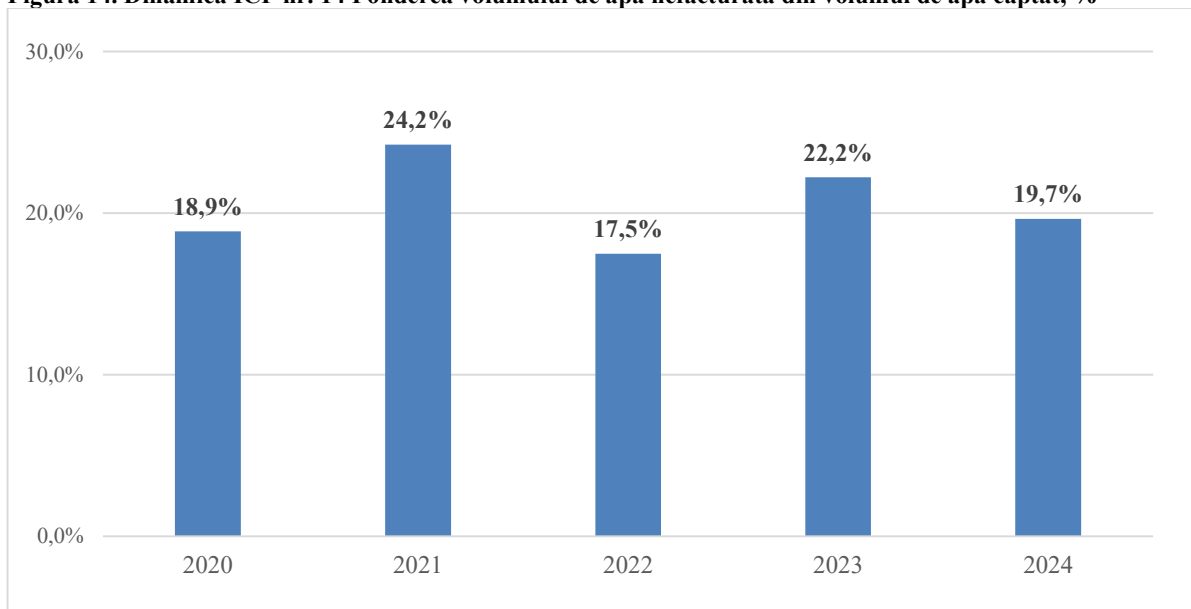
Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
7	Apă captată (mii m ³ /an)	301,5	317,2	304,67	319,1	335,8
8	Volum de apă vândută/facturat (mii m ³ /an)	244,6	240,3	251,37	248,2	269,8
13	Volumul apei nefacturate (mii m ³ /an), inclusiv:	56,9	76,9	53,3	70,9	66
	☑ Consum tehnologic, mii m ³	0	31	17,02	19,8	21,1
	☑ Pierderi de apă, mii m ³	56,9	45,9	36,28	51,1	44,9



Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
	Apă nefacturată acceptată de către ANRE (mii m ³ /an)	-	19,8 ⁶	19,8 ⁷	19,8 ⁷	
14	Ponderea volumului apei nefacturate din total volumul de apă captat (%)	19	24	17	22	20
	Apă nefacturată la 1 km de rețea (m ³ /km/zi), inclusiv:					
	☑ la rețele în gestiune	2,7	3,6	2,5	3,3	3,1
	☑ la toate rețelele exploatare	2,0	2,6	1,8	2,4	2,2

Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

Figura 14. Dinamica ICP nr. 14 Ponderea volumului de apă nefacturată din volumul de apă captat, %



Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

⁶ Hotărârea Consiliului de Administrare ANRE nr. 340 din 17.06.2022.

⁷ Hotărârea Consiliului de Administrare ANRE nr. 126 din 17.03.2023.

3.15. ICP nr. 15 Apă nefacturată per o conexiune

Indicatorul Apa nefacturată per conexiune analizează în detaliu performanța rețelei de alimentare cu apă. Este important deoarece cu ajutorul acestuia se pot planifica lucrările de reparații și se pot analiza în detaliu pierderile.

Tabelul 34. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 15

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
15	Apă nefacturată pentru o conexiune (l/conexiune/h)	Volumul de apă nefacturată raportat la numărul de bransamente la rețeaua de alimentare cu apă timp de o oră	$\frac{V.n.r.w. \times 10^6}{n \times N.l.c.total}$ <p><i>Unde:</i> <i>V.n.r.w.</i> - Volumul apei nefacturate în anul de referință, mii m³ <i>N.l.c.total</i> - Numărul total de locuri de consum în același an de referință (cu contoare + fără contoare), număr <i>n</i> – numărul orelor pe an în care se livrează serviciile de alimentare cu apă</p>

În anexa C din UoF sunt prezentate valorile de referire pentru acest indicator.

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Elementar (1)	De bază (2)	Bine (3)	Performanță buna (4)	Rezultate remarcabile la nivel mondial (5)
15	Apă nefacturată pentru o conexiune (l/conexiune/h)	$x \geq 50$	$25 \leq x < 50$	$12 \leq x < 25$	$6 \leq x < 12$	$3 \leq x < 6$

Sursa: "Utility of the Future" 2024 Banca Mondială.

În anul 2024, valoarea indicatorului pentru Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” a fost de 1,6 l/conexiune/h, ceea ce reprezintă o ușoară scădere față de anul precedent (1,7 l/conexiune/h) și se situează foarte aproape de media ultimilor cinci ani, de aproximativ 1,56 l/conexiune/h.

Analiza evoluției în perioada 2020–2024 evidențiază fluctuații moderate, cu un minim de 1,3 l/conexiune/h înregistrat în 2022 și un maxim de 1,8 l/conexiune/h în 2021.

Această constanță sugerează un control eficient al pierderilor pe conexiune, fără oscilații majore care să indice probleme structurale persistente.

Performanța ridicată este susținută de specificul rețelei de distribuție din Rîșcani, caracterizată prin infrastructură compactă, surse de apă amplasate în proximitatea consumatorilor, presiune de lucru moderată și un grad de contorizare de 99%, care facilitează detectarea rapidă a pierderilor și intervenția operativă.

Conform grilei de performanță din metodologia „Utility of the Future” a Băncii Mondiale, valoarea de 1,6 l/conexiune/h se încadrează în categoria „Rezultate remarcabile la nivel mondial” ($x < 2$ l/conexiune/h).

Această încadrare confirmă că operatorul atinge un standard tehnic foarte bune. Totuși, chiar și în acest context favorabil, menținerea performanței necesită monitorizare continuă, întrucât evenimente izolate sau defecțiuni punctuale ar putea influența negativ indicatorul, mai ales în rețele compacte unde orice pierdere are un impact proporțional mai mare.

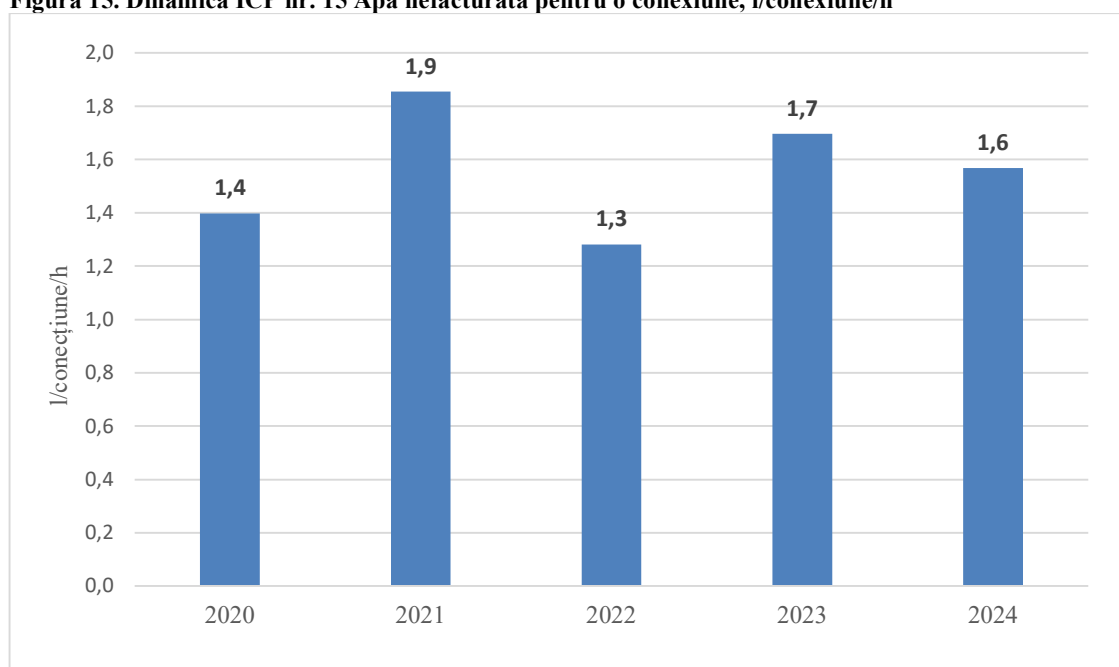


Tabelul 35. Dinamica ICP nr. 15. Dinamica apei nefacturate la Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
7	Apă captată (mii m ³ /an)	301,5	317,2	304,67	319,1	335,8
8	Volum de apă vândută/facturat (mii m ³ /an)	244,6	240,3	251,37	248,2	269,8
13	Volumul apei nefacturate (mii m ³ /an), inclusiv:	56,9	76,9	53,3	70,9	66
	☑ Consum tehnologic, mii m ³	0	31	17,02	19,8	21,1
	☑ Pierderi de apă, mii m ³	56,9	45,9	36,28	51,1	44,9
	Apă nefacturată acceptată de către ANRE (mii m ³ /an)	-	19,8 ⁸	19,8 ⁹	19,8 ⁷	
14	Apă nefacturată – procentual (%)	19	24	17	22	20
	Apă nefacturată la 1 km de rețea (m ³ /km/zi), inclusiv:					
	☑ la rețele în gestiune	2,7	3,6	2,5	3,3	3,1
	☑ la toate rețelele exploatare	2,0	2,6	1,8	2,4	2,2
15	Apă nefacturată pentru o conexiune (l/conexiune/h)	1,4	1,8	1,3	1,7	1,6

Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

Figura 15. Dinamica ICP nr. 15 Apă nefacturată pentru o conexiune, l/conexiune/h



Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

⁸ Hotărârea Consiliului de Administrare ANRE nr. 340 din 17.06.2022.

⁹ Hotărârea Consiliului de Administrare ANRE nr. 126 din 17.03.2023.

3.16. ICP nr. 16. Eficiența personalului

Indicatorul Eficiența personalului reprezintă numărul de angajați per 1000 de conexiuni la servicii AAC. El ajută la evaluarea productivității resursei umane raportat la numărul de clienți deserviți. Este important deoarece: măsoară eficiența operațională, analizează costurile cu personalul și identifică supraîncărcării sau subdimensionării personalului.

Tabelul 36. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 16

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
16a	Eficiența personalului, (angajați/1000 conectări cu apartamente)	Numărul mediu anual de angajați echivalenți cu normă întreagă la 1000 de conexiuni de servicii cu apartamente	$\frac{N.p.}{N.c.a. \times 1000}$ <i>Unde:</i> <i>N.p.</i> - Numărul total de personal în anul de referință (8.1), mii m ³ <i>N.c.</i> - Numărul conectărilor apă și canalizare cu apartamente (8.2.) conectări
16b	Eficiența personalului, (angajați/1000 conectări)	Numărul mediu anual de angajați echivalenți cu normă întreagă la 1000 de conexiuni de servicii fără apartamente.	$\frac{N.p.}{N.c. \times 1000}$ <i>Unde:</i> <i>N.p.</i> - Numărul total de personal în anul de referință (8.1), mii m ³ <i>N.c.</i> - Numărul conectărilor apă și canalizare fără apartamente (8.3.) conectări

În anexa C din UoF sunt prezentate valorile de referire pentru acest indicator.

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Elementar (1)	De bază (2)	Bine (3)	Performanță buna (4)	Rezultate remarcabile la nivel mondial (5)
16	Eficiența personalului, (angajați/1000 conectări cu apartamente)	$x \geq 10$	$6 \leq x < 10$	$5 \leq x < 6$	$3 < x < 5$	$x \leq 3$

Sursa: “Utility of the Future” 2024 Banca Mondială.

Tabelul 37. Factorii de influență asupra ICP 16. Eficiența personalului

<p>1: Factori organizaționali și de management</p> <ul style="list-style-type: none"> Structura organizațională a operatorului – existența unui aparat administrativ supradimensionat crește numărul de angajați. Gradul de digitalizare și automatizare – operatorii cu procese automatizate au nevoie de mai puțini angajați. Nivelul de externalizare a serviciilor – dacă unele servicii (contabilitate, întreținere, intervenții etc.) sunt externalizate, numărul angajaților direcți scade. Calitatea managementului resurselor umane – planificarea eficientă a sarcinilor reduce personalul necesar. <p>2: Factori tehnici</p> <ul style="list-style-type: none"> Dimensiunea și complexitatea sistemelor ingineresti – rețele extinse, dispersate geografic, implică un necesar mai mare de personal tehnic. Tipul de echipamente și tehnologii utilizate – sisteme moderne SCADA sau citire automată a contoarelor reduc nevoia de personal de teren. Gradul de centralizare vs. descentralizare a sistemului – în sistemele descentralizate e nevoie de mai mult personal. <p>3: Factori legați de structura rețelei și tipul conexiunilor</p> <ul style="list-style-type: none"> Numărul de conexiuni raportat la populație – densitatea conexiunilor influențează distribuția muncii. Tipul clienților – gestionarea consumatorilor casnici e diferită față de cea a instituțiilor sau industriei.

- Distribuția geografică a utilizatorilor – zonele rurale, dispersate, cer mai multă muncă de teren.
- 4: Factori economici și financiari
- Capacitatea financiară a operatorului – companiile cu bugete reduse pot fi nevoite să mențină mai puțin personal, dar acest lucru nu înseamnă neapărat eficiență.
 - Investițiile în formarea profesională – angajați bine pregătiți pot acoperi mai multe funcții.
- 5: Factori juridici și normativi
- Reglementările privind personalul minim necesar – legislația sau cerințele contractuale pot impune un anumit număr de angajați.
 - Norme de siguranță și muncă – în anumite activități sunt necesare echipe minime pentru siguranță (ex. lucrări în spații închise sau la înălțime).
- 6: Factori de tranziție și context
- Fuzionarea sau restructurarea operatorilor – procesele de reorganizare pot afecta temporar eficiența personalului.
 - Implementarea de proiecte investiționale – necesită temporar mai mult personal tehnic sau administrativ.
 - Creșterea numărului de utilizatori – dacă nu se ajustează corespunzător resursa umană, indicatorul se modifică.

În anul 2024, Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” a înregistrat un efectiv total de 63 de angajați. Totuși, în sfera reglementată de alimentare cu apă și canalizare (AAC) au activat efectiv 40 de angajați, restul personalului fiind implicat în alte servicii gestionate de operator, conform prevederilor statutare. Din punct de vedere al structurii interne, în domeniul AAC au funcționat 6 angajați în zona administrativă, 21 în producția de bază, 9 în personal auxiliar și 4 în distribuție.

Operatorul deservea, în același an, un total de 4,8 mii conexiuni la apă și 1,9 mii conexiuni la canalizare.

Calculat raportat la toate conexiunile, inclusiv apartamentele cu relații contractuale directe, rezultă un nivel al eficienței de 6 angajați/1000 de conexiuni. În schimb, dacă sunt excluse din calcul cele aproximativ 1,7 mii de apartamente considerate conexiuni indirecte – care, în fapt, nu reprezintă branșamente și racorduri reale – indicatorul crește la 11 angajați/1000 de conexiuni. Această diferență relevă impactul major pe care metodologia de calcul și structura tipologică a conexiunilor îl pot avea asupra interpretării performanței.

De asemenea, trebuie subliniat faptul că Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” nu operează stații de tratare a apei, aspect care, teoretic, ar permite o organizare mai eficientă a resursei umane, necesitând mai puțin personal tehnic specializat pentru această componentă.

Pe de altă parte, complexitatea serviciilor suplimentare prestate de operator, conform statutului, poate contribui la menținerea unui efectiv mai mare decât în cazul operatorilor strict specializați în servicii AAC.

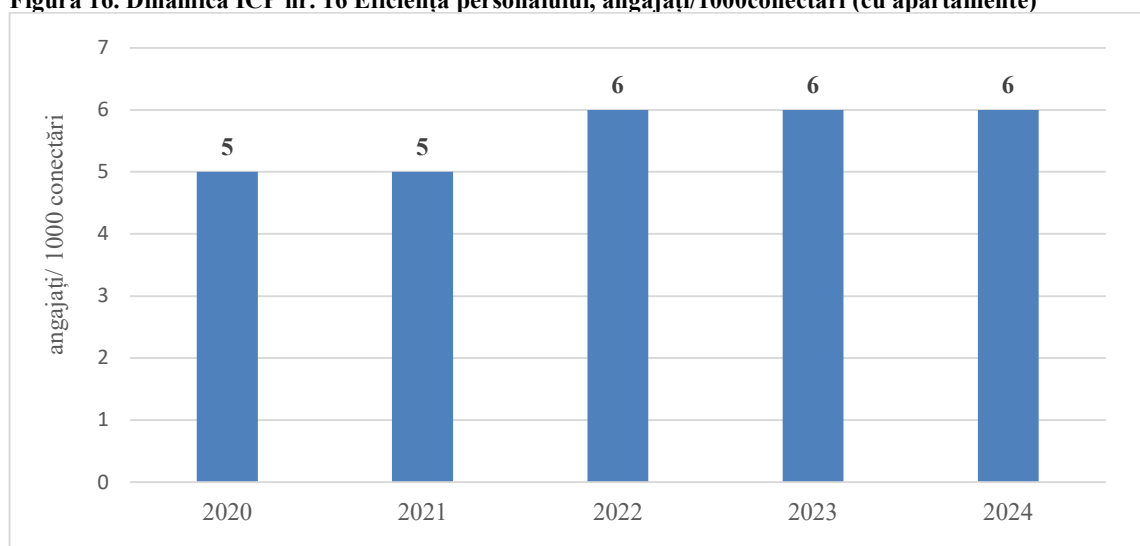
Valoarea de 6 angajați/1000 de conexiuni (incluzând apartamentele) se încadrează în categoria „Bine” ($5 \leq x < 6$). Dacă însă se iau în considerare exclusiv conexiunile fără apartamente, valoarea de 11 angajați/1000 de conexiuni depășește pragul de 10, fiind clasificată ca „Elementar” ($x \geq 10$).

În perspectivă, nivelul de eficiență al personalului ar putea fi îmbunătățit prin extinderea ariei de prestare a serviciilor, creșterea numărului de consumatori ai rețelei de canalizare în perimetrul deja deservit, precum și prin modernizarea și extinderea sistemelor de automatizare și control la distanță (SCADA). Implementarea acestor măsuri ar putea reduce treptat necesarul de personal raportat la numărul de conexiuni, optimizând în același timp costurile operaționale și calitatea serviciilor prestate.

Tabelul 38. Dinamica ICP nr. 16. Eficiența personalului Î.M. ”Gospodăria Comunală Rîșcani”

Nr. ICP	Indicatori de performanță / Ani	2020	2021	2022	2023	2024
	Numărul total de personal (angajați), inclusiv:		63	63	63	63
	<input checked="" type="checkbox"/> Personal administrativ		14	10	10	10
	<input checked="" type="checkbox"/> Personal producția de bază		27	29	29	29
	<input checked="" type="checkbox"/> Personal auxiliar		16	18	18	18
	<input checked="" type="checkbox"/> Personalul în sfera de distribuire		6	6	6	6
	Numărul de personal antrenați în activitatea reglementată de AAC (angajați), inclusiv:	31	31	40	40	40
	<input checked="" type="checkbox"/> Personal administrativ	8	8	6	6	6
	<input checked="" type="checkbox"/> Personal producția de bază	16	16	21	21	21
	<input checked="" type="checkbox"/> Personal auxiliar	3	3	9	9	9
	<input checked="" type="checkbox"/> Personalul în sfera de distribuire	4	4	4	4	4
	Numărul conectărilor apă și canalizare cu apartamente (conectări), inclusiv:	6 479	6 568	6 616	6 651	6 697
	<input checked="" type="checkbox"/> apeduct	4 667	4 751	4 765	4 786	4 820
	<input checked="" type="checkbox"/> canalizare	1 812	1 817	1 851	1 865	1 877
	Numărul conectărilor apă și canalizare fără apartamente (conectări), inclusiv:	3 287	3 373	3 399	3 434	3 470
	<input checked="" type="checkbox"/> apeduct	3 059	3 140	3 154	3 175	3 204
	<input checked="" type="checkbox"/> canalizare	228	233	245	259	266
16	Eficiența personalului, (angajați/1000conectări), inclusiv pe categorii					
	<input checked="" type="checkbox"/> cu apartamente	5	5	6,06	6	5,97
	<input checked="" type="checkbox"/> fără apartamente	9	9	12	12	11

Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

Figura 16. Dinamica ICP nr. 16 Eficiența personalului, angajați/1000conectări (cu apartamente)


Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

3.17. ICP nr. 17 Rata de colectare a veniturilor

Rata de colectare a veniturilor reprezintă procentul din valoarea totală a facturilor emise de operator ce a fost încasat efectiv în perioada de referință. Este un indicator esențial al eficienței financiare și capacității de a asigura fluxul de numerar necesar pentru funcționare și investiții.

Tabelul 39. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 17

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
17	Rata de colectare a veniturilor (%)	Procentul din suma veniturilor total facturate care sunt efectiv încasate.	$\frac{S.v.î.}{S.v.f.} \times 100$ <p><i>Unde:</i> <i>S.v.î.</i> - Suma veniturilor încasate, în anul de referință, MDL <i>S.v.f.</i> - Suma veniturilor facturate în același an de referință, MDL</p>

Nivelurile de referință și pragurile critice ale acestui indicator sunt prezentate în anexa C din UoF.

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Elementar (1)	De bază (2)	Bine (3)	Performanță buna (4)	Rezultate remarcabile la nivel mondial (5)
17	Rata de colectare a veniturilor (%)	$x < 60$	$60 \leq x < 70$	$70 \leq x < 90$	$90 \leq x < 95$	$x \geq 95$

Sursa: “Utility of the Future” 2024 Banca Mondială.

Tabelul 40. Factorii de influență a ICP 17. Rata de colectare a veniturilor

<p>1. Factori economici și financiari</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacitatea de plată a consumatorilor - în zone cu nivel de trai scăzut, gradul de colectare este mai mic. Politica de tarifare - tarifele percepute față de venitul disponibil al populației influențează disponibilitatea de plată. Disponibilitatea mecanismelor de sprijin (subvenții, ajutoare sociale) - susțin plata facturilor pentru consumatorii vulnerabili. <p>2. Factori administrativi și de facturare</p> <ul style="list-style-type: none"> Regularitatea și corectitudinea facturării - facturi emise cu erori sau cu întârzieri afectează colectarea. Modul de transmitere a facturilor - livrarea electronică, prin poștă sau personal poate influența încasările. Disponibilitatea diverselor metode de plată - acces la plăți online, terminale, oficii poștale etc. <p>3. Factori organizaționali și de management</p> <ul style="list-style-type: none"> Eficiența procesului de urmărire a plăților - operatorii care aplică rapid penalități sau notificări recuperează mai eficient creanțele. Existența unui sistem informatic integrat de gestiune a clienților - permite urmărirea și automatizarea colectării. Calitatea relației cu clientul - comunicarea clară și rapidă cu utilizatorii sporește încrederea și plata la timp. <p>4. Factori juridici și contractuali</p> <ul style="list-style-type: none"> Existența unor contracte clare cu consumatorii - contracte incomplete sau lipsa acestora complică procesul de colectare. Cadru legal privind recuperarea datoriilor - dacă legislația este greoaie sau aplicabilitatea ei este slabă, colectarea scade. Posibilitatea de a sista serviciul în caz de neplată – acolo unde serviciile nu pot fi sistate (ex. blocuri întregi), colectarea este mai dificilă. <p>5. Factori legați de tipul consumatorilor</p> <ul style="list-style-type: none"> Procentul de consumatori casnici vs. instituții publice vs. agenți economici – fiecare categorie are comportamente diferite de plată.

<ul style="list-style-type: none"> • Ponderea locuințelor colective fără contorizare individuală – în aceste cazuri, conflictele între vecini sau asociații pot duce la neplată. <p>6. Factori conjuncturali</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crize economice sau pandemii - scăderea veniturilor gospodăriilor afectează imediat rata de colectare. • Schimbări politice sau administrative locale - pot bloca sau amâna executarea creanțelor, mai ales în cazul instituțiilor publice. • Perioade de tranziție (ex. schimbarea sistemului de facturare) - pot cauza întârzieri temporare în încasare.
--

În anul 2024, rata de colectare a veniturilor pentru Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” a fost de 95%, menținându-se la un nivel stabil față de anii precedenți.

Analiza evoluției în perioada 2020–2024 arată valori cuprinse între 94,8% și 96,8%, ceea ce reflectă o constanță ridicată în încasarea veniturilor facturate.

Această performanță confirmă existența unor mecanisme eficiente de facturare și colectare, precum și o relație contractuală și operațională relativ solidă cu consumatorii.

Tabelul 41. Dinamica ICP nr. 17 Rata de colectare a veniturilor a Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
	Suma veniturilor facturate (mii MDL)	5.498,1	5.694,3	5.919,5	7.024,6	7.971,9
	Suma veniturilor încasate (mii MDL)	5.242,2	5.512,5	5.611,4	6.694,7	7.576,5
17	Rata de colectare a veniturilor (%)	95,3%	96,8%	94,8%	95,3%	95,0%

Sursa: Elaborat de autori în baza datelor prezentate de operator

Conform metodologiei „Utility of the Future” (Banca Mondială), valoarea din 2024 plasează operatorul în categoria „Performanță bună” ($90 \leq x < 95$).

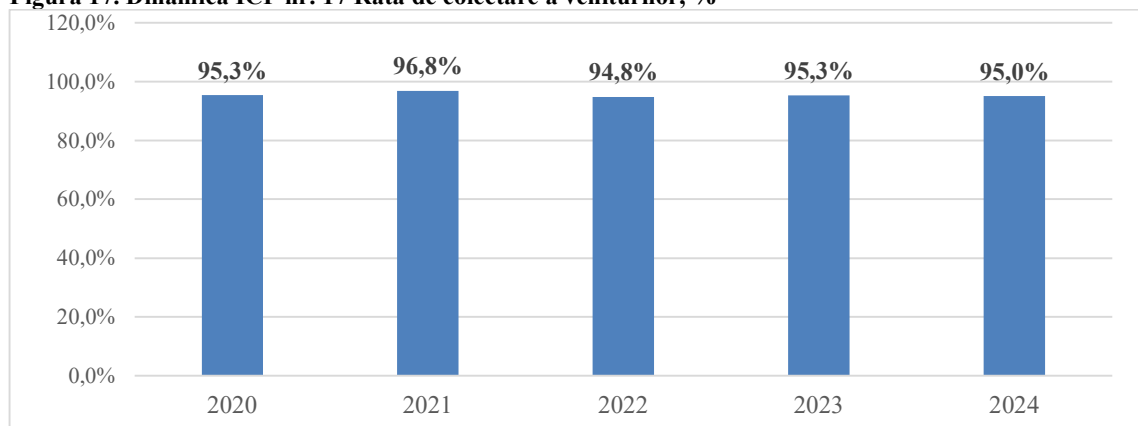
Aceasta indică faptul că operatorul reușește să convertească într-o proporție foarte mare facturile emise în venituri efectiv încasate, ceea ce susține stabilitatea fluxului de numerar necesar acoperirii costurilor operaționale și planificării investițiilor.

Totuși, în pofida acestui rezultat pozitiv, analiza detaliată relevă că nivelul ridicat de colectare este determinat în principal de încasarea facturilor curente, fără o reducere semnificativă a soldului datoriilor istorice.

Această situație sugerează că, deși performanța operațională în colectarea facturilor este bună, există în continuare un potențial important de îmbunătățire prin implementarea unor măsuri mai ferme de recuperare a creanțelor restante.

Consolidarea acestor mecanisme ar putea permite operatorului să atingă pragul categoriei „Rezultate remarcabile” și să asigure o disciplină financiară sustenabilă pe termen lung.

Figura 17. Dinamica ICP nr. 17 Rata de colectare a veniturilor, %



Sursa: Elaborat de consultant în baza datelor prezentate de operator

3.18. ICP nr. 18 Gradul de acoperire a costurilor operaționale ale serviciilor AAC

Indicatorul gradul de acoperire a costurilor operaționale exprimă procentul din cheltuielile operaționale acoperit prin veniturile operaționale ale operatorului AAC. Este un indicator central al sustenabilității financiare la nivel de funcționare curentă.

Tabelul 42. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 18

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
18	Gradul de acoperire a costurilor operaționale totale (%)	Procentul din cheltuielile operaționale totale ale operatorului de servicii de alimentare cu apă și canalizare care este acoperit prin veniturile proprii operaționale (fără subvenții, granturi sau alte surse excepționale).	$\frac{V.o.t.}{C.o.t.} \times 100$ <p><i>Unde:</i> V.o.t. - Suma veniturilor operaționale din vânzări, în anul de referință, MDL C.o.t. – Suma cheltuielilor operaționale totale suportate pentru prestarea serviciilor în același an de referință, MDL</p>
18a	Gradul de acoperire a costurilor operaționale ale serviciului de alimentare cu apă (%)	Procentul din cheltuielile operaționale ale serviciului de alimentare cu apă ale operatorului care este acoperit prin veniturile proprii operaționale din serviciul de alimentare cu apă (fără subvenții, granturi sau alte surse excepționale).	$\frac{V.o.t.a.}{C.o.t.a.} \times 100$ <p><i>Unde:</i> V.o.t.a. - Suma veniturilor operaționale din vânzări -serviciul alimentare cu apă, în anul de referință, MDL C.o.t.a. – Suma cheltuielilor operaționale-serviciul alimentare cu apă, în același an de referință, MDL</p>
18b	Gradul de acoperire a costurilor operaționale ale serviciului de canalizare (%)	Procentul din cheltuielile operaționale ale serviciului de canalizare care este acoperit prin veniturile proprii operaționale din prestarea serviciului de canalizare (fără subvenții, granturi sau alte surse excepționale).	$\frac{V.o.t.c.}{C.o.t.c.} \times 100$ <p><i>Unde:</i> V.o.t.c. - Suma veniturilor operaționale din vânzări -serviciul canalizare, în anul de referință, MDL C.o.t.c. – Suma cheltuielilor operaționale -serviciul canalizare, în același an de referință, MDL</p>
18c	Gradul de acoperire a costurilor operaționale ambele servicii, fără amortizarea (%)	Procentul din cheltuielile operaționale totale, fără amortizarea mijloacelor fixe, ale operatorului de servicii de alimentare cu apă și canalizare care este acoperit prin veniturile proprii operaționale (fără subvenții, granturi sau alte surse excepționale).	$\frac{V.o.t.}{C.o.t.fa.} \times 100$ <p><i>Unde:</i> V.o.t. - Suma veniturilor operaționale din vânzări, în anul de referință, MDL C.o.t.fa. – Suma cheltuielilor operaționale totale suportate pentru prestarea serviciilor în același an de referință, fără amortizare, MDL</p>

Gradul de acoperire a costurilor operaționale este calculat separat pentru fiecare serviciu în parte, ținând cont de un aspect esențial: pe lângă costurile și cheltuielile directe de producție (materiale, electricitate, salarii, impozite, servicii ale terților, amortizarea mijloacelor fixe și alte cheltuieli directe), acestea includ și cheltuielile administrative și de distribuire care sunt repartizate în costurile operaționale ale fiecărui serviciu proporțional cu veniturile generate de fiecare în parte.

În anexa C din UoF sunt prezentate valorile de referire pentru acest indicator.

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Elementar (1)	De bază (2)	Bine (3)	Performanță buna (4)	Rezultate remarcabile la nivel mondial (5)
18	Gradul de acoperire a costurilor operaționale totale (%)	$x < 60$	$60 \leq x < 80$	$80 \leq x < 90$	$90 \leq x < 100$	$x \geq 100$

Sursa: “Utility of the Future” 2024 Banca Mondială.

Tablel 43. Factorii de influență a ICP 18. Gradul de acoperire a costurilor operaționale totale

<p>1. Factori legați de venituri</p> <ul style="list-style-type: none"> Rata de colectare a veniturilor - dacă operatorul nu reușește să încaseze facturile emise, veniturile efective scad. Nivelul tarifelor practicate - tarife prea mici duc la venituri insuficiente pentru a acoperi costurile reale. Nivelul de consum al utilizatorilor - consumul scăzut (ex: din motive de economisire sau pierderi de clienți) înseamnă venituri mai mici. Structura consumatorilor - consumatorii industriali și instituționali aduc de obicei venituri mai mari față de cei casnici. <p>2. Factori legați de costuri</p> <ul style="list-style-type: none"> Costurile cu energia electrică - costurile mari cu pomparea apei și epurarea apelor uzate pot afecta semnificativ bugetul. Costurile cu personalul - salariile mari sau numărul ridicat de angajați pot ridica cheltuielile. Cheltuielile de întreținere și reparații - rețele vechi și deteriorate necesită intervenții costisitoare. Pierderile de apă (nefacturată) - apa pierdută în rețea înseamnă costuri fără venituri aferente. Costurile chimicalelor și materialelor consumabile - în special pentru tratarea apei și epurare. Costuri de transport și logistică - influențate de dispersia geografică a rețelei. <p>3. Factori operaționali și de eficiență internă</p> <ul style="list-style-type: none"> Gradul de contorizare - contorizarea precisă permite facturarea corectă și reduce pierderile comerciale. Gradul de automatizare și digitalizare - SCADA, sisteme GIS, facturare automată reduc costurile operaționale. Organizarea internă a operatorului - structurile eficiente reduc costurile administrative și birocratice. <p>4. Factori de reglementare și politici publice</p> <ul style="list-style-type: none"> Reglementările privind tarifele - dacă autoritățile locale limitează tarifele, operatorul nu își poate acoperi costurile reale. Subvențiile sau compensațiile publice - sprijinul de la stat sau autoritățile locale poate compensa deficitul de venituri. Condiții contractuale (ex: contracte de delegare) - unele condiții impun acoperirea completă a costurilor prin tarif, altele nu. <p>5. Factori externi și conjuncturali</p> <ul style="list-style-type: none"> Inflația și creșterea prețurilor la utilități și combustibili - duc la majorarea costurilor operaționale. Schimbările climatice - pot impune costuri suplimentare pentru tratarea apei sau gestionarea secetei. Evenimente neprevăzute (ex: pandemii, calamități) - pot reduce încasările sau crește costurile (ex: dezinfectanți, siguranță).
--

În anul 2024, Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” a înregistrat, cumulativ pentru serviciile de alimentare cu apă și canalizare, un grad de acoperire a costurilor operaționale de 118,4%, ceea ce indică faptul că veniturile operaționale proprii au depășit semnificativ cheltuielile curente necesare prestării serviciilor.

Analiza evoluției din perioada 2020–2024 arată o menținere constantă a acestui indicator peste pragul de 100%, cu o creștere de la 109,6% în 2020 la 118,4% în 2024. Această tendință pozitivă a fost determinată de majorarea cu peste 45% a veniturilor operaționale în perioada analizată, în timp ce ritmul de creștere al cheltuielilor a rămas semnificativ mai redus.

Tabelul 44. Gradul de acoperire a costurilor operaționale la Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
Total pe serviciile de alimentare cu apă și canalizare						
	Venituri operaționale totale (mii MDL)	5.498,1	5.694,3	5.963,7	7.024,6	7.971,9
	Cheltuieli operaționale totale (mii MDL)	5.016,8	5.337,4	5.900,8	6.100,9	6.732,6
18	Gradul de acoperire a costurilor operaționale ambele servicii (%)	109,6%	106,7%	101,1%	115,1%	118,4%
Serviciul de alimentare cu apă						
	Venituri operaționale– alimentare cu apă (mii MDL)	3.276,4	3.309,7	3.515,8	3.856,1	4.380,4
	Cheltuieli operaționale– alimentare cu apă (mii MDL)	2.820,3	2.840,8	3.088,4	3.156,3	3.209,9
18.a	Gradul de acoperire a costurilor operaționale ale serviciului de alimentare cu apă (%)	116,2%	116,5%	113,8%	122,2%	136,5%
Serviciul de canalizare						
	Venituri operaționale - canalizare, (mii MDL)	2.221,7	2.384,6	2.447,9	3.168,5	3.591,5
	Cheltuieli operaționale -canalizare (mii MDL)	2.196,5	2.496,6	2.812,4	2.944,6	3.522,7
18.b	Gradul de acoperire a costurilor operaționale ale serviciului de canalizare (%)	101,1%	95,5%	87,0%	107,6%	102,0%

Sursa: Elaborat de autori în baza datelor prezentate de operator

Clasificare conform „Utility of the Future” (Banca Mondială): Valoarea din 2024 plasează operatorul în categoria „Rezultate remarcabile” ($x \geq 100$). Această performanță reflectă o poziție financiară solidă și capacitatea de a genera un excedent operațional, utilizat parțial pentru a compensa pierderile înregistrate la alte servicii publice administrate de operator (transport public și evacuarea deșeurilor). Totuși, există nuanțe importante: în structura costurilor, ponderea amortizării mijloacelor fixe este redusă din cauza vechimii avansate a infrastructurii, iar ANRE nu a aprobat includerea acesteia sub formă de redevență în tarife (decizia din 2023). Aceasta înseamnă că indicatorul nu reflectă în întregime costurile reale necesare reînnoirii și modernizării sistemelor.

Pe servicii, rezultatele prezintă diferențe semnificative.

Serviciul de alimentare cu apă a înregistrat o performanță excelentă pe toată durata perioadei, cu valori peste 113% și un vârf de 136,5% în 2024. Această situație a fost favorizată de pierderi relativ reduse de apă în rețea, ceea ce a permis includerea unei ponderi mai mari a costurilor cu energia electrică în tariful aprobat, dar și de nivelul scăzut al amortizării.

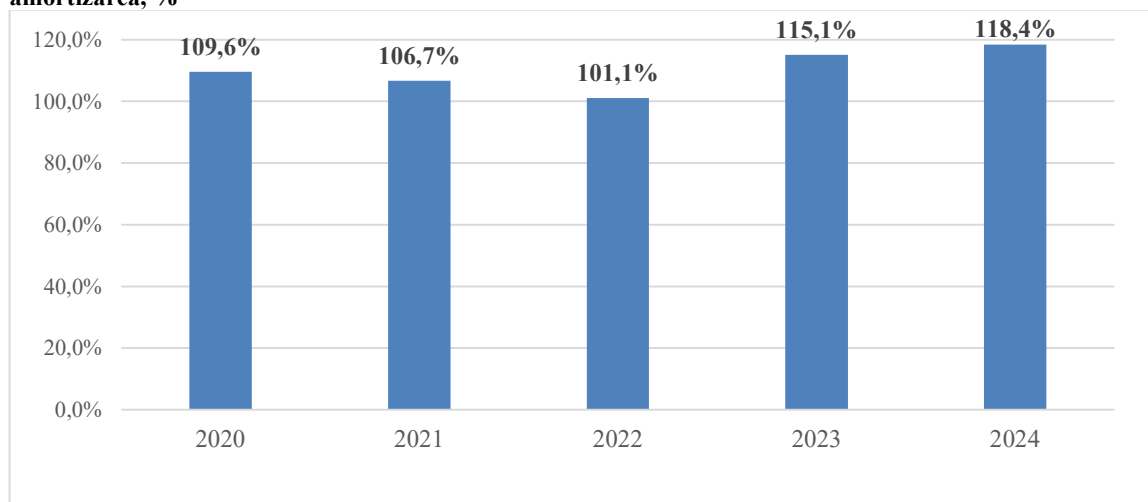
Operatorul efectuează lucrările esențiale de întreținere și mentenanță (spălarea și dezinfectarea rețelelor și rezervoarelor, reparații curente, întreținerea echipamentelor de pompă și canalizare) în limitele bugetului disponibil, respectând prevederile Regulamentului privind exploatarea tehnică a sistemelor și instalațiilor publice de alimentare cu apă și canalizare (Ordinul Ministerului Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului RM nr. 159/331 din 2 iulie 2018).

În schimb, serviciul de canalizare a avut o evoluție mai variabilă. După ce a atins un minim de 87,0% în 2022, gradul de acoperire a revenit peste pragul de 100% în 2023 (107,6%) și 2024 (102,0%).

Creșterea s-a datorat în special majorării veniturilor, însă indicatorul nu surprinde costurile reale, deoarece o parte considerabilă din lucrările de mentenanță nu sunt efectuate din lipsă de utilaje specializate.

În ansamblu, performanța financiară din 2024 este remarcabilă conform standardelor „Utility of the Future”, însă sustenabilitatea pe termen lung depinde de integrarea completă a costurilor reale în tarife, modernizarea infrastructurii și asigurarea mentenanței integrale, în special pentru sistemul de canalizare.

Figura 18. Dinamica ICP nr. 18 Gradul de acoperire a costurilor operaționale ambele servicii, inclusiv amortizarea, %



Sursa: Elaborat de consultant în baza datelor prezentate de operator

3.19. ICP nr. 19 Volumul de ape uzate netratate deversate în emisar

Indicatorul Volumul de ape uzate netratate deversate în emisar reprezintă un indicator necesar în analiza conformității cu cerințele de protecție a mediului. Valoarea acestuia trebuie să tindă spre 0.

Tabelul 45. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 19

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
19	Volumul de ape uzate netratate deversate în emisar (mii m ³ /an)	Volumul anual al apelor uzate deversate în emisar fără a fi epurate <i>Raportat de către operator către BNS</i>	—

În anul 2024, volumul de ape uzate netratate deversate direct în emisar, raportat oficial de către Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”, a fost zero.

Datele statistice pentru perioada 2020–2024 arată că acest indicator s-a menținut constant la 0 mii m³/an, ceea ce, potrivit metodologiei „Utility of the Future” și standardelor de protecție a mediului, corespunde categoriei „Rezultate remarcabile”. Totuși, această performanță trebuie interpretată cu prudență, deoarece valoarea zero reflectă exclusiv faptul că toate apele uzate colectate prin sistemul centralizat sunt direcționate către Stația de Epurare a Apelor Uzate (SEAU) din Rîșcani și nu sunt deversate direct în emisar fără niciun tratament.

Tabelul 46. Dinamica ICP nr. 19. Volumul de ape uzate netratate deversate în emisar

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
	Volumul apelor uzate epurate mecanic, mii m ³	110,2	116,5	117,18	121,08	122,32
6a	Ponderea volumului apelor uzate epurate mecanic din total volum de ape uzate deversate la SEAU, %	100	100	100	100	100
	Volumul apelor uzate epurate biologic mii m ³	0	0	0	0	0
6b	Ponderea volumului apelor uzate epurate biologic din total volum de ape uzate deversate la SEAU, %	0	0	0	0	0
19	Volumul de ape uzate netratate deversate în emisar, mii m ³	0	0	0	0	0
20	Ponderea volumului de ape uzate netratate deversate în emisar din total volum de ape uzate deversate la SEAU, %	0	0	0	0	0

Sursa: Cercetarea statistică anuală nr. 1 Funcționarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare

Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” administrează un singur sistem centralizat de canalizare, cu o lungime a rețelelor stradale de 20,7 km, care a rămas neschimbată în ultimii peste cinci ani.

Analiza volumelor arată că doar 45% din apa livrată consumatorilor este colectată prin acest sistem și transportată la SEAU Rîșcani, în timp ce 55% este stocată în bazine de vidanjarie și haznale sau rezervoare neetanșe, cu infiltrații directe în sol, ceea ce reprezintă o sursă de poluare difuză.

Stația de epurare din Rîșcani, construită în anul 1961, are o capacitate proiectată de 2,4 mii m³/zi, dar funcționează la o capacitate efectivă de aproximativ 0,4 mii m³/zi.

Procesul tehnologic actual constă doar în treapta de epurare mecanică: separarea materiilor grosiere în două deznisipatoare circulare, decantarea mecanică în două decantoare tip Imhoff, tranzitarea apelor uzate prin bazinele de aerare nefuncționale și evacuarea în lacul biologic, iar ulterior în râul Copăceanca, afluent al râului Prut.

Treapta biologică nu este funcțională, iar epurarea completă conform standardelor europene nu este realizată.

Deși indicatorul ICP nr. 19 este raportat ca fiind zero, ceea ce teoretic reflectă o performanță de top, realitatea operațională arată că procesul de epurare este incomplet și insuficient din perspectiva protecției mediului.

Apele uzate colectate sunt tratate doar mecanic, iar poluanții organici și nutrienții nu sunt eliminați în măsura cerută de Directiva Cadru Apă a Uniunii Europene. În plus, apele uzate acumulate în sistemele individuale neetanșe nu sunt incluse în indicator și, în mare parte, nu ajung la stația de epurare, fiind evacuate necontrolat în mediu.

Prin urmare, chiar dacă valoarea raportată plasează operatorul în categoria „Rezultate remarcabile la nivel mondial”, există limitări majore legate de acuratețea acestei clasificări și de impactul real asupra mediului, ceea ce impune interpretarea cu rezerve a performanței și luarea în considerare a nevoilor urgente de modernizare a procesului de epurare.

3.20. ICP nr. 20 Ponderea volumului de ape uzate netratate deversate în emisar

Indicatorul Ponderea volumului de ape uzate netratate deversate în emisar reprezintă un indicator necesar în analiza conformității cu cerințele de protecție a mediului. Valoarea acestuia trebuie să tindă spre 0.

Tabelul 47. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 20

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
20	Ponderea volumului de ape uzate netratate deversate în emisar din total volum de apă uzate deversat la SEAU (%)	Ponderea volumului anual al apelor uzate deversate în emisar fără a fi epurate din volumul total al apelor uzate deversate la SEAU în anul de referință <i>Raportat de către operator către BNS</i>	$\frac{V.n.}{V.total} \times 100$ <p><i>Unde:</i> <i>V.n.</i> - Volumul apelor uzate netratate deversate în emisar în anul de referință, m³ <i>V.total</i> – Volumul total al apelor uzate deversate la SEAU în același an de referință, m³</p>

În anexa B din UoF sunt prezentate valorile de referire pentru acest indicator.

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Elementar (1)	De bază (2)	Bine (3)	Performanță buna (4)	Rezultate remarcabile la nivel mondial (5)
20	Ponderea volumului de ape uzate netratate deversate în emisar din total volum de apă uzate deversat la SEAU (%)	$x \geq 70$	$70 < x \leq 50$	$50 < x \leq 25$	$25 < x \leq 10$	$10 < x \leq 0$

Sursa: "Utility of the Future" 2024 Banca Mondială, Anexa B

În anul 2024, ponderea volumului de ape uzate netratate deversate în emisar din totalul volumului de ape uzate deversate la Stația de Epurare a Apelor Uzate (SEAU) din or. Rîșcani a fost raportată ca fiind 0%. Aceeași valoare a fost înregistrată și în perioada 2020–2023, ceea ce, conform grilei de evaluare din metodologia „Utility of the Future” (Banca Mondială, 2024), plasează operatorul în categoria „Rezultate remarcabile”. Această performanță se bazează pe faptul că întreg volumul de ape uzate colectate prin rețeaua centralizată este direcționat către SEAU, fără a fi deversat direct în emisar în stare brută.

Totuși, interpretarea acestui rezultat trebuie făcută cu rezerve. Deși indicatorul se raportează la ponderea apelor uzate care nu trec prin stația de epurare, în realitate procesul tehnologic existent la SEAU Rîșcani nu asigură o epurare completă conform standardelor de mediu. Instalațiile sunt vechi, construite în 1961, cu o capacitate proiectată de 2,4 mii m³/zi, dar funcționează efectiv la aproximativ 0,4 mii m³/zi.

Treapta biologică este inoperantă, astfel încât epurarea efectivă se limitează la separarea mecanică a materiilor grosiere (deznisipatoare circulare și decantoare tip Imhoff), urmată de trecerea prin bazine de aerare nefuncționale și descărcarea în lacul biologic, înainte de deversarea finală în râul Copăceanca, afluent al râului Prut.

Mai mult, gradul redus de conectare la rețeaua centralizată (doar 45% din apa livrată ajunge la SEAU) și prezența unui volum semnificativ de ape uzate stocate în sisteme individuale neetanșe,



cu infiltrații directe în sol, generează o poluare difuză ce nu este captată de acest indicator. Această situație subliniază faptul că performanța excelentă raportată se limitează la perspectiva strict cantitativă a volumelor direcționate către SEAU, fără a reflecta nivelul efectiv de conformitate cu cerințele de epurare completă.

Astfel, deși conform clasificării „Utility of the Future” rezultatul pentru ICP nr. 20 plasează operatorul în topul mondial, există nuanțe semnificative ce impun o abordare prudentă: îmbunătățirea treptei biologice, creșterea gradului de conectare și reducerea pierderilor de ape uzate în mediul înconjurător rămân priorități esențiale pentru alinierea la standardele europene de mediu.

Tabелul 48. Dinamica ICP nr.20 Ponderea volumului de ape uzate netratate deversate în emisar

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
8	Volum de apă vândută/facturat (mii m ³ /an)	244,6	240,3	251,37	248,2	269,8
	Volumul apelor uzate facturate și deversate în sistemul public de canalizare (mii m ³ /an)	110,2	116,5	117,18	121,08	122,32
	<input checked="" type="checkbox"/> Consumători casnici, mii m ³	67,5	69,2	67,62	68,74	68,93
	<input checked="" type="checkbox"/> Consumatori non casnici, mii m ³	41,9	47	49,56	48,55	51,42
	<input checked="" type="checkbox"/> Volumul apelor uzate preluate cu autospeciale, mii m ³	0,8	0,3	0	3,79	1,97
	Parte a volumului de apă vândut/facturat și deversate în sistemul public de canalizare (%)	45	48	47	49	45
	Volumul apelor uzate epurate mecanic, mii m ³	110,2	116,5	117,18	121,08	122,32
6a	Ponderea volumului apelor uzate epurate mecanic din total volum de ape uzate deversate la SEAU, %	100	100	100	100	100
	Volumul apelor uzate epurate biologic mii m ³	0	0	0	0	0
6b	Ponderea volumului apelor uzate epurate biologic din total volum de ape uzate deversate la SEAU, %	0	0	0	0	0
19	Volumul de ape uzate netratate deversate în emisar, mii m ³	0	0	0	0	0
20	Ponderea volumului de ape uzate netratate deversate în emisar din total volum de ape uzate deversate la SEAU, %	0	0	0	0	0

Sursa: Cercetarea statistică anuală nr. 1 Funcționarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare

3.21. ICP nr. 21, 22 și 23 Numărul sancțiunilor aplicate operatorului de către Agenția de Mediu sau alte autorități publice

Indicatorul Numărul sancțiunilor aplicate operatorului de către Agenția de Mediu reprezintă un indicator necesar în analiza conformității cu cerințele de protecție a mediului.

Valoarea acestuia trebuie să tindă spre 0.

Tabelul 49. Definiția și formula de calcul pentru ICP nr. 20, 22 și 23

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
21	Numărul sancțiunilor aplicate operatorului AAC de către Agenția de Mediu sau alte autorități publice (număr/an)	Măsoară numărul total de sancțiuni administrative sau contravenționale impuse unui operator AAC de către Agenția de Mediu și/sau alte autorități publice relevante într-un interval de un an calendaristic.	–
22	Valoarea totală a sancțiunilor (MDL/an)	Reflectă suma totală (în lei moldovenești) a sancțiunilor (amenzi, penalități, despăgubiri etc.) aplicate, într-un an, unui operator AAC de către Agenția de Mediu și/sau alte autorități publice.	–
23	Valoarea sancțiunilor raportată la venitul anual total al operatorului (%)	Ponderea valorii sancțiunilor financiare (amenzi, penalități etc.) suportate de un operator AAC într-un an, raportată la veniturile totale anuale ale acestuia. El reflectă impactul financiar al neconformităților asupra bugetului operatorului și este relevant pentru evaluarea riscurilor legate de respectarea reglementărilor legale și de mediu.	$\frac{V. t. s.}{V. o. t.} \times 100$ Unde: V.t.s. - Valoarea totală a sancțiunilor, MDL V.o.t. - Veniturile operaționale din vânzări totale, MDL

În perioada 2020–2024, Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani” a înregistrat sancțiuni aplicate de către autoritățile de mediu și de reglementare în fiecare an, cu excepția anului 2020.

În 2021, 2023 și 2024 sancțiunile au fost aplicate de Agenția de Mediu, iar în 2022 de Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE).

Faptul că aceste sancțiuni au fost aplicate în mod repetat, an de an, indică menținerea unor neconformități care nu au fost pe deplin remediate.

Tabelul 50. Dinamica IPC nr. 21, 22 și 23 Numărul de sancțiuni și valoarea acestora aplicate Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță / An	2020	2021	2022	2023	2024
21	Numărul sancțiunilor aplicate operatorului de către Agenția de Mediu sau alte autorități publice (număr pe an)	0	1	1	1	1
22	Valoarea totală a sancțiunilor (MDL/an)	0	2.000	3.750	1.500	2.500
23	Valoarea sancțiunilor raportată la venitul anual total al operatorului AAC (%)	0	0,04	0,06	0,02	0,03

Sursa: Calculat de către consultant în baza datelor Î.M. „Gospodăria Comunală Rîșcani”

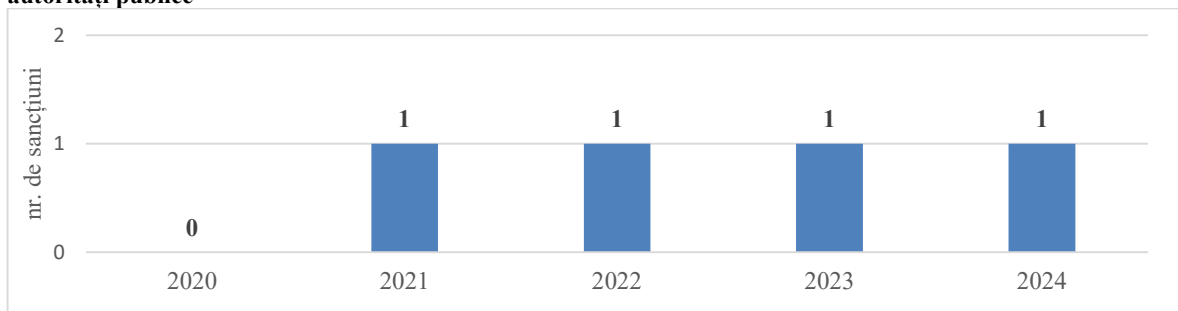
Valoarea totală a sancțiunilor a variat între 1.500 și 3.750 MDL/an, reprezentând 0,02–0,06% din veniturile totale anuale ale operatorului.

Chiar dacă impactul financiar direct este nesemnificativ, prezența sancțiunilor reflectă o problemă de conformitate cu cerințele legale și de mediu, care, în condițiile unui cadru normativ tot mai strict, poate conduce la consecințe mult mai severe în viitor.

Cauza principală a sancțiunilor este legată de limitările tehnologice și de starea tehnică precară a Stației de Epurare a Apelor Uzate din orașul Rîșcani, construită în 1961 și funcțională doar pe treapta mecanică (deznisipatoare și decantoare Imhoff).

Treapta biologică este nefuncțională, ceea ce determină depășiri ale indicatorilor de calitate la deversarea în emisar (materii în suspensie, CBO, CCO, azot amoniacal, fosfor total, agenți de suprafață anionici). Situația este agravată de încărcarea poluantă ridicată a apelor uzate la intrare, posibil cauzată de deversările unui număr restrâns de agenți economici cu efluenți peste limitele admise.

Figura 19. Dinamica ICP nr. 21 Numărul sancțiunilor aplicate operatorului de către Agenția de Mediu sau alte autorități publice

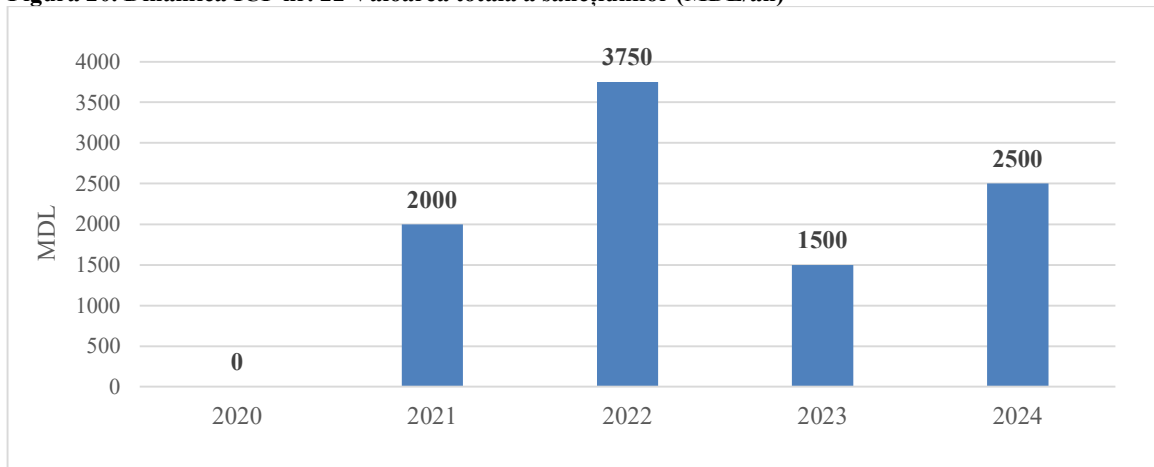


Sursa: Elaborat de autori în baza datelor prezentate de operator pentru anii 2020-2024

Aceste sancțiuni reflectă deficiențe structurale ale infrastructurii, nu doar aspecte de operare. Pentru a elimina riscul repetării lor, este necesară o intervenție majoră – elaborarea unui studiu de fezabilitate pentru construcția unei noi stații de epurare, corelată cu extinderea rețelei de canalizare.

Până la implementarea acestor măsuri, riscul de aplicare a unor sancțiuni suplimentare va persista, mai ales în contextul armonizării legislației naționale cu standardele de mediu ale Uniunii Europene.

Figura 20. Dinamica ICP nr. 22 Valoarea totală a sancțiunilor (MDL/an)



Sursa: Elaborat de autori în baza datelor prezentate de operator pentru anii 2020-2024

ANEXA 1: INDICATORI CHEIE DE PERFORMANȚĂ

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
1	Numărul populației din zona de deservire (locuitori)	Numărul populației cu reședință obișnuită la 31 decembrie a anului de gestiune în localitatea / localitățile unde operatorul prestează servicii de alimentare cu apă și/sau canalizare (din aria de operare), conform datelor BNS	–
2	Numărul gospodăriilor casnice din zona de deservire (gospodării)	Numărul total de gospodării (apartamente și case individuale) la 31 decembrie a anului de gestiune, în localitățile din aria de operare a operatorului AAC, conform datelor BNS	–
3a	Numărul populației deservite cu servicii publice de alimentare cu apă (locuitori)	Populația deservită cu servicii centralizate de alimentare cu apă în localitatea / localitățile din zona de deservire a operatorului.	$\frac{N.p. \times Gasaa}{100}$ <p><i>Unde:</i> <i>N.p.</i>-Numărul populației din zona de deservire (1.1.), locuitori <i>Gasaa</i>- Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă (2.4.), %</p>
	Numărul de consumatori casnici ce beneficiază de servicii de alimentare cu apă (gospodării)	Numărul de gospodării la 31 decembrie a anului de gestiune care beneficiază de servicii publice de alimentare cu apă în baza contractelor directe cu: <ul style="list-style-type: none"> • Proprietarii/chiriașii de apartamente și • Proprietarii caselor individuale <i>Informație raportată anual de către operator</i>	–
	Număr de consumatori non casnici ce beneficiază de servicii de alimentare cu apă	Număr de consumatori la 31 decembrie a anului de gestiune: instituții publice, agenți economici, etc., ce nu se referă la consumul serviciilor în scopuri casnice, dar se referă la activitatea de întreprinzător sau de cea profesională. <i>Informație raportată anual de către operator</i>	–
4	Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă (% gospodării)	Procentul gospodăriilor existente care sunt conectate la rețeaua publică de alimentare cu apă.	$\frac{N.c.a.}{N.g.} \times 100$ <p><i>Unde:</i> <i>N.c.a.</i> - Numărul de consumatori casnici ce beneficiază de servicii de alimentare cu apă (2.2.), gospodării <i>N.g.</i> - Numărul gospodăriilor casnice în zona de deservire a operatorului (1.2.), gospodării</p>
	Numărul locurilor de consum -apă, (număr)	Numărul locurilor de consum dotate cu contoare de apă și fără contoare de apă, raportate anual de către operator	–

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
		<i>Acest indicator diferă de numărul de consumatori (2.2 și 2.3) pentru că un consumător poate avea mai multe locuri de consum</i>	
12	Nivelul de contorizare (%)	Procentul locurilor de consum dotate cu contoare de apă	$\frac{N.l.c.c.}{N.l.c.total} \times 100$ <p><i>Unde:</i> <i>N.l.c.c.</i> - Numărul locurilor de consum dotate cu contoare în anul de referință (2.5.), număr <i>N.l.c.total</i> - Numărul total de locuri de consum în același an de referință (2.5. cu contoare +2.5. fără contoare), număr</p>
3b	Numărul populației deservite cu servicii publice de canalizare (locuitori)	Populația deservită cu servicii publice centralizate de canalizare în localitatea / localitățile din zona de deservire a operatorului.	$\frac{N.p. \times G.asc}{100}$ <p><i>Unde:</i> <i>N.p.</i>-Numărul populației din zona de deservire (1.1.), locuitori <i>G.a.s.c.</i>- Gradul de acoperire cu servicii de canalizare (3.4. sau 3.5), %</p>
	Numărul de consumatori casnici ce beneficiază de servicii de canalizare (gospodării)	Numărul de consumatori care beneficiază de servicii de canalizare în baza contractelor directe cu: <ul style="list-style-type: none"> • Proprietarii/chiriașii de apartamente și • Proprietarii caselor individuale <i>Informație raportată anual de către operator</i>	–
	Număr de consumatori non casnici ce beneficiază de servicii de canalizare	Număr de consumatori: instituții publice, agenți economici, etc., ce nu se referă la consumul serviciilor în scopuri casnice, dar se referă la activitatea de întreprinzător sau de cea profesională. <i>Informație raportată anual de către operator</i>	–
5a	Gradul de acoperire cu servicii de canalizare în localitățile ce dispun de sisteme centralizate de canalizare (%)	Procentul gospodăriilor care sunt conectate la rețeaua publică de canalizare din totalul gospodăriilor existente în localitățile ce dispun de sisteme centralizate de canalizare	$\frac{N.c.c.}{N.g.c.} \times 100$ <p><i>Unde:</i> <i>N.c.c.</i> - Numărul de consumatori casnici ce beneficiază de servicii de canalizare (3.2.), gospodării <i>N.g.c.</i> - Numărul gospodăriilor casnice în localitățile ce dispun de sisteme centralizate de canalizare (1.2.), gospodării</p>
5b	Gradul de acoperire cu servicii din aria de	Procentul gospodăriilor existente în toate localitățile din zona de deservire, care	$\frac{N.c.c.}{N.g.} \times 100$

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
	gestiune a serviciilor de alimentare cu apă (%)	sunt conectate la rețeaua publică de canalizare	<p><i>Unde:</i> <i>N.c.c.</i> - Numărul de consumatori casnici ce beneficiază de servicii de canalizare (3.2.), gospodării</p> <p><i>N.g.</i> - Numărul gospodăriilor casnice în zona de deservire a operatorului (1.2.), gospodării</p>
7	Apă captată (mii m ³ /an)	Volumul anual total de apă captat din diferite surse în toate localitățile din zona de deservire. <i>Informație raportată anual de către operator</i>	–
8	Volum de apă vândută/facturat (mii m ³ /an)	Volumul anual de apă facturat diferitor grupe de consumatori, la care diferă tarifele și în conformitate cu cerințele BNS: <ul style="list-style-type: none"> • Consumatorilor casnici, • Instituțiilor bugetare, • Altor consumatori. <i>Informație raportată anual de către operator</i>	–
9a	Consum total mediu per capita (l/locuitor/zi)	Volumul total de apă vândut/facturat raportat la numărul total al populației conectate la sistemul de alimentare cu apă pentru o zi în anul de referință.	$\frac{V.f.total \times 1000}{365 \times N.p.a.}$ <p><i>Unde:</i> <i>V.f.total.</i> - Volumul total de apă vândut/facturat în anul respectiv (4.2.), m³</p> <p><i>N.p.a.</i> – Numărul populației deservite cu servicii publice de alimentare cu apă în același an de referință (2.1.), locuitori</p>
9b	Consum casnic mediu per capita (l/locuitor/zi)	Volumul de apă vândut/facturat consumatorilor casnici raportat la numărul total al populației conectate la sistemul de alimentare cu apă pentru o zi în anul de referință	$\frac{V.f.p. \times 1000}{365 \times N.p.a.}$ <p><i>Unde:</i> <i>V.f.p.</i> - Volumul de apă vândut/facturat consumatorilor casnici în anul respectiv (4.2.), m³</p> <p><i>N.p.a.</i> – Numărul populației deservite cu servicii publice de alimentare cu apă în același an de referință (2.1.), locuitori</p>
	Volumul apelor uzate facturate și deversate în sistemul public de canalizare (mii m ³ /an)	Volumul serviciilor de canalizare vândute/facturate diferitor grupe de consumatori în anul de referință <i>Informație raportată anual de către operator</i>	–
	Parte a volumului de apă vândut/facturat și deversate în sistemul public de canalizare (%)	Procentul apei vândute/facturate, care ajunge în sistemul centralizat de canalizare în anul de referință.	$\frac{V.f.c.}{V.f.total} \times 100$ <p><i>Unde:</i> <i>V.f.c.</i> - Volumul apelor uzate facturate și deversate în sistemul</p>

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
			public de canalizare în anul de referință (5.1.), mii m ³ <i>V.f.total</i> – Volum de apă vândută/facturat în același an de referință (4.2.), mii m ³
6a	Volumul apelor uzate epurate mecanic (mii m ³ /an)	Volumul apelor uzate epurate la SEAU în treapta mecanică în anul de referință <i>Raportat de către operator către BNS</i>	–
	Ponderea apelor uzate epurate mecanic din total volum de apă uzate deversat la SEAU (%)	Ponderea volumului apelor uzate epurate la SEAU în treapta mecanică din volumul total al apelor uzate deversate la SEAU în anul de referință. <i>Raportat de către operator către BNS</i>	$\frac{V.t.m.}{V.total} \times 100$ <i>Unde:</i> <i>V.t.m.</i> - Volumul apelor uzate epurate la SEAU în treapta mecanică în anul de referință, m ³ <i>V.total</i> – Volumul total al apelor uzate deversate la SEAU în același an de referință, m ³
6b	Volumul apelor uzate epurate biologic (mii m ³ /an)	Volumul apelor uzate epurate la SEAU în treapta biologică în anul de referință <i>Raportat de către operator către BNS</i>	–
	Ponderea apelor uzate epurate biologic din total volum de apă uzate deversat la SEAU (%)	Ponderea volumului apelor uzate epurate la SEAU în treapta biologică din volumul total al apelor uzate deversate la SEAU în anul de referință. <i>Raportat de către operator către BNS</i>	$\frac{V.t.b.}{V.total} \times 100$ <i>Unde:</i> <i>V.t.b.</i> - Volumul apelor uzate epurate la SEAU în treapta biologică în anul de referință, m ³ <i>V.total</i> – Volumul total al apelor uzate deversate la SEAU în același an de referință, m ³
19	Volumul de ape uzate netratate deversate în emisar (mii m ³ /an)	Volumul anual al apelor uzate deversate în emisar fără a fi epurate <i>Raportat de către operator către BNS</i>	–
20	Ponderea volumului de ape uzate netratate deversate în emisar din total volum de apă uzate deversat la SEAU (%)	Ponderea volumului anual al apelor uzate deversate în emisar fără a fi epurate din volumul total al apelor uzate deversate la SEAU în anul de referință <i>Raportat de către operator către BNS</i>	$\frac{V.n.}{V.total} \times 100$ <i>Unde:</i> <i>V.n.</i> - Volumul apelor uzate netratate deversate în emisar în anul de referință, m ³ <i>V.total</i> – Volumul total al apelor uzate deversate la SEAU în același an de referință, m ³
10	Continuitatea serviciului (h/zi)	Câte ore din 24 ore sunt asigurate serviciile de alimentare cu apă în zona de deservire a operatorului	–
	Lungimea rețelelor de alimentare cu apă (km)	Lungimea rețelelor de alimentare cu apă transmise oficial în gestiune operatorului <i>Informație raportată anual de către operator</i>	–
	Numărul întreruperilor neplanificate a furnizării serviciului public de	Întrerupere temporară a furnizării apei, cauzată de avarii produse în sistemul	–

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
	alimentare cu apă (număr/an)	public de alimentare cu apă în anul de referință <i>Informație raportată anual de către operator</i>	
	Indicele Liniar de Reparații (ILR) (număr/km/an)	Numărul de reparații/avarieri raportat la 1 km de rețea de alimentare cu apă în anul de referință.	$\frac{N. \hat{i}.}{L. r. a}$ <i>Unde:</i> <i>N.î.</i> - Numărul întreruperilor neplanificate a furnizării serviciului public de alimentare cu apă (6.3.) în anul de referință, număr <i>L.r.a.</i> – Lungimea rețelelor de alimentare cu apă (6.2.) în același an de referință, km
	Lungimea totală a rețelelor de canalizare (km)	Lungimea rețelelor publice de canalizare transmise oficial în gestiune operatorului <i>Informație raportată anual de către operator</i>	–
	Numărul de blocaje la rețelele de canalizare (număr/an)	Număr de blocaje la rețelele de canalizare raportate de către operator în anul de referință <i>Informație raportată anual de către operator</i>	–
11	Numărul specific de blocaje în rețeaua de canalizare (număr/km/an)	Numărul de blocaje raportat la 1 km de rețea în anul de referință.	$\frac{N. b.}{L. r. c.} \times 100$ <i>Unde:</i> <i>N.b.</i> - Numărul de blocaje la rețelele de canalizare în anul de referință (6.6.), număr <i>L.r.c.</i> – Lungimea rețelelor publice de canalizare transmise oficial în gestiune operatorului în zona de deservire a operatorului în același an de referință (6.5.), km
13	Volumul apei nefacturate – (mii m ³ /an)	Diferența dintre volumul de apă captat de către operator din toate sursele și volumul de apă facturat în anul de referință	$V. c. - V. f.$ <i>Unde:</i> <i>V.c.</i> - Volumul de apă captat de către operator din toate sursele în anul de referință (4.1.), mii m ³ <i>V.f.</i> - Volumul de apă vândut/facturat în același an de referință(4.2.), mii m ³
	Apă nefacturată acceptată de către ANRE (mii m ³ /an)	<i>Volumul de apă nefacturat aprobat de către ANRE în conformitate cu Regulamentul cu privire la stabilirea și aprobarea, în scop de determinare a tarifelor, a consumului tehnologic și a pierderilor de apă în sistemele publice de alimentare cu apă, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație</i>	–

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
		<i>ANRE nr. 180/2016 și valabil până la 1 ianuarie 2024.</i>	
14	Apă nefacturată – procentual (%)	Pondere volumului apei nefacturate în volumul total al apei captate	$\frac{V.n.r.w.}{V.c.} \times 100$ <p><i>Unde:</i> <i>V.n.r.w.</i> - Volumul apei nefacturate în anul de referință (7.1), mii m³ <i>V.c.</i> – Volumul de apă captat de către operator din toate sursele în același an de referință (4.1.), mii m³</p>
	Apă nefacturată la 1 km de rețea (m ³ /km/zi)	Volumul de apă nefacturată raportat la lungimea totală a rețelelor de alimentare cu apă în mediu pe zi	$\frac{V.n.r.w. \times 1000}{365 \times L.r.a.}$ <p><i>Unde:</i> <i>V.n.r.w.</i> - Volumul apei nefacturate în anul de referință (7.1), m³ <i>L.r.a.</i> – Lungimea rețelelor de alimentare cu apă (6.2.) în același an de referință, km</p>
15	Apă nefacturată pentru o conexiune (l/conexiune/h)	Volumul de apă nefacturată raportat la numărul de bransamente la rețeaua de alimentare cu apă timp de o oră	$\frac{V.n.r.w. \times 1000}{n \times N.l.c.total}$ <p><i>Unde:</i> <i>V.n.r.w.</i> - Volumul apei nefacturate în anul de referință (7.1), m³ <i>N.l.c.total</i> - Numărul total de locuri de consum în același an de referință (2.5. cu contoare +2.5. fără contoare), număr n – numărul orelor pe an în care se livrează serviciile de alimentare cu apă</p>
	Numărul total de personal (angajați)	Numărul mediu de angajați cu normă întreagă la operator în anul de referință	–
	Numărul conectărilor apă și canalizare cu apartamente (conectări)	Este calculat ca: <i>Numărul locurilor de consum apă (2.5) + Numărul de consumatori casnici ce beneficiază de servicii de canalizare (3.2) + Număr de consumatori non casnici ce beneficiază de servicii de canalizare (3.3)</i>	–
	Numărul conectărilor apă și canalizare fără apartamente (conectări)	Este calculat ca: <i>Numărul conectărilor apă și canalizare cu apartamente (8.2) din care se scad conectările la apartamente și se adaugă conectările la blocurile multietajate</i>	–
16a	Eficiența personalului, (angajați/1000conectări)	Numărul mediu anual de angajați echivalenți cu normă întreagă la 1000 de conexiuni de servicii cu apartamente	$\frac{N.p.}{(N.c. \div 1000)}$ <p><i>Unde:</i> <i>N.p.</i> - Numărul total de personal în anul de referință (8.1)</p>

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
			<i>N.c.</i> - Numărul conectărilor apă și canalizare cu apartamente (8.2.) conectări
16b	Eficiența personalului, (angajați/1000conectări)	Numărul mediu anual de angajați echivalenți cu normă întreagă la 1000 de conexiuni de servicii fără apartamente.	$\frac{N.p.}{(N.c. \div 1000)}$ <i>Unde:</i> <i>N.p.</i> - Numărul total de personal în anul de referință (8.1) <i>N.c.</i> - Numărul conectărilor apă și canalizare fără apartamente (8.3.) conectări
17	Rata de colectare a veniturilor (%)	Procentul din suma veniturilor total facturate care sunt efectiv încasate.	$\frac{S.v.î.}{S.v.f.} \times 100$ <i>Unde:</i> <i>S.v.î.</i> - Suma veniturilor încasate, în anul de referință, MDL <i>S.v.f.</i> – Suma veniturilor facturate în același an de referință, MDL
18	Gradul de acoperire a costurilor operaționale totale (%)	Procentul din cheltuielile operaționale totale ale operatorului de servicii de alimentare cu apă și canalizare care este acoperit prin veniturile proprii operaționale (fără subvenții, granturi sau alte surse excepționale).	$\frac{V.o.t.}{C.o.t.} \times 100$ <i>Unde:</i> <i>V.o.t.</i> - Suma veniturilor operaționale din vânzări, în anul de referință, MDL <i>C.o.t.</i> – Suma cheltuielilor operaționale totale suportate pentru prestarea serviciilor în același an de referință, MDL
18a	Gradul de acoperire a costurilor operaționale ale serviciului de alimentare cu apă (%)	Procentul din cheltuielile operaționale ale serviciului de alimentare cu apă ale operatorului care este acoperit prin veniturile proprii operaționale din serviciul de alimentare cu apă (fără subvenții, granturi sau alte surse excepționale).	$\frac{V.o.t.a.}{C.o.t.a.} \times 100$ <i>Unde:</i> <i>V.o.t.a.</i> - Suma veniturilor operaționale din vânzări - serviciul alimentare cu apă , în anul de referință, MDL <i>C.o.t.a.</i> – Suma cheltuielilor operaționale-serviciul alimentare cu apă, în același an de referință, MDL
18b	Gradul de acoperire a costurilor operaționale ale serviciului de canalizare (%)	Procentul din cheltuielile operaționale ale serviciului de canalizare care este acoperit prin veniturile proprii operaționale din prestarea serviciului de canalizare (fără subvenții, granturi sau alte surse excepționale).	$\frac{V.o.t.c.}{C.o.t.c.} \times 100$ <i>Unde:</i> <i>V.o.t.c.</i> - Suma veniturilor operaționale din vânzări - serviciul canalizare, în anul de referință, MDL <i>C.o.t.c.</i> – Suma cheltuielilor operaționale -serviciul canalizare, în același an de referință, MDL

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Definiția	Formula de calcul
18c	Gradul de acoperire a costurilor operaționale ambele servicii, fără amortizarea(%)	Procentul din cheltuielile operaționale totale, fără amortizarea mijloacelor fixe, ale operatorului de servicii de alimentare cu apă și canalizare care este acoperit prin veniturile proprii operaționale (fără subvenții, granturi sau alte surse excepționale).	$\frac{V.o.t.}{C.o.t.fa.} \times 100$ <p><i>Unde:</i> V.o.t. - Suma veniturilor operaționale din vânzări, în anul de referință, MDL C.o.t.fa. – Suma cheltuielilor operaționale totale suportate pentru prestarea serviciilor în același an de referință, fără amortizare, MDL</p>
21	Numărul sancțiunilor aplicate operatorului AAC de către Agenția de Mediu sau alte autorități publice (număr/an)	Măsoară numărul total de sancțiuni administrative sau contravenționale impuse unui operator de alimentare cu apă și canalizare de către Agenția de Mediu și/sau alte autorități publice relevante într-un interval de un an calendaristic.	–
22	Valoarea totală a sancțiunilor (MDL/an)	Reflectă suma totală (în lei moldovenești) a sancțiunilor (amenzi, penalități, despăgubiri etc.) aplicate, într-un an, unui operator de alimentare cu apă și canalizare de către Agenția de Mediu și/sau alte autorități publice.	–
23	Valoarea sancțiunilor raportată la venitul anual total al operatorului (%)	Pondere a valorii sancțiunilor financiare (amenzi, penalități etc.) suportate de un operator de alimentare cu apă și canalizare într-un an, raportată la veniturile totale anuale ale acestuia. El reflectă impactul financiar al neconformităților asupra bugetului operatorului și este relevant pentru evaluarea riscurilor legate de respectarea reglementărilor legale și de mediu.	$\frac{V.t.s.}{V.o.t.} \times 100$ <p><i>Unde:</i> V.t.s. - Valoarea totală a sancțiunilor, MDL V.o.t. - Veniturile operaționale din vânzări totale, MDL</p>

ANEXA 2: VALORI DE REFERINȚĂ PENTRU INDICATORI CHEIE DE PERFORMANȚĂ

Nr. ICP	Indicatori Cheie de Performanță	Elementar (1)	De bază (2)	Bine (3)	Performanță buna (4)	Rezultate remarcabile / Clasă mondială (5)
4	Gradul de acoperire cu servicii de alimentare cu apă (% gospodării)	<50	>50–75	>75–85	>85–95	>95–<100
5a	Gradul de acoperire cu servicii de canalizare în localitățile ce dispun de sisteme centralizate de canalizare (%)	Nu sunt date disponibile	<20	>20–50	>50–80	>80–<100
5b	Gradul de acoperire cu servicii de canalizare în localitățile din aria de deservire cu sisteme de alimentare cu apă (%)	Nu sunt date disponibile	<20	>20–50	>50–80	>80–<100
6	Volumul apelor uzate epurate biologic (%)	Nu sunt date disponibile	<50	>50–75	>75–90	>90–<100
11	Continuitatea serviciului (h/zi)	<8 sau nu poate fi măsurat	>8–15	>15–20	>20–24	24
12	Nivelul de contorizare (%)	<25	>25–60	>60–85	>85–95	>95
14	Apă nefacturată pentru o conexiune (l/conexiune/h)	>50	>25–50	>12–25	>6–12	≤3–6
16	Eficiența personalului, (angajați/1000conectări)	>10	>6–10	>5–6	>3–5	≤3
17	Rata de colectare a veniturilor (%)	<60	>60–70	>70–90	>90–95	>95
18	Gradul de acoperire a costurilor operaționale totale (%)	$x < 60$	$60 \leq x < 80$	$80 \leq x < 90$	$90 \leq x < 100$	$x \geq 100$
20	Pondere volumului de ape uzate netratate deversate în emisar din total volum de apă uzate deversat la SEAU (%)	$x \geq 70$	$70 < x \leq 50$	$50 < x \leq 25$	$25 < x \leq 10$	$10 < x \leq 0$

Sursa: “Utility of the Future” 2024 Banca Mondială. Anexa B și C

BIBLIOGRAFIE

- [1] Cercetarea statistică anuală nr. 1 Funcționarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare (2020 – 2024)
- [2] Fișele raportului titularului de licență care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare pentru anii 2020 - 2024
- [3] Biroul Național de Statistică
- [4] “Utility of the Future 4, Taking Water and Sanitation Utilities Beyond the Next Level. A Methodology to Ignite Transformation in Water and Sanitation Utilities” World Bank, 2022 and updated in 2024.
Link: <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/aa37cf9a-fb81-456b-8855-379f154a9e97>