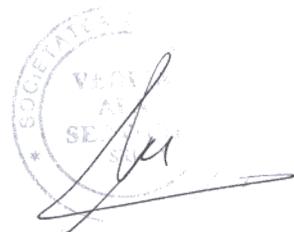


**CAIET DE SARCINI**  
**AL SERVICIULUI DE ALIMENTARE CU APĂ**  
**ȘI DE CANALIZARE DIN ORASUL OTOPENI**

I. *Prezentul caiet de sarcini stabilește modul de funcționare și exploatare a infrastructurii tehnico-edilitare aferente sistemului de alimentare cu apa și de canalizare din orasul Otopeni, conform Contractului de Concesiune.*

II. *Caietul de sarcini este întocmit în concordanță cu necesitățile obiective ale Consiliului Local al orasului Otopeni, regulile de bază precizate în caietul de sarcini - cadru și cu Regulamentul de organizare și funcționare al serviciului de alimentare cu apa și de canalizare din orasul Otopeni.*



## CAPITOLUL I

### *Obiectul caietului de sarcini*

Art.1. Prezentul caiet de sarcini stabilește condițiile de desfășurare a activităților specifice serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, stabilind nivelurile de calitate și condițiile tehnice necesare funcționării acestui serviciu în condiții de eficiență și siguranță.

Art.2. Caietul de sarcini face parte integrantă din documentația necesară desfășurării activității de *furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare* și constituie ansamblul cerințelor tehnice de bază.

Art.3. (1) Prezentul caiet de sarcini conține specificațiile tehnice care definesc caracteristicile referitoare la nivelul calitativ, tehnic și de performanță, siguranța în exploatare, precum și sisteme de asigurare a calității, terminologie, condițiile pentru certificarea conformității cu standarde relevante sau altele asemenea.

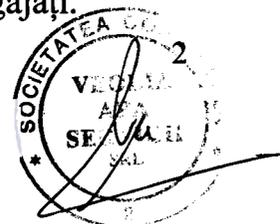
(2) Specificațiile tehnice se referă, de asemenea, la algoritmul executării activităților, la verificarea, inspecția și condițiile de recepție a lucrărilor, precum și la alte condiții ce derivă din actele normative și reglementările în vigoare, în legătură cu desfășurarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.

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

Art.4. Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare trebuie să asigure furnizarea/prestarea serviciului în regim de continuitate, asigurând  $Q = 32$  l/s, și presiunea de serviciu minimă 7 mCA pentru toți utilizatorii din aria de prestare.

Art.5. Operatorul se angajează să contracteze și să mențină următoarele tipuri de asigurări:

- a) asigurarea de bunuri, ce va acoperi toate riscurile cu privire la pierderi fizice sau daune aduse sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- b) asigurări auto acoperind parcul de mijloace de transport și utilaje folosite de Concesionar în exploatarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- c) asigurări medicale conform legislației muncii pentru angajați.



Art.6. Termenii, expresiile și abrevierile utilizate în caietul de sarcini sunt cele din regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din orașul Otopeni.

## CAPITOLUL II

### *Cerințe organizatorice*

Art.7. Operatorul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare va asigura:

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

b) exploatarea, întreținerea și repararea instalațiilor și utilajelor cu personal autorizat, funcție de complexitatea instalației și specificul locului de muncă;

c) respectarea indicatorilor de performanță și calitate stabiliți prin contractul de concesiune și precizați în regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare;

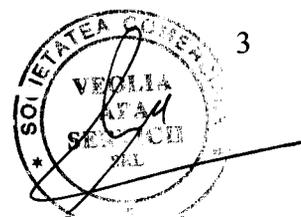
d) furnizarea către Consiliul Local al orașului Otopeni, respectiv A.N.R.S.C., a informațiilor solicitate și accesul la documentațiile pe baza cărora prestează serviciul de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile legii;

e) captarea, transportul, înmagazinarea, dezinfectia și distribuția apei potabile, respectiv preluarea, canalizarea, epurarea și evacuarea apelor uzate;

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

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

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



i) captarea apei brute, respectiv descărcarea apelor uzate orășenești în canalul de desecare CC III, numai cu respectarea condițiilor impuse prin acordurile, avizele și autorizațiile de mediu și de gospodărire a apelor;

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

k) contorizarea cantităților de apă captate, transportate, distribuite și respectiv facturate, conform prevederilor contractului de concesiune;

l) creșterea eficienței și a randamentului sistemelor în scopul reducerii tarifelor, prin eliminarea pierderilor în sisteme, reducerea costurilor de producție, a consumurilor specifice de materii prime, combustibili și energie electrică și prin re-echiparea, reutilizarea și re tehnologizarea acestora;

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

n) furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare la toți utilizatorii din raza administrativ - teritorială a orașului Otopeni pentru care are contract de concesiune;

o) aplicarea de metode performante de management, care să conducă la reducerea costurilor de operare;

p) elaborarea planurilor anuale de revizii și reparații executate cu forțe proprii și cu terți;

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

s) evidența orelor de funcționare a utilajelor;

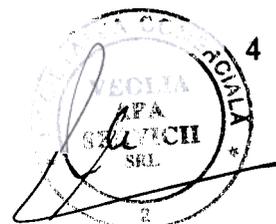
t) ținerea unei evidențe contabile distincte pentru fiecare activitate sau tip de serviciu;

u) personalul necesar pentru prestarea activităților asumate prin contractul de concesiune;

v) conducerea operativă prin dispecerat și asigurarea mijloacelor tehnice și a personalului de intervenție;

x) o dotare proprie cu instalații și echipamente specifice necesare pentru prestarea activităților asumate prin contractul de concesiune.

Art.8. Obligațiile și răspunderile personalului operativ al operatorului sunt cuprinse în regulamentul de serviciu.



### **CAPITOLUL III**

#### ***Serviciul de alimentare cu apă***

#### ***Secțiunea I-a***

##### ***Captarea apei brute***

Art.9. Operatorul are permisiunea de a desfășura activitatea de captare a apei, în aria administrativ-teritorială a orașului Otopeni.

Art.10. Sursa de apă este subterană, compusă din 11 puțuri forate de medie și mare adâncime amplasate pe teritoriul administrativ al orașului Otopeni. Forajele sunt amplasate după cum urmează:

- a) puțurile forate: P1 (vechi, 74 m adâncime) și P12 (nou, 300 m adâncime) - în incinta Gospodăriei de Apă Oituz;
- b) puțurile forate: P8 (vechi, 74 m adâncime) și P9 (nou, 300 m adâncime) - în incinta Gospodăriei de Apă Polonă;
- c) puțul forat: P5 (vechi, 74 m adâncime) în strada Eroilor;
- d) puțurile forate: P6 (vechi, 74 m adâncime) și P7 (nou, 300 m adâncime) - în zona grădiniței;
- e) puțurile forate: P4 (vechi, 74 m adâncime) și P10 (nou, 300 m adâncime) - în strada Vasile Roaită;
- f) puțul forat P2 (vechi, 74 m adâncime) - în strada Oituz;
- g) puțul forat P13 (CT5) (nou, 285 m) în strada 6 Martie.

Art.11. Planul de situație cu amplasarea tuturor puțurilor de exploatare, a zonelor de protecție sanitară, a lucrărilor hidrotehnice aferente și a construcțiilor anexe, limitele terenului, natura juridică a acestuia, căile de comunicație, sursele de poluare din zonă etc. sunt prezentate în Anexa nr. 1.

Art.12. Instalațiile electrice aferente captării apei cu schemele monofilare: bransamente, instalații electrice de forță, instalații de legare la pământ, instalații de automatizări, măsură și control se vor actualiza în maximum 90 de zile de la data intrării în vigoare a Contractului de delegare a gestiunii prin concesiune a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.

Art. 3. Puțurile sunt echipate astfel

- a) puțul P (H = 74 m) - echipat cu o electropompă submersibilă având  $N = 7,5 \text{ kW}$ ,  $n = 2.900 \text{ rot/min}$ .
- b) puțul P12 (H = 294 m) - echipat cu o electropompă submersibilă GRUNDFOS având  $N = \text{ kW}$ ,  $n = 2.900 \text{ rot/min}$ ;
- c) puțul P8 (H = 74 m) - echipat cu o electropompă submersibilă având  $N = 7,5 \text{ kW}$ ,  $n = 2.900 \text{ rot/min}$ ;
- d) puțul P9 (H = 294 m) - echipat cu o electropompă submersibilă GRUNDFOS având  $N = \text{ kW}$ ,  $n = 2.900 \text{ rot/min}$ ;
- e) puțul P6 (H = 74 m) - echipat cu o electropompă submersibilă având  $N = 7,5 \text{ kW}$ ,  $n = 2.900 \text{ rot/min}$ ;
- f) puțul P (H = 294 m) - echipat cu o electropompă submersibilă având  $N = \text{ kW}$ ,  $n = 2.900 \text{ rot/min}$ ;
- g) puțul P5 (H = 74 m) - echipat cu o electropompă submersibilă GRUNDFOS având  $N = 7,5 \text{ kW}$ ,  $n = 2.900 \text{ rot/min}$ ;
- h) puțul P4 (H = 74 m) - echipat cu o electropompă submersibilă având  $N=7,5\text{kW}$ ,  $n = 2.900 \text{ rot/min}$ ;
- i) puțul P10 (H = 294 m) - echipat cu o electropompă submersibilă ROVATTI 6ER4N/13-612F, având  $Q_p = 16,2 \text{ m}^3/\text{h}$ , motor Franklin cu  $N = 11 \text{ kW}$ ,  $n = 2.900 \text{ rot/min}$ ;  
puțul P2 (H = 74 m) - echipat cu o electropompă submersibilă având  $N = 7,5 \text{ kW}$ ,  $n = 2.900 \text{ rot/min}$ ;
- k) puțul P13 (H = 285 m) - echipat cu o electropompă submersibilă având  $Q_p = 4,4 \text{ m}^3/\text{h}$ ,  $H = 10 \text{ m}$ ,  $N = 9,2 \text{ kW}$  și  $n = 900 \text{ rot/min}$ .

Art.14. In vederea determinarii costurilor de exploatare si a personalului necesar, se vor stabili:

- a) lista aparatelor de măsură pentru determinarea cantității de apă captată și caracteristicile acestora;

b) lista aparatelor de măsură pentru determinarea consumurilor de energie electrică aferente captării subterane.

Art.15. Prestarea activității de captare a apei se va executa astfel încât să se realizeze:

- a) verificarea și supravegherea continuă a funcționării instalațiilor;
- b) corectarea și adaptarea regimului de exploatare la cerințele utilizatorului;
- c) controlul calității apei;
- d) întreținerea instalațiilor captării subterane;
- e) întocmirea sau reactualizarea, după caz, a documentației tehnice necesare realizării unei exploatare economice și în condiții de siguranță;
- f) respectarea instrucțiunilor furnizorilor de echipamente;
- g) respectarea instrucțiunilor/procedurilor interne;
- h) respectarea regulamentului de serviciu aprobat în condițiile legii;
- i) desfășurarea activităților pe baza principiilor de eficiență economică având ca obiectiv reducerea costurilor;
- j) menținerea și exploatarea eficientă a capacităților de producție prin urmărirea sistematică a comportării echipamentelor și a construcțiilor, întreținerea acestora, planificarea reparațiilor capitale, realizarea operativă și cu costuri minime a reviziilor și reparațiilor curente;
- k) reabilitarea și re tehnologizarea în vederea creșterii eficienței în exploatare, încadrării în normele naționale privind emisiile poluante și a asigurării calității apei brute ;
- l) asigurarea, pe toată durata de furnizare a serviciului, de personal calificat și în număr suficient pentru îndeplinirea activităților ce fac obiectul serviciului de captare a apei, inclusiv a personalului de specialitate autorizat.

### ***Secțiunea a II-a***

#### ***Tratarea apei brute***

Art.16. Operatorul are permisiunea de a desfășura activitatea de tratare a apei, în aria administrativ-teritorială a orasului Otopeni.

Art.17. (1) Tratarea apei brute se face prin clorinare.

\* RO



(2) Dezinfectarea apei captate din sursa subterană se face prin metodă chimică și anume prin clorinare, în stațiile de dezinfectare existente în incintele Gospodăriilor de Apă Oituz și Polonă. Aceste stații asigură 50% din necesitățile de dezinfectare actuale (în situația în care în momentul de față ar beneficia de servicii centralizate de alimentare cu apă toți locuitorii orașului).

(3) Stația de dezinfectare din incinta Gospodăriei de Apă Oituz este amplasată într-o clădire ce cuprinde o cameră a instalațiilor de dozare ( $4 \times 3 \times 2,2$  m) și o cameră - depozit de clor ( $3 \times 2 \times 2,2$  m). Stația de dezinfectare din incinta Gospodăriei de Apă Polonă este amplasată într-o clădire ce cuprinde o cameră a instalațiilor de dozare ( $2,5 \times 2,5 \times 2,2$  m) și o cameră - depozit de clor ( $2,5 \times 2 \times 2,2$  m).

Art.18. În vederea determinării costurilor de exploatare și a personalului necesar, se vor stabili:

- a) consumul de clor aferent fiecărei stații de dezinfectare în parte;
- b) lista aparatelor de măsură pentru determinarea cantității și calității apei brute și tratate, precum și caracteristicile acestora;
- c) schema stației de dezinfectare a apei cu poziționarea utilajelor și poziția armăturilor în schema normală de funcționare ;

Art.19. Prestarea activității de tratare a apei se va executa astfel încât să se realizeze:

- a) verificarea și supravegherea continuă a funcționării instalațiilor;
- b) corectarea și adaptarea regimului de exploatare la cerințele utilizatorului;
- c) controlul calității apei;
- d) întreținerea instalațiilor din stația de dezinfectare;
- e) întocmirea sau reactualizarea, după caz, a documentației tehnice necesare realizării unei exploatare economice și în condiții de siguranță;
- f) respectarea instrucțiunilor furnizorilor de echipamente;
- g) respectarea instrucțiunilor/procedurilor interne;
- h) respectarea regulamentului de serviciu aprobat în condițiile legii;
- i) încărcarea stației de dezinfectare a apei la nivelul necesar pentru asigurarea continuității și calității apei potabile furnizate;



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

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

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

m) asigurarea, pe toată durata de executare a serviciului, de personal calificat și în număr suficient pentru îndeplinirea activităților care fac obiectul serviciului de dezinfectare a apei, inclusiv a personalului de specialitate autorizat.

### ***Secțiunea a III-a*** ***Transportul apei brute***

Art.20. Operatorul are permisiunea de a desfășura activitatea de transport a apei brute, în aria administrativ-teritorială a orasului Otopeni.

Art.21. Transportul apei de la captare până la rezervoarele de înmagazinare se realizează prin aducțiuni .

Art.22. Componentele aducțiunilor, inclusiv al construcțiilor și instalațiilor tehnologice de pe acestea, precum și caracteristicile tehnice, dimensionale și de exploatare ale acestora sunt:

aducțiunea 1 (de la puțurile P4, P10, P2 la Gospodăria de apă Oituz):  
PE De 160 mm cu lungimea  $L = 0,62$  km;

aducțiunea 2 (de la puțurile P5, P6, P11 la Gospodăria de apă Polonă):  
OL Ø 159 mm pe lungimea  $L = 0,36$  km și PE De 180 mm pe lungimea  $L = 0,19$  km;

aducțiunea puț P13 – aducțiune P5, P6, P11 – G.A. Polonă, pe str. Polonă: PE De 110 mm pe lungimea de 0,18 km

Art.23. Inventarul aparatelor de măsură pentru determinarea cantității apei brute transportate, precum și caracteristicile tehnice ale acestora se vor actualiza în maximum 30 de zile de la data intrării în vigoare a Contractului de



delegare a gestiunii prin concesiune a serviciului de alimentare cu apa si de canalizare.

Art.24. Prestarea activității de transport a apei brute se va executa astfel încât să se realizeze:

- a) verificarea și supravegherea continuă a funcționării instalațiilor;
- b) corectarea și adaptarea regimului de exploatare la cerințele utilizatorului;
- c) controlul calității apei;
- d) întreținerea conductelor de transport;
- e) respectarea instrucțiunilor furnizorilor de echipamente;
- f) respectarea instrucțiunilor/procedurilor interne;
- g) respectarea regulamentului de serviciu aprobat în condițiile legii;
- h) menținerea capacităților de producție și exploatarea eficientă a acestora prin urmărirea sistematică a comportării conductelor, întreținerea acestora, planificarea reparațiilor capitale, realizarea operativă și cu costuri minime a reviziilor și reparațiilor curente;
- i) îndeplinirea indicatorilor de calitate specificați în normativele în vigoare;
- j) asigurarea, pe toată durata de executare a serviciului, de personal calificat și în număr suficient pentru îndeplinirea activităților care fac obiectul serviciului de transport a apei brute.

### *Secțiunea a IV-a*

#### *Înmagazinarea apei;*

Art.25. Operatorul are permisiunea de a desfășura activitatea de înmagazinare a apei, în aria administrativ-teritorială a orasului Otopeni.

Art.26. Înmagazinarea apei se face în două rezervoare în funcțiune: unul în incinta Gospodăriei de Apă Oituz, si unul în incinta Gospodăriei de Apă Polonă.

Art.27. Planul de situație cu amplasarea tuturor rezervoarelor de înmagazinare, a zonelor de protecție sanitară, a lucrărilor hidrotehnice aferente



și a construcțiilor anexe, limitele terenului, natura juridică a acestuia, căile de comunicație, sursele de poluare din zonă etc. sunt prezentate în Anexa nr. 1.

Art.28. În vederea determinării costurilor de exploatare și a personalului necesar, se vor stabili:

a) lista aparatelor de măsură pentru determinarea cantității și calității apei înmagazinate, precum și caracteristicile acestora;

b) planurile rezervoarelor de înmagazinare a apei cu poziționarea armăturilor în schema normală de funcționare.

Art.29. Prestarea activității de înmagazinare a apei se va executa astfel încât să se realizeze:

a) verificarea și supravegherea continuă a funcționării instalațiilor;

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

c) controlul calității apei;

d) întreținerea instalațiilor;

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

f) respectarea instrucțiunilor furnizorilor de echipamente;

g) respectarea instrucțiunilor/procedurilor interne;

h) respectarea regulamentului de serviciu aprobat în condițiile legii;

i) asigurarea rezervei intangibile pentru stingerea incendiilor;

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

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

l) reabilitarea și re tehnologizarea în vederea creșterii eficienței în exploatare, încadrarea în normele legale ale calității apei potabile;

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

n) asigurarea, pe toată durata de furnizare a serviciului, de personal calificat și în număr suficient pentru îndeplinirea activităților ce fac obiectul



serviciului de înmagazinare a apei, inclusiv a personalului de specialitate autorizat.

### *Secțiunea V-a*

#### *Distribuția apei potabile*

Art.30. Operatorul are permisiunea de a desfășura activitatea de distribuire a apei potabile, în condițiile legii, la tarife reglementate, utilizatorilor aflați pe raza administrativ - teritorială a orașului Otopeni.

Art.31. Tratarea utilizatorilor care fac obiectul serviciului de distribuție a apei potabile se va face conform prevederilor contractului de concesiune.

Art.32. Inventarul stațiilor de pompare, amplasate între construcția de înmagazinare și rețeaua de distribuție a apei este prezentat în Anexa nr. 2.

Art.33. Branșamentele și elementele componente ale acestora sunt prezentate în Anexa nr. 3.

Art.34. Planul reprezentând rețeaua de distribuție a apei este prezentat în Anexa nr. 3.

Art.35. În vederea determinării costurilor de furnizare și a personalului necesar, se vor stabili graficele de variație a consumului de apă minim, mediu și maxim aferent utilizatorilor casnici și asociații de proprietari;

Art.36. Prestarea activității de distribuție a apei potabile se va efectua astfel încât să se realizeze:

- a) respectarea instrucțiunilor/procedurilor interne și actualizarea documentației;
- b) respectarea contractelor de furnizare/prestare întocmite conform prevederilor legale;
- c) respectarea regulamentului de serviciu aprobat în condițiile legii;
- d) urmărirea permanentă a parametrilor de furnizare;
- e) îndeplinirea indicatorilor de calitate specificați în normativele în vigoare;
- f) măsurarea cantității de apă intrată/livrată în/din aria de deservire precum și exploatarea, întreținerea, repararea și verificarea contoarelor de

apă în conformitate cu cerințele normelor și reglementările metrologice în vigoare;

g) asigurarea, pe toată durata de furnizare a serviciului, de personal calificat și în număr suficient pentru îndeplinirea activităților;

h) furnizarea continuă a apei către toate categoriile de consumatori de drept public: spitale, policlinici, cămine de bătrâni, leagăne de copii, grădinițe, creșe, cămine pentru persoane cu handicap, centre de resocializare minori, școli, etc.

i) urmărirea și înregistrarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de distribuție a apei potabile stabiliți prin contractul de concesiune;

j) instituirea unui sistem prin care să poată primi informații sau să ofere consultanță și informații privind orice problemă sau incident care afectează sau pot afecta siguranța, funcționalitatea și/sau alți indicatori de performanță ai serviciului;

k) ca factura emisă utilizatorului de către operator, în vederea încasării contravalorii cantității de apă furnizate, să conțină suficiente date pentru identificarea locului de consum și pentru justificarea valorii totale, respectând orice instrucțiune/cerință aplicabilă, emisă de autoritățile competente. Factura nu va conține contravaloarea altor servicii prestate de operator sau terți, acestea se vor factura separat;

l) instituirea și aplicarea unui sistem de comunicare cu utilizatorii cu privire la reglementările noi ce privesc furnizarea apei și modificările survenite la actele normative din domeniu.

m) informarea utilizatorilor cu care se află în relații contractuale despre:

- planificarea anuală a reparațiilor/reviziilor care se vor efectua la instalațiile de distribuție a apei;

- data întreruperii furnizării apei;

- data reluării furnizării apei.

n) verificarea și certificarea de către utilizatori a furnizării apei la parametrii calitativi și cantitativi stabiliți în contract, după:

- reparații planificate;

- reparații accidentale.

o) înregistrarea, investigarea, soluționarea și raportarea privind reclamațiile făcute de utilizatori în legătură cu calitatea serviciilor,



calcularea și/sau facturarea consumului conform prevederilor contractului de concesiune.

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

r) bilanțul de apă la intrarea și la ieșirea din sistemul de distribuție;

Art. 37. Programul de reabilitare și modernizare a sistemului de alimentare cu apă este prezentat în Anexa nr. 4.

## ***CAPITOLUL IV***

### ***Serviciul de canalizare***

#### ***Secțiunea I-a***

##### ***Colectarea, transportul și evacuarea apelor uzate de la utilizatori***

Art.38. Operatorul are permisiunea de a desfășura activitatea de colectare, transport și evacuare a apelor uzate de la utilizatori, în condițiile legii, la tarifele reglementate, pe raza orașului Otopeni.

Art.39. Racordurile și elementele componente ale acestora sunt prezentate în Anexa nr. 3.

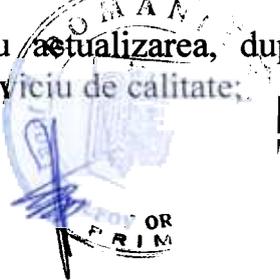
Art.40. Transportul apelor uzate și meteorice convențional curate de la utilizatori la canalele de serviciu și de la acestea la colectoare se realizează printr-un sistem de tuburi de canalizare.

Art.41. Planul reprezentând sistemul de canalizare este prezentat în Anexa nr. 3.

Art.42. În vederea determinării costurilor de furnizare și a personalului necesar, se vor stabili starea fizică a rețelei de canalizare și gradul de automatizare a stațiilor de pompare.

Art.43. Prestarea activității de colectare, transport și evacuare a apelor uzate de la utilizatori se va efectua astfel încât să se realizeze:

a) întocmirea și/sau actualizarea, după caz, a documentației tehnice necesare realizării unui serviciu de calitate;



- b) respectarea instrucțiunilor/procedurilor interne și actualizarea documentației;
- c) respectarea contractelor de furnizare/prestare, aprobate de Consiliul Local al orasului Otopeni;
- d) respectarea regulamentului de serviciu aprobat de Consiliul Local al orasului Otopeni;
- e) urmărirea permanentă a parametrilor de preluare;
- f) îndeplinirea indicatorilor de calitate specificați în contractul de concesiune;
- g) asigurarea, pe toată durata de executare a serviciului, de personal calificat și în număr suficient pentru îndeplinirea activităților;
- h) urmărirea și înregistrarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de canalizare aprobați prin contractul de concesiune. Urmărirea și înregistrarea indicatorilor de performanță se va face pe baza unei proceduri specifice, prin Direcția Buget – Investiții (DBI) din cadrul Primăriei orasului Otopeni;
- i) un sistem prin care să poată primi informații sau să ofere consultanță și informații privind orice problemă sau incident care afectează sau pot afecta siguranța, funcționalitatea și/sau alți indicatori de performanță ai serviciului;
- j) ca factura emisă utilizatorului de către operator, în vederea încasării contravalorii serviciului, să conțină suficiente date pentru identificarea locului de consum și pentru justificarea valorii totale, respectând orice instrucțiune/cerință aplicabilă, emisă de autoritățile competente. Factura nu va conține contravaloarea altor servicii prestate de operator sau terți, acestea se vor factura separat;
- k) instituirea și aplicarea unui sistem de comunicare cu utilizatorii cu privire la reglementările noi ce privesc activitatea și modificările survenite la actele normative din domeniu.
- l) informarea utilizatorilor cu care se află în relații contractuale despre planificarea anuală a reparațiilor/reviziilor ce se vor efectua la instalațiile de colectare, transport și evacuare a apelor uzate;
- m) instituirea unui sistem de înregistrare, investigare, soluționare și raportare privind reclamațiile făcute de utilizatori în legătură cu calitatea serviciilor.

Art. 44 Anexele 1 – 4 fac parte integrantă din prezentul caiet de sarcini .

