CENTRU DE ANALIZE ȘI INVESTIGAȚII SOCIOLOGICE, POLITOLOGICE ȘI PSIHOLOGICE

STUDIU DIAGNOSTIC PRIVIND APA ȘI SANITAȚIA ÎN MEDIUL RURAL ÎN MOLDOVA

Operatorii serviciilor de alimentare cu apă

Chișinău 2017

CUPRINS

SUMAR EXECUTIV 3

INTRODUCERE LA STUDIU 7

ASPECTE LEGALE ȘI DE REGLEMENTARE 9

CARACTERISTICI OPERAȚIONALE 15

RESURSE UMANE ȘI CAPACITĂȚI 23

CARACTERISTICI INVESTIȚIONALE ȘI FINANCIARE 26

PRIORITĂȚI ȘI PLANURI 31

ANEXĂ CU DATE PRIMARE 33

SUMAR EXECUTIV

Studiul comprehensiv de tip *baseline* privind apa și sanitația din mediul rural în Moldova a fost realizat de Centrul de Analize și Investigații în Sociologie, Politologie și Psihologie și EcoExpert la solicitarea Ministerului Mediului (ME), Ministerului Dezvoltării Regionale și Construcției (MDRC), Congresului Autorităților Locale din Moldova (CALM), Băncii Mondială și Fundației "Filiala din Moldova a Fondației Skat".

Scopul principal al studiului a fost de a colecta date primare și informații pentru a caracteriza performanța serviciilor și satisfacția utilizatorilor legate de serviciile de alimentare cu apă în mediul rural. Pentru a realiza scopul propus cercetarea a acoperit trei grupuri țintă: 1) Gospodăriile casnice; 2) Autoritățile publice locale (primarii sau adjuncții primarilor) și 3) Operatorii serviciilor de alimentare cu apă.

Universul de eșantionare al studiului a inclus localitățile rurale care au întrunit trei condiții principale: 1) dispun de sisteme funcționale de alimentare cu apă; 2) cel puțin 30% din gospodării sunt conectate la sistemul de alimentare cu apă din localitate; 3) numărul de gospodării în localitate să fie mai mare de 100 gospodării.

Raportul de față prezintă datele colectate din partea operatorilor serviciilor de alimentare cu apă.

Studiul cu autoritățile locale a fost realizat în baza unui sondaj național în mediul rural, reprezentativ pentru universul de eșantionare și grupurile țintă studiate. Grupul țintă îl reprezintă cei mai mari operatori ai serviciilor de alimentare cu apă din localitățile selectate. Persoanele chestionate au reprezentat directorii sau managerii. În total au fost chestionați 49 operatori din localitățile, selectate în baza unei scheme de eșantionare probabiliste. Perioada de colectare a datelor a fost 23 noiembrie – 7 decembrie 2016. Rata generală de participare la sondaj a fost de 100%.

Instrumentul de cercetare (chestionarul) a inclus 5 subiecte de cercetare privind activitatea operatorilor serviciilor de alimentare cu apă, după cum urmează: *Aspecte legale și de reglementare, Caracteristici operaționale, Resurse umana și capacități, Caracteristici investiționale și financiare, Priorități și planuri.*

În continuare prezentăm constatările principale ale studiului.

Aspecte legale și de reglementare

54% din operatori administrează sisteme de alimentare cu apă care au o vechime de peste 25 ani, dintre care o treime operează cu sisteme mai vechi de 50 ani.

Fiecare al doilea operator a beneficiat de instruire, asistență tehnică, juridică și financiară la etapa inițială de administrare a sistemului de alimentare cu apă.

55% din operatori au o vechime de gestionare a sistemelor de alimentare cu apă de la 3 până la 10 ani.

73% din operatori prestează servicii de alimentare cu apă doar în limita unei localități.

Proprietarul principal al activelor asociate sistemelor locale de alimentare cu apă, indiferent de tipul de operator, este APL (92%).

Peste 80 la sută din operatori transmit rapoarte de activitate către FISC, CNAM, CNAS, BNS și APL. Agenția către care operatorii raportează într-o măsură mai mică operațiunile realizate este APL.

Nivelul general de complexitate a procedurilor de raportare pentru alimentarea cu apă are o valoare de 2,6, fiind apreciat drept nu prea complex.

În majoritatea absolută a cazurilor (88%) organul principal care a aprobat tarifele și plățile percepute de la clienți este Consiliul local. Operatorii nu prea sunt satisfăcuți de tarifele și plățile pentru utilizarea serviciului de alimentare cu apă, indicând un scor mediu de 2,7 puncte. Patru din zece operatori (39%) nu publică informația despre tarife.

În eventualitatea unei probleme legate de reglementări sau standarde, fiecare al doilea operator (în special întreprinderile municipale) s-ar adresa pentru suport la autoritățile locale. Gradul de satisfacție privind reglementarea în prestarea serviciilor de alimentare cu apă este unul mediu, indicând o valoare de 2,9.

Doar 59% din operatorii intervievați activează în baza unui acord, contract sau licențe pentru exploatarea sistemului de alimentare cu apă.

Responsabilitățile principale ale operatorilor de apă sunt colectarea tarifelor pentru folosirea apei (86%), distribuirea către clienţi a apei în conformitate cu un standard de performanţă specificat (82%) și cerința de a avea contracte cu clienții (80%).

Doar jumătate din operatorii chestionați dispun de un registru al activelor. Nu toți operatorii au toate componentele de evidența a activelor în registru: locația, vechimea, funcționalitatea, valoarea și specificațiile activului.

67% din operatori nu dispun de autorizație de mediu pentru folosirea apei.

Majoritatea operatorilor sistemelor de alimentare cu apă (88%) au beneficiat de controale externe a calității apei distribuite.

71% din operatori nu au fost inspectați de nici o agenție de reglementare sau autoritate publică și nici nu li s-au cerut rapoarte privind aria geografică unde prestează serviciul de alimentare cu apă și numărul de ore pe zi în care este furnizată apa.

Operatorii serviciului de alimentare cu apă colaborează activ cu autoritățile locale de nivel unu, însă foarte pasiv cu autoritățile locale de nivel doi

Caracteristici operaționale

Numărul total al conectărilor la sistemul de alimentare cu apă variază de la minim 50 conectări la maxim 2854 conectări, care includ atât consumatorii fizici, cât și juridici. Numărul mediu de conectări este de circa 730.

Rata de conectare în aria de deservire a operatorilor chestionați este de circa 68%. Studiul atestă o medie de 20 conectări noi la sistemul de alimentare cu apă în decursul ultimului an, ceea ce reprezintă 3% din numărul total de conectări.

Studiul atestă o rata insignificantă de deconectări a gospodăriilor de la sistemul de alimentare cu apă în decursul anului precedent (în medie aproximativ 0.5% din numărul conectărilor existente sau 3 gospodării).

Majoritatea operatorilor (84%) au încheiat contracte individuale cu fiecare client pentru prestarea serviciilor de alimentare cu apă.

20% din operatorii chestionați acordă servicii de canalizare, însă doar jumătate din ei au conectări operaționale.

Principala sursă de extragere a apei o reprezintă sondele arteziene (90%).

Doar 60% din operatorii chestionați au efectuat evaluarea debitului anual maximal al sursei primare de apă.

3/4 din operatori dispun de capacități suficiente a sursei actuale de apă pentru a acoperi necesitățile consumatorilor în perioadele cele mai calde și uscate ale anului.

Nu toate sistemele dispun de componentele necesare pentru întreținerea și buna lor funcționare. Unica componentă de care dispun absolut toate sistemele de alimentare cu apă se referă la depozitarea apei brute în cisternă sau rezervor.

Doar 62% din operatori monitorizează și înregistrează frecvența producerii defecțiunilor și scurgerilor în sistemul de alimentare cu apă.

2/3 din operatori fac măsurări doar la sursa de apă/apa brută.

Rata medie de conectare cu contoare de apă funcționale este la nivel de 87%.

Făcând excepție de operatorul regional, studiul atestă că sistemele de alimentare cu apă administrate de operatorii chestionați sunt proiectate să producă un volum maximal de apă pe zi în medie de aproape 200 m3.

62% din operatori au avut unele probleme legate de presiunea apei la punctele finale de distribuție.

46% din operatorii chestionați susțin că nu au avut nici o problemă majoră în decursul anului precedent care să fi determinat deconectarea sistemului pentru o perioadă care a depășit 24 de ore. Principalele cauze ale

deconectării sistemului pentru o perioadă mai îndelungată de 24 de ore țin de defecțiuni și fisurări ale sistemului și de producerea unor lucrări, inclusiv de renovare și modernizare a sistemului. Mai mult de jumătate din operatori au suportat singuri cheltuielile pentru soluționarea problemelor majore, contribuția medie constituind 13 800 MDL.

90 la sută din operatorii chestionați s-au confruntat pe parcursul ultimului an cu anumite probleme minore. Principala cauză a problemelor minore a fost de ordin tehnic (defectarea robinetului, apeductului, țevilor, contoarelor).

Pentru abordarea problemelor tehnice și de întreținere a sistemului majoritatea operatorilor (65%) solicită asistență din partea APL de nivel I.

64% din operatori furnizează consumatorilor doar apă potabilă, însă fiecare al treilea operator furnizează doar apă tehnică, care nu este potrivită pentru consumul uman.

Autoritatea națională Centrul Teritorial de Sănătate Publică (CTSP) "SanEpid" testează sistemul de alimentare cu apă cel puțin o dată în an. Totodată, fiecare al doilea operator niciodată nu a testat intern calitatea apei furnizate.

În cazul a 90% din operatori sistemul de alimentare cu apă a fost testat cel puțin o dată în ultimul an, atât la parametrii microbiologici, cât și la parametrii chimici. Instituțiile responsabile de testarea calității apei omit un șir de parametri. Cel mai des se omit parametrii privind prezența plumbului (84%) și arseniului (65%). Testarea calității apei pare că se axează preponderent la prezența amoniului, nitriților și E. Coli.

De cele mai dese ori s-au constatat devieri de la normă a parametrilor pentru amoniu (81%), acesta fiind ridicat pentru toate tipurile de operatori care au prezentat rapoartele. La unu din trei sisteme au fost depășite normele pentru E. Coli, fecal coliforms, fluor și fier.

Majoritatea operatorilor (62%) nu colectează și nu înregistrează reclamațiile clienților.

Resurse umana și capacități

Făcând excepție de operatorul regional (care are un număr semnificativ mai mare de angajați – peste 1800 persoane), numărul mediu de angajați cu normă deplină la operatorii chestionați este de 3 persoane. Media angajaților cu normă incompletă este de 1,5 persoane.

Studiul identifică trei funcții principale disponibile la operatorii sistemelor de alimentare cu apă: director/președinte/manager, contabil și operator/tehnician.

Gradul de satisfacție privind numărul de angajați este satisfăcător (valoarea 2.9). Principalul impediment în satisfacerea numărului necesar de cadre este de ordin financiar.

Gradul de satisfacție privind calificarea angajaților este satisfăcător (valoarea 2.9). Motivele principale care îi insatisfac pe operatori vizează lipsa personalului în general, inclusiv a personalului calificat/specializat în domeniu, și lipsa calificării/specializării în domeniu a personalului deja angajat.

Jumătate din operatorii intervievați nu au beneficiat de nici un fel de suport extern în decursul ultimilor 2 ani.

Doar unu din trei operatori a beneficiat vreodată de instruire pentru personalul său. În decursul ultimului an personalul administrativ/financiar al operatorilor care au beneficiat de instruire a participat în medie 1,7 zile la instruire, iar personalul tehnic 1 zi.

Subiectele prioritare care ar contribui la consolidarea abilității companiei de a-și îmbunătăți calitatea prestării serviciilor de alimentare cu apă sunt următoarele: Managementul administrativ (gestionare, evidență, eficiență), Managementul financiar (contabilitate, informații fiscale) și Instruire/asistență tehnică (accesarea softurilor, revizie tehnica).

Caracteristici investiționale și financiare

Suma medie investită în construcția sistemului de alimentare cu apă a fost de 4.9 milioane lei. Operatorii au beneficiat de trei surse principale de finanțare ca frecvență: contribuția comunității (63%), programe finanțate de donatori (50%) și APL de nivel unu (50%). În funcție de tipul de finanțare, prevalează granturile și contribuțiile.

2 din 3 operatori chestionați au suportat cheltuieli pentru lucrări de reabilitare majoră sau de extindere a sistemului de alimentare cu apă. Costul mediu al acestor lucrări a constituit 1.9 milioane lei. Mai mult de jumătate din operatori au avut ca mijloc de finanțare contribuția comunității, patru din zece operatori au fost finanțați de administrația locală de nivel I. După tipul de finanțare, în majoritate absolută a cazurilor (peste 90%) suportul financiar a fost în formă de contribuții.

Volumul de apă comercializată în ultimul an fiscal a constituit în medie 64 m3 per conectare.

Venitul anual mediu facturat de operatorii care au acceptat să ofere informație a fost de 443 lei per conexiune în ultimul an fiscal. Venitul mediu anual încasat de companie pentru o conectare a constituit în medie 376 lei. Rata medie de achitare a consumului de apă este de 83%.

Unu din zece operatori chestionați a beneficiat de granturi/subvenții în decursul ultimului an fiscal.

2 din 3 operatori chestionați percep taxă de conectare pentru conectări noi. Taxa medie de conectare este în valoare de aproximativ 1 500 MDL și variază semnificativ de la un tip de operator la altul.

90 la sută din operatori practică tarifarea în baza volumului de apă consumat, în timp ce 20% aplică o taxă fixă lunară. Costul mediu al tarifului în cazul taxei lunare fixe este de aproape 18 MDL. Tariful mediu pentru volumul de apă consumat perceput de operatori este de 10 MDL. Vechimea media a tarifului pentru consumul de apă este de 2.4 ani.

94 la sută din operatori percep plăți lunare pentru apa consumată.

Doar 31% din operatori dispun de un program de facilități pentru pături social-vulnerabile.

Suma medie a cheltuielilor de exploatare per conexiune raportată pentru ultimul an fiscal a fost de 450 MDL. Cele mai multe cheltuieli se fac pentru energie electrică (45.4%) și salarii (41.3%, inclusiv impozitele).

Suma medie a cheltuielilor capitale per conexiune raportată pentru ultimul an fiscal a fost de 494 MDL.

55% din operatori practică evidența contabilă pe hârtie, iar 8% nici nu dispun de evidență contabilă. 61% din operatorii care duc evidența contabilă au fost supuși auditului în ultimii doi ani.

8 din 10 operatori produc rapoarte financiare despre situația financiară a operațiunilor sistemului de alimentare cu apă.

Nivelul de satisfacție al operatorilor față de situația lor financiară este unul nesatisfăcător, acumulând scorul mediu de 2.4.

Priorități și planuri

Doar 29% din operatori dispun de plan de afaceri pe termen mediu.

Top trei al priorităților privind îmbunătățirea prestării serviciilor se referă la renovarea/modernizarea sistemului de alimentare, asistenţa tehnică și extinderea conductei.

Cele mai importante inițiative planificate pentru următorii 2 ani se referă la modernizarea/automatizarea sistemului, extinderea conductei de apă, contorizarea/evidența contabilă a consumului de apă și asistența tehnică.

Cele mai importante inițiative planificate pe termen lung se referă la extinderea apeductului, tratarea apei, sistemul de canalizare și automatizarea/modernizarea sistemului.

Nivelul de încredere al operatorilor în durabilitatea serviciilor lor este puțin peste medie, scorul 3.4.

O treime din operatori sunt împotriva delegării serviciilor lor către un eventual operator mai mare.

60% din operatori care nu ar fi împotriva delegării serviciilor de alimentare cu apă fac referință la anumite condiții: diminuarea tarifului la apă, asigurarea alimentării continue, îmbunătățirea calității apei, păstrarea personalului, modernizarea/înnoirea sistemului de alimentare.

În cazul delegării serviciului, majoritatea operatorilor își doresc o implicare directă cu statut de reprezentant local. Unu din șase operatori își dorește să facă deține cotă parte din sistem.

INTRODUCERE LA STUDIU

Informații generale

Studiul comprehensiv de tip *baseline* privind apa și sanitația din mediul rural în Moldova a fost realizat de Centrul de Analize și Investigații în Sociologie, Politologie și Psihologie și EcoExpert la solicitarea Ministerului Mediului (ME), Ministerului Dezvoltării Regionale și Construcției (MDRC), Congresului Autorităților Locale din Moldova (CALM), Băncii Mondială și Fundației "Filiala din Moldova a Fondației Skat" în calitate de implementator al proiectului elvețian privind apa și sanitația în Moldova (ApaSan).

Scopul principal al studiului a fost de a colecta date primare și informații pentru a caracteriza performanța serviciilor și satisfacția utilizatorilor legate de serviciile de alimentare cu apă în mediul rural. Cercetarea de bază a făcut parte dintr-un studiu regional, condus de Programul Apei Dunării al Băncii Mondiale cu numele "Serving those beyond utility reach in the Danube Region", care se desfășoară în Albania, Bosnia și Herțegovina, Croația, Kosovo, Moldova, România și Ucraina.

Accesul și calitatea serviciilor în zonele rurale, unde locuiesc 84% din populația săracă a Republicii Moldova, au fost evaluate drept slab dezvoltate (Banca Mondială 2015). Decalajul privind accesul la servicii publice între zonele urbane și rurale rămâne foarte important: doar 37% din populația care trăiește în zonele rurale are acces la apă curentă prin conductă în locuință față de 89% din populația urbană. Investițiile sunt în general concentrate în orașe mari și mici, în pofida faptului că aproximativ 50% din populație fără acces la apă și sanitație locuiește în comunități sub 2500 locuitori. O altă provocare este disponibilitatea datelor parțiale și superficiale privind apa și sanitația în mediul rural. Sunt foarte puține informații consolidate cu privire la tipul de operatori care furnizează servicii de apă, numărul lor și performanțele acestora. Studiul de față își propune să informeze Guvernul Republicii Moldova și comunitatea donatorilor despre direcția viitoare a finanțării și reformei sectorului de alimentare cu apă și sanitație în mediul rural.

Cercetarea de bază este condusă de ApaSan cu suportul unui grup de lucru format din reprezentanți ai ME, MDRC, CALM, Banca Mondială.

Studiul de bază a urmărit sondarea a două subiecte principale:

- *Subiectul 1:* măsurarea și evaluarea percepțiilor, necesităților și a nivelului de satisfacție a gospodăriilor din mediul rural cu privire la apă și sanitație
- *Subiectul 2:* performanța operatorilor locali de prestare a serviciilor de apă și sanitație

Pentru a realiza scopul propus cercetarea a acoperit trei grupuri țintă:

1. Gospodăriile casnice
2. Autoritățile publice locale (primarii sau adjuncții primarilor)
3. Operatorii serviciilor de alimentare cu apă

Notă metodologică: universul de eșantionare al studiului a inclus localitățile rurale care au întrunit două condiții principale:

- Dispun de sisteme funcționale de alimentare cu apă
- Cel puțin 30% din gospodării sunt conectate la sistemul de alimentare cu apă din localitate
- Numărul de gospodării în localitate să fie mai mare de 100 gospodării

Din aceste considerente rezultatele studiului nu reflectă situația generală a tuturor localităților rurale din Moldova, dar pot fi extrapolate doar la universul cercetării, care a acoperit 476 localități rurale (din totalul de 1575 localități rurale pe țară) din care au fost extrase în mod probabilist 50 localități.

Toate cele trei grupuri țintă au fost studiate în aceleași 50 localități.

Raportul de față prezintă datele colectate din partea operatorilor serviciilor de alimentare cu apă.

Metodologie și caracteristicile eșantionului

Obiectivele specifice:

- Prezentarea generală a tipologiei operatorilor care operează în satele mici din Moldova și acoperirea acestora;
- Identificarea nevoilor de asistență pentru operatorii locali mici (instruiri sau servicii de consultanță pentru probleme tehnice, juridice, administrative);
- Evaluarea performanței micilor operatori locali cu privire la calitatea serviciilor și eficiența serviciilor pentru sistemele de alimentare cu apă și sanitație în funcție de o serie de indicatori (calitatea serviciilor: rata de acoperire, consumul de apă, estimarea apelor uzate produse, calitatea apei potabile, calitatea de tratare a apelor uzate, continuitatea alimentării cu apă, satisfacția consumatorilor, accesibilitate; eficiență);
- Identificarea potențialului diferitelor modele instituționale și evaluarea/identificarea modelelor instituționale de deservire care se potrivesc cel mai bine la un context anume.

Cercetare cantitativă: sondaj național reprezentativ pentru grupul țintă.

Acoperire geografică: sondajul a fost realizat în localitățile rurale care au sisteme operaționale de alimentare cu apă și o rată de conectare a gospodăriilor de cel puțin 30%.

Grup țintă: operatorii serviciilor de alimentare cu apă cu cel mai mare număr de consumatori.

Respondent țintă: directorii și/sau managerii prestatorilor. Unii au fost asistați de contabili, secretari sau alt personal de suport.

Tehnica de cercetare: interviu față în față la locul de muncă al respondentului, în baza unui chestionar structurat elaborate de către ApaSan și Banca Mondială. Intervievatorii au fost din partea echipei EcoExpert, organizație care a colectat datele pe teren.

Mărime eșantion: 49 operatori.

Caracteristicile eșantionului:

Eșantionul a fost ales în mod aleatoriu să fie reprezentativ la nivel național pentru comunitățile din universal de eșantionare. Universul eșantionului a fost totalitatea de sate cu un sistem de alimentare cu apă operațional și cel puțin 30% din gospodării conectate la sistemele locale de alimentare cu apă. Banca Mondială a fost responsabilă pentru selecția celor 50 localități incluse în eșantion.

<u>Principiile de selecție a localităților:</u>

Următoarele principii au fost folosite pentru prima etapă a schemei de eșantionare – selectarea unităților primare de eșantionare / localităților, conform informației oferite de către experții Băncii Mondiale:

- Atribuirea de numere generate aleatoriu (de la 0-->1) pentru fiecare localitate din universul de eșantionare
- Sortarea localităților în ordine aleatorie
- Crearea unei coloane pentru numărul agregat al gospodăriilor (HH_Size_Ag)
- Generarea a 50 numere aleatorii de la 1 la 388191 (numărul total cumulativ al gospodăriilor în schema de eșantionare)
- Selectarea localităților conform principiului proporționalității la mărimea populației

14 localități au fost selectate suplimentar la 50 localități de bază în calitate de rezervă.

Perioada de colectare a datelor: 23 noiembrie – 7 decembrie 2016**.**

Metoda de colectare a datelor: PAPI – interviu față în față pe suport de hârtie.

Instrumentul de cercetare: chestionar scris structurat. Limba de intervievare a fost româna și rusa. Durata medie a unui interviu a fost de 107 min. Durata minimă – 45 minute și durata maximă – 3 ore și 35 minute.

Rata de răspuns și de refuz: Rata generală de participare la studiu a fost de 100%. Patru localități din selecția de bază au fost înlocuite cu rezerve din motivul refuzului autorităților locale de a participa la cercetare.

ASPECTE LEGALE ȘI DE REGLEMENTARE

Date generale despre starea și statutul sistemelor de alimentare cu apă

Vechimea sistemelor de alimentare cu apă

54% din operatorii chestionați operează cu sisteme de alimentare cu apă care au o vechime de peste 25 ani, dintre care o treime operează cu sisteme mai vechi de 50 ani (Tabelul 1.A3).

Doar unul din cinci operatori (18%) au indicat sisteme de alimentare cu apă recent construite – până la cinci ani. Alte 18% din operatori gestionează sisteme cu o vechime de 6-10 ani, iar 4% - sisteme de 11-24 ani.

În funcție de forma juridică a operatorului, sisteme de alimentare relativ recent construite (până la 10 ani) au fost raportate preponderent de către întreprinderile municipale (la nivel de sat) (39%) și asociațiile consumatorilor de apă (ACA) (71%). Operatorii privați (SRL/II) și grupurile neformale operează doar cu sisteme mai vechi de 25 ani.

Suportul de care au beneficiat operatorii la momentul începerii gestionării sistemelor de alimentare cu apă

Practic fiecare al doilea operator chestionat susține că a beneficiat de instruire, asistență tehnică, juridică și financiară la etapa inițială de administrare a sistemului de alimentare cu apă (Tabelul 1.A4).

Beneficiarii asistenței menționate au fost preponderent operatorii necomerciali: întreprinderile municipale, primăriile în calitate de administratori ai sistemelor de alimentare cu apă și ACA.

Perioada / vechimea de gestionare a sistemelor de alimentare cu apă de către operatori

Mai mult de jumătate din operatori (55%) au o vechime de gestionare a sistemelor de alimentare cu apă de la 3 până la 10 ani, iar 20% din operatori au o perioadă și mai îndelungată de exploatare (peste 10 ani). (Tabelul 1.A5)

Doar 18% din operatori și-au început activitatea de gestionare recent (până la 2 ani).

Printre operatorii care au o perioadă de gestionare de până la 5 ani se evidențiază preponderent operatorii necomerciali: întreprinderile municipale (50%), ACA/AO (57%), secții din cadrul primăriilor (67%) și operatorii neformali (67%). De cealaltă parte, practic toți operatorii privați operează de mai mult de 5 ani.

Cea mai lungă perioadă de gestionare (peste 25 ani) se atestă la sistemele fără operatori.

Acoperirea geografică a serviciilor de alimentare cu apă prestate de operatori

73% din operatori prestează servicii de alimentare cu apă doar în limita unei localități. În această situație se află toți operatorii privați și sistemele de alimentare cu apă fără administrare formală, dar și marea majoritate a întreprinderilor municipale la nivel de sat (Tabelul 1.A6).

Un sfert din operatori (24%) prestează servicii la 2-3 localități, în această categorie regăsindu-se preponderent Asociațiile consumatorilor de Apă (57%).

Doar operatorul regional acoperă cu servicii de alimentare cu apă de la 26 până la 100 de localități.

Servicii suplimentare celui de distribuție a apei

Studiul atestă faptul că operatorii serviciilor de alimentare cu apă prestează la nivel local și o serie de alte servicii suplimentare, dar care au tangențe cu sectorul apă și sanitație. În acest sens, cele mai frecvente servicii suplimentare prestate sunt gestionarea deșeurilor solide (31%), curățirea străzilor (27%), canalizare (20%) și servicii de pompare/golire a foselor septice (16%).

În mod individual unii operatori de servicii de apă prestează servicii care nu sunt legate direct de sectorul apă și sanitație, precum: iluminatul stradal, transport public, morărit, electricitate, construcții, administrarea piețelor.

În funcție de forma organizatorico-juridică a operatorului de apă, constatăm că cel mai larg spectru de servicii este practicat de întreprinderile municipale la nivel de sat (Tabelul 1.A7).

Proprietari ai activelor asociate sistemului de alimentare cu apă

Proprietarul principal al activelor asociate sistemelor locale de alimentare cu apă, indiferent de tipul de operator, este APL (92%) (Tabelul 1.A8). Doar în unele cazuri activele se află în proprietatea privată a operatorului (SRL/ÎI), aparțin populației (sistem fără administrator) sau donatorului (Apa San).

După forma juridică de activitate, operatorii intervievați sunt reprezentanți în felul următor: 57% activează în calitate de întreprindere municipală la nivel de comună, 14% - Asociație a Consumatorilor de Apă, 8% - Societate cu Răspundere Limitată, 6% (2 operatori) - direcție în cadrul primăriei, 6% - operator informal, 6% - reprezentant al sistemului fără administrator și operatorul regional.

Factorii principali care au determinat o formă juridică sau alta sunt următoarele:

- decizia autorităților locale (45%), în special cu referire la întreprindere municipală sau gestionare directă de primărie;
- decizia populației (16%), în special pentru Asociația Consumatorilor de Apă (ACA)
- gestionarea și raportarea mai facilă (10%), în special cu privire la SRL
- experiența localităților învecinate (8%)

Raportarea operațiunilor de alimentare cu apă

Raportarea informațiilor privind operațiunile referitoare la performanța și condițiile de alimentare cu apă

Majoritatea operatorilor (peste 80 la sută) transmit rapoarte de activitate către FISC, CNAM, CNAS, BNS și APL (Tabelul 1.A11A). În afara agențiilor de control enumerate, aproape un sfert de operatori intervievați au făcut referință și la alte agenții, preponderent Inspectoratul Ecologic de Stat și Apele Moldovei.

Este important de menționat că pentru nici o agenție de control nu s-au înregistrat 100% cazuri de raportare. Pe de altă parte, unicul tip de operator care a raportat informații către toate agențiile menționate, dar care a refuzat să accentueze genul de informație raportată, este operatorul regional.

Totodată, studiul atestă că agenția către care operatorii raportează într-o măsură mai mică operațiunile realizate este APL.

Menționăm că, genul de informație solicitat și prezentat variază în funcție de instituția de control. Per total, însă, fiecare al doilea operator a refuzat să ofere răspuns la informațiile raportate (în cazul raportării către APL rata de refuz este de 74%).

Genul de informaţie și frecvența raportării către FISC

Răspunsurile operatorilor au evidențiat că informaţia raportată către FISC a vizat preponderent raportul financiar (28%) și informația referitoare la taxe/impozite (23%). 51% au refuzat să ofere răspuns. (Tabelul 1.A11B1)

Câte 5% din operatori (doar întreprinderile municipale) raportează informația despre salarii și amenajarea teritoriului.

Cât privește frecvența raportării informației către FISC, mai mult de jumătate din operatori (59%) o fac lunar (Tabelul 1.A11C2), în special Asociațiile Consumatorilor de Apă (ACA) și întreprinderile municipale la nivel de comună. Unu din cinci operatori (21%) raportează de 2-4 ori pe an.

Genul de informaţie și frecvența raportării către CNAM

Informația raportată de operatorii sistemelor de apă către CNAM vizează alocațiile către fondul de asigurare medicală (33%) raportat odată în trei luni, iar unii operatori oferă și date despre angajați (Tabelul 1.A11B2). 62% au refuzat să ofere răspuns.

41% din operatori prezintă rapoarte de 2-4 pe an, iar fiecare al treilea o face lunar sau mai des (Tabelul 1.A11C3). În ambele cazuri se înscriu întreprinderile municipale la nivel de sat și Asociația Consumatorilor de Apă (ACA).

Genul de informaţie și frecvența raportării către CNAS

59% din operatori au refuzat să ofere răspuns despre informația raportată către CNAS.

1/3 din operatori au făcut referință la raportarea generală despre contribuția la asigurări sociale. Totodată, unu din zece operatori (doar întreprinderile municipale la nivel de comună) au specificat tipul rapoartelor produse către CNAS:

- 4 BASS (10%), presupune o raportare lunară privind informația despre totalul fondului de salarizare pe întreprindere și contribuția întreprinderii la Fondul Social (23% din fondul de salarizare);
- REV 5 (7%), care presupune o raportare lunară privind informația despre salariul brut și contribuția personală (6%) în Fondul de Pensii pentru fiecare angajat în parte.

Raportarea către CNAS este realizată regulat (lunar, sau mai des) de 57% din operatori, în special ACA (100%) și operatorii municipali la nivel de sat (56%). Unu din trei operatori raportează nu mai des decât odată în trimestru (Tabelul 1.A11C4).

Genul de informaţie și frecvența raportării către BNS

Spectrul de informație raportat către BNS este cel mai larg, incluzând și informații solicitate, în particular, de agențiile specificate mai sus. Cei mai mulți operatori au făcut referință la prezentarea raportului financiar (17%), date despre consumul de apă (14%) și numărul conectărilor (12%) (Tabelul 1.A11B4). 57% au refuzat să ofere detalii despre informația raportată.

Cei mai mulți operatori transmit dările de seamă către BNS fie o dată pe an (50%), fie odată în trimestru (31%). (Tabelul 1.A11C5).

Genul de informaţie și frecvența raportării către APL

3/4 din operatori nu au vrut să răspundă care este genul de informație raportat către APL. Astfel, datele despre informația raportată către APL se bazează în mare parte doar pe răspunsurile oferite de întreprinderile municipale și ACA. (Tabelul 1.A11B5). Potrivit acestora, către APL se transmit în special rapoarte financiare și date despre activitatea operatorilor .

2/3 din operatori raportează către APL nu mai des decât odată în trimestru (Tabelul 1. A11C5). Totodată, 16% transmit rapoarte în fiecare lună, preponderent direcțiile din cadrul primăriei care gestionează sistemul de apă.

Nivelul general de complexitate a procedurilor de raportare pentru alimentarea cu apă

Nivelul general de complexitate a procedurilor de raportare pentru alimentarea cu apă indică o valoare de 2,6 puncte pe scala de la 1 la 5, unde 1 semnifică *deloc complex* și 5 semnifică *extrem de complex* (Tabelul 1. A12). Totuși, există variații în percepții după forma juridică a operatorului. Societățile pe acțiuni apreciază nivelul de raportare ca fiind foarte complex (4 puncte), iar secțiile din cadrul primăriilor îl apreciază drept oarecum complex (3 puncte).

Situația tarifelor la prestarea serviciilor de alimentare cu apă

Entități implicate în aprobarea tarifelor pentru prestarea serviciilor de alimentare cu apă

În majoritatea absolută a cazurilor (88%) organul principal care a aprobat tarifele și plățile percepute de la clienți este Consiliul local (Tabelul 1. A13).

Doar în unele cazuri particulare, tariful a fost aprobat nemijlocit de compania prestatoare de servicii sau de către Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică.

În cazul majorității operatorilor neformali sau sistemelor fără administratori tariful și plățile pentru prestarea serviciilor de alimentare cu apă nici nu au fost aprobate.

Gradul de satisfacție privind tarifele și plățile pentru utilizarea serviciului de alimentare cu apă

Valoarea atribuită gradului de satisfacție privind tarifele și plățile percepute de la clienți pentru utilizarea serviciului de alimentare cu apă este mai jos de media, constituind 2,7 puncte pe o scală de la 1 la 5, unde 1 semnifică *deloc satisfăcut* și 5 semnifică *extrem de satisfăcut* (Tabelul 1. A14). Cei mai nesatisfăcuți operatori par să fie operatorii regionali (scorul 2) și întreprinderile municipale (scorul 2,5).

Fiecare al doilea operator motivează insatisfacția față de tarife prin neconcordanța acestora cu cheltuielile suportate. Mărimea actuală a tarifelor nu le permite să facă reparația semnificative sau investiții. Totodată, 12% din operatori fac referință la disciplina plăților din partea consumatorilor (nu se fac la timp).

Modalități de publicare a tarifelor pentru serviciile prestate

Patru din zece operatori (39%) nu publică informația despre tarife. Acest lucru este valabil pentru toți operatorii informali, dar și aproape jumătate din întreprinderi municipale (Tabelul 1.A33).

Ceilalți operatori (61%) practică modalități diverse de informare. Cel mai des le plasează la sediul/în apropierea primăriei (31%), preponderent secțiile din cadrul primăriei, ACA și SRL-urile; sau la sediul operatorului (22%), în special întreprinderile municipale.

Doar unu din zece operatori include tarifele în facturi.

Probleme legate de reglementarea domeniului prestării serviciilor de alimentare cu apă

Entități contactate în vederea obținerii asistenței privind reglementarea în prestarea serviciilor de alimentare cu apă

În eventualitatea unei probleme legate de reglementări sau standarde, fiecare al doilea operator (în special întreprinderile municipale) s-ar adresa pentru suport la autoritățile locale (Tabelul 1. A16).

Pe de altă parte 22% din operatori susțin că nu ar avea la cine să apeleze, iar alți 20% nu cunosc la cine ar putea să se adreseze (preponderent operatorii informali, dar o bună parte din întreprinderile municipale și direcții ale primăriilor).

Gradul de satisfacţie privind reglementarea în prestarea serviciilor de alimentare cu apă

Gradul de satisfacție privind reglementarea în prestarea serviciilor de alimentare cu apă este unul mediu, indicând o valoare de 2,9 puncte pe scala de la 1 (deloc satisfăcut) la 5 (foarte satisfăcut) (Tabelul 1.A17). La general, fiecare al treilea operator nu este mulțumit de modul actual de reglementare. Operatorii informali sunt cel mai mult nesatisfăcuți, indicând o valoare medie de 2 puncte.

Motivul principal care în nemulțumește pe operatori (37%) vizează neclaritatea și, uneori, conținut contradictoriu, în actele normative și regulamente. Unii operatori au făcut referință la complexitatea procedurilor de reglementare a consumatorilor care nu plătesc pentru apă sau plătesc cu întârzieri (6%), dar și la neînțelegeri dintre operatori și autorități locale în privința cheltuielilor și tarifelor.

Licențierea prestării serviciilor de alimentare cu apă

Doar 59% din operatorii intervievați activează în baza unui acord, contract sau licențe pentru exploatarea sistemului de alimentare cu apă (Tabelul 1. A19). Spre deosebire de alte tipuri de operatori, doar operatorii comerciali (SRL/SA) activează în proporție de 100% în baza unui acord/licențe.

Din numărul operatorilor care activează în baza licenței, majoritatea (72%) au licența validă (Tabelul 1. A22), iar 24% au refuzat să ofere informația respectivă (în special ACA și întreprinderile municipale).

Durata medie a contractului/licenței a fost estimată la 5 ani (Tabelul 1.A22-A21), însă aceasta variază foarte mult de la un tip de operator la altul. Cea mai mare durată este pentru operatorul regional (25 ani). ACA deține acorduri în medie pentru o durată de 6 ani, iar întreprinderile municipale pentru 5 ani. Pentru celelalte tipuri de operatori durata variază de la 1 la 2 ani.

Cât privește entitățile care eliberează licențele/acordurile, fiecare al doilea operator a primit licență din partea administrației publice locale (în special direcțiile primăriilor, operatorii privați, și ACA). Fiecare al zecelea operator a fost licențiat fie de Camera înregistrării de stat, fie de Inspecția ecologică raională, fie de Centrul Raional de Sănătate (Tabelul 1. A23). Totodată, 10% din operatori nu cunosc cine le-a eliberat licența.

Responsabilitățile operatorilor de alimentare cu apă și evidența activelor

Responsabilitățile operatorilor sistemelor de alimentare cu apă

Gama responsabilităților operatorilor de apă (specificate în documente contractuale de acorduri de performanță) este una foarte largă, conform afirmațiilor acestora. La general, responsabilitățile principale ale operatorilor de apă (în opinia a peste 80%) sunt colectarea tarifelor pentru folosirea apei (86%), distribuirea către clienţi a apei în conformitate cu un standard de performanţă specificat (82%) și cerința de a avea contracte cu clienții (80%).

Alte responsabilități ale operatorilor sunt următoarele:

• Regiunea administrativ-teritorială (de ex. localităţile) în care aveți permisiunea să prestați serviciul	67%
• Extinderea ariei administrativ-teritoriale de acoperire/deservire	43%
• Reparații majore (întreținere capitală) și înlocuirea activelor	69%
• Colectarea taxelor pentru conectări noi	71%
• Cerința de raportare a informației operaționale	67%
• Cerința de a prezenta datele cu privire la calitatea apei	67%
• Finanțarea cheltuielilor de exploatare	69%

În funcție de tipul operatorilor, constatăm că operatorii informali practic nu au nici o responsabilitate administrativă confirmată prin acorduri (Tabel 1. A24).

Prezența și prezentarea registrului de active

Doar jumătate din operatorii chestionați dispun de un registru al activelor (Tabelul 1. A25). Acest lucru este valabil preponderent pentru operatorii regionali (100%), direcții ale primăriilor (67%) și întreprinderi municipale (61%).

La rugămintea de a prezenta acest registru nu toți operatorii s-au arătat deschiși. Astfel, doar 65% din operatori au prezentat registrul de active (Tabelul 1. A26).

Printre cei care nu au dorit să prezinte registrul de active, deși au spus că au un astfel de registru, se evidențiază operatorul regional și majoritatea ACA.

Componentele registrului de active

La examinarea registrelor prezentate s-a constatat că nu toți operatorii au toate componentele de evidența a activelor în registru: locația, vechimea, funcționalitatea, valoarea și specificațiile activului (Tabelul1 A27). De cele mai multe ori, registrul operatorilor conține date despre vechimea și valoarea activului (77%). Date despre funcționalitatea activelor au incluse 65% din operatorii care au prezentat registrele, iar 59% operatori duc evidența și a locației și a specificației activelor.

Autorizații și inspecții

Disponibilitatea autorizației de mediu pentru folosinţa specială a apei și organul de emitere a ei

Studiul denotă că marea parte a operatorilor (67%) nu dispun de autorizație de mediu pentru folosirea apei. (Tabelul 1. A28). Printre cei care nu au autorizație se enumeră aproape toate tipurile de operatori, dar mai ales sistemele fără administratori (100%), întreprinderile municipale(75%), operatorii informali (67%) și ACA (57%).

Unicul organ care a emis, în cazul tuturor operatorilor, autorizația de mediu pentru folosința specială a apei este Inspectoratul Ecologic de Stat.

Inspectarea calității apei distribuite clienților

Majoritatea operatorilor sistemelor de alimentare cu apă (88%) fie de stat, fie privați au beneficiat de controale externe a calității apei distribuite de ei (Tabelul 1. A30), chiar și în cazul sistemelor de apă fără administrator. Totuși, aproape una din cinci întreprinderi municipale la nivel de comună nu a avut parte de verificarea calității apei.

Inspectarea ariei de acoperire a prestării serviciilor de alimentare cu apă

71% din operatori nu au fost inspectați de careva agenție de reglementare sau autoritate publică și nici nu li s-au cerut rapoarte privind aria geografică unde prestează serviciul de alimentare cu apă (Tabelul 1. A31).

Inspectarea numărului de ore pe zi privind furnizarea de apă clienților

O situație similară se atestă și referitor la inspectarea numărului de ore pe zi în care operatorul furnizează apă (Tabelul 1. A32). Printre cei care declară în mod expres lipsa unei astfel de inspecții se regăsesc practic aceiași operatori (71%).

Colaborarea cu autoritățile locale de nivel 1 și 2

Studiul denotă că, la general, operatorii serviciului de alimentare cu apă colaborează activ cu autoritățile locale de nivel unu, însă foarte pasiv cu autoritățile locale de nivel doi.

Astfel, doar 12% din operatori niciodată nu au contactat cu primăriile locale, în timp ce aproape fiecare al doilea contactează cu primarii cel puțin odată la două luni pentru a discuta întrebări legate de serviciul de alimentare cu apă (în special reprezentanții ACA și ai direcțiilor primăriilor). Totodată, fiecare al treilea operator contactează primăriile locale de fiecare dată când intervine vreo problema (Tabelul 1. A34).

În altă ordine de idei, 53% din operatori niciodată nu s-au adresat la APL de nivel II pe chestiuni legate de sistemele de alimentare (Tabelul 1. A35). Alte 20% din operatori au abordat autoritățile raionale doar în situații problematice. După tipul de operatori, cel mai des comunică cu autoritățile raionale reprezentanții întreprinderilor municipale la nivel de comună.

CARACTERISTICI OPERAȚIONALE

Situația privind conectările la sistemul de alimentare cu apă

Gradul de acoperire a serviciilor de alimentare cu apă

Numărul total al conectărilor la sistemul de alimentare cu apă variază de la minim 50 conectări la maxim 2854 conectări, care includ atât consumatorii fizici, cât și juridici (agenți economici și entitățile publice din localitate). Numărul mediu de conectări este de circa 730, variind foarte mult de la un tip de operator la altul (Tabelul 2.B1), iar valoarea medianei este de 592 conectări Astfel, sistemele de alimentare fără administrator operează cu cel mai mic număr mediu de conectări (aproape 230), în timp de operatorul regional indică o medie de circa 1570 conectări (fiind de 2-3 ori mai mare decât numărul de conectări al altor operatori formali). La general, 75% din operatorii chestionați acordă servicii unui număr nu mai mare de 1000 conectări, iar 50% operează cu maxim 600 conectări.

Referindu-ne strict la conectările din partea gospodăriilor, valorile minime și maxime de conectări nu se schimbă. Se modifică doar numărul mediu de conectări deservite de operatori – 780 gospodării (Tabelul 2.B1), iar valoarea medianei este de 521 conectări. La general, 75% din operatorii chestionați acordă servicii unui număr nu mai mare de 780 gospodării, iar 50% operează cu maxim 520 gospodării conectate.

Diferența dintre media tuturor conectărilor și media conectărilor din partea gospodăriilor este de circa 11%, ceea ce reprezintă ponderea conectărilor din partea entităților juridice (publice sau private). Analiza comparată pe tipuri de operatori atestă faptul că în sistemele de alimentare cu apă fără administrator nu există nici o conectare cu entitate juridică. ACA și operatorii neformali au o pondere medie de 1% conectări cu entități juridice, operatorii privați și direcțiile de la primărie (3%-5%), iar întreprinderile municipale și operatorii regionali au câte 14%.

Rata de conectare în aria de deservire a operatorilor chestionați este de circa 68%. Cele mai mici rate de conectare le au întreprinderile municipale (61% în medie) și operatorii privați (67%), iar cele mai mari au fost înregistrate la sistemele fără administrator (85%) și operatorii neformali (83%). În cazul întreprinderilor municipale la nivel de comună, 25% au o rată de conectare de maxim 42% (sau cu 50% mai mică de cât la alți operatori).

Studiul atestă o medie de 20 conectări noi la sistemul de alimentare cu apă în decursul ultimului an, ceea ce reprezintă 3% din numărul total de conectări. În funcție de tipul operatorului, cele mai multe conectări au fost înregistrate la întreprinderile municipale (în medie 30) și operatorii regionali (în medie 25) sau de până la 2-6 ori mai mult decât la alți operatori (Tabelul 2.B1-B6).

Contracte individuale pentru prestarea serviciilor

Majoritatea operatorilor (84%), atât necomerciali, cât și privați au încheiat contracte individuale cu fiecare client pentru prestarea serviciilor de alimentare cu apă (Tabelul 2.B8). Practic doar grupul neformal și sistemele fără administrare formală prestează servicii în lipsa contractelor individuale cu clienții, dar și în lipsa licenței de operare.

Motivele neconectării gospodăriilor din aria de acoperire la sistemul de alimentare cu apă

Rugați să selecteze 3 motive principale care au determinat unele gospodării din aria de acoperire să nu se conecteze la sistemul de alimentare cu apă s-a conturat următorul tablou:

- majoritatea operatorilor (70%) consideră că satisfacerea gospodăriilor cu sursa utilizată servește drept motiv principal al neconectării la sistemul de alimentare cu apă (Tabelul 2.B5). Printre cei care au selectat acest motiv se regăsesc practic toate tipurile de operatori (în marea majoritate), cu excepția operatorului regional.

Următoarele două motive sunt de ordin financiar și se referă la:

- incapacitatea de achitare a taxei de conectare (44%), menționat preponderent de operatorii privați (86%) și întreprinderile municipale la nivel de comunitate (46%).
- incapacitatea de achitare a tarifului pentru utilizarea apei (28%).

8% din operatori au invocat și factorul caselor abandonate.

Conectarea la sistemul de canalizare

20% din operatorii chestionați acordă servicii de canalizare, însă doar jumătate din ei au conectări operaționale. Majoritatea lor au o rată de acoperire nu mai mare de 20% din gospodării conectate la sistemul de alimentare cu apă.

Situația privind deconectările de la sistemul de alimentare cu apă

Studiul atestă o rata insignificantă de deconectări a gospodăriilor de la sistemul de alimentare cu apă în decursul anului precedent (în medie aproximativ 0.5% din numărul conectărilor existente sau 3 gospodării). Majoritatea deconectărilor au fost raportate de către întreprinderi municipale (în medie 5 gospodării).

Motivul principal care a determinat gospodăriile să se deconecteze de la sistemul de alimentare cu apă este factorul economic, și anume dificultăți financiare în achitarea tarifelor pentru consumul de apă (82%). Alte două motive ale deconectării se referă la faptul că gospodăriile fie și-au asigurat o sursă de apă pe care preferă să o folosească (27%), fie s-au mutat din aria de acoperire a serviciului (27%).

Probleme cauzate de conectările ilegale

Fiecare al doilea operator este convins că conectarea ilegală la sistem afectează furnizarea serviciului de alimentare cu apă. Printre cei care gândesc astfel se regăsesc prioritar operatorii privați (75%), întreprinderile municipale la nivel de comună (57%) și ACA (57%) (Tabelul 2.B10).

Sursele de extragere a apei pentru sistemul de alimentare cu apă și caracteristicile lor

Sursele de extragere a apei pentru sistemul de alimentare cu apă

Principala sursă de extragere a apei o reprezintă sondele arteziene (90%) (Tabelul 2.B11), pentru unii operatori ele constituind unica sursă de apă: direcții ale primăriilor, ACA și operatori informali.

Fiecare al zecelea operator, preponderent sistemele fără administrator, extrag apa din izvoare, iar 8% se folosesc de fântâni de mină.

Este curios faptul că un operatori privat folosește în calitate de sursă un lac / apă de suprafață stătătoare.

Situația debitului sursei primare de apă

Doar 60% din operatorii chestionați au efectuat evaluarea debitului anual maximal al sursei primare de apă. Evaluarea debitului este practicată preponderent de către direcțiile din cadrul primăriei (100%), ACA (86%) și operatorii privați (75%), în timp pentru sistemele fără administrator evaluarea debitului nu s-a efectuat niciodată (Tabelul 2.B12).

Debitul mediu al sursei de apă per conexiune în cazul operatorilor care au efectuat evaluarea este de 186 m3/an (Tabelul 2.B13). Totuși, 75% din acești operatori dispun de un debit anual per conexiune de maxim 127 m3, iar jumătate din operatori au un debit maxim de 74 m3 pe an per conexiune. La general, sistemele administrate de ACA, operatorii informali sau fără administratori dispun de debit semnificativ mai mare decât alți operatori.

Capacitatea sursei actuale de apă pentru satisfacerea necesităților clienților în perioada de vară și a planurilor de extindere în anul următor

3/4 din operatori dispun de capacități suficiente a sursei actuale de apă pentru a acoperi necesitățile consumatorilor în perioadele cele mai calde și uscate ale anului (Tabelul 2.B14). Nu se înregistrează variații semnificative în acest sens după tipul de operatori.

Posibilitățile de satisfacere a planurilor de extindere a sistemelor de alimentare în următorul an sunt și mai reduse, astfel că 40% din operatori nu dispun de resurse suficiente pentru extindere, cel mai mult fiind dezavantajate întreprinderile municipale (46%), dar și operatorul regional (50%) (Tabelul 2.B15).

Componente și trăsături ale sistemelor de alimentare cu apă

Studiul denotă că nu toate sistemele dispun de componentele necesare pentru întreținerea și buna lor funcționare. Unica componentă de care dispun absolut toate sistemele de alimentare cu apă se referă la depozitarea apei brute în cisternă sau rezervor (Tabelul 2.B16). Volumul mediu al cisternelor este de circa 170 m3. Totuși, jumătate din operatori dispun de cisterne cu o capacitate maximă de 75 m3. Media capacității cisternelor disponibile la sistemele fără administrator, administratori informali și ACA este de 3-5 ori mai mică (45-57 m3) decât la alți operatori.

De asemenea, aproape fiecare sistem dispune de conectări contorizate de gospodării casnice (96%) și pompe la priza de apă pentru pomparea apei din sursă (94%).

Majoritatea operatorilor dispun de sistem de distribuție alimentat gravitațional (86%) și facilități de dezinfectare (80%).

În număr redus sunt sistemele care sunt asigurate și cu alte componente necesare. Astfel, doar:

- mai puțin de jumătate din operatori (42%) dispun de orice fel de tratare a apei;
- fiecare al treilea dispune de conectări necontorizate de gospodării casnice;
- un sfert au robinet de acces public și rezervor pentru stocare a apei tratate. Întreprinderile municipale, ACA și sistemele fără administrator operează cu rezervoare de până la 50 m3, iar operatorii regionali – 2000 m3.

Majoritatea sistemelor practic nu sunt asigurate cu:

- sistem de pompare pentru presurizarea sistemului de distribuție,
- sistem de filtrare,
- sistem de dezinfectare (ozon, UV),
- sistem de floculare/sedimentare.

Unicul operator care asigură într-o măsură mai mare toate componentele specificate este operatorul regional.

Activități de monitorizare și înregistrare

Monitorizarea defecţiunilor și a presiunii în sistem

Doar 62% din operatori monitorizează și înregistrează frecvența producerii defecțiunilor și scurgerilor în sistemul de alimentare cu apă. Lipsa monitorizării defecțiunilor se atestă mai des la administratori informali (100%), sisteme fără administrator (67%) și întreprinderi municipale (39%).

Presiunea apei furnizate în diferite puncte ale rețelei de distribuție este și mai puțin monitorizată, astfel că mai mult de jumătate din operatori (54%) nu practică acest lucru (Tabelul 2.B18), situație specifică preponderent operatorilor informali și sistemelor fără administrator (nici unul), dar și întreprinderilor la nivel de comună (57%).

Măsurarea intrărilor și ieşirilor de apă

Singurul operator care măsoară intrările/ieșirile de apă în toate patru puncte evaluate (din sursa de apă/apa brută, apa tratată, ieșirea în rețeaua de distribuție și punctele de conectare) este operatorul regional. În rest, 2/3 din operatori fac măsurări doar la sursa de apă (preponderent direcțiile din cadrul primăriei (100%) și întreprinderile municipale la nivel de sat (70%)) și la punctele de conectare (Tabelul 2.B19A).

Doar unu din patru operatori fac măsurări la ieșirea în rețeaua de distribuție.

Nivelul de contorizare a punctelor de conectare

Rata medie de conectare cu contoare de apă funcționale este la nivel de 87%, fiind mai mică pentru operatorii regionali (84%) și întreprinderile municipale (88%). Totuși, cea mai mică rată de conectare s-a înregistrat pentru sistemele fără administrator (33%).

Capacitatea maximă pe care sistemul este proiectat să-l furnizeze

Făcând excepție de operatorul regional, studiul atestă că sistemele de alimentare cu apă administrate de operatorii chestionați sunt proiectate să producă un volum maximal de apă pe zi în medie de aproape 200 m3, valoarea medianei fiind de 171 m3. 75% din operatori dispun de o capacitate de maximă medie de 240 m3 pe zi, iar 25% - doar 70 m3/zi. Valorile de producere oscilează între minimum 15 m3/zi și 624 m3/zi. Capacități semnificativ mai mari sunt înregistrate la operatorii informali și sistemele fără administratori (în medie 280-330 m3/zi).

Situații caracteristice sistemului de alimentare cu apă în ultima lună

Deși studiul denotă că 62% din operatori au avut unele probleme legate de presiunea apei la punctele finale de distribuție (Tabelul 2.B24ii), în opinia a 84% din operatori clienții lor sunt satisfăcuți de nivelul presiunii apei din sistem, indiferent de tipul de operator care îi deservește (Tabelul 2.B24i). Cei care s-au confruntat într-o măsură mai mare cu probleme legate de presiunea apei sunt preponderent operatorii necomerciali – ACA (71%), operatorii informali (67%), direcții ale primăriilor (67%) și întreprinderile municipale (64%).

60% din operatorii intervievați afirmă că gospodăriile conectate sunt satisfăcute, în general, de numărul de ore pe zi în care pot accesa apa la robinetele lor (Tabelul 2.B24vi), gradul de confidență fiind mai mare la operatorii regionali și cei informali (100%), dar și la ACA (86%). Totodată, fiecare al treilea operator nu a putut să răspundă dacă sunt sau nu satisfăcuți clienții de numărul de ore în care pot beneficia de apă.

În acest context, aproape toți operatorii asigură accesul clienților la apă 24 din 24 de ore, cu excepția unei singure întreprinderi municipale la nivel local, care prestează servicii între 13-19 ore pe zi (Tabelul 2.B24iii/B24iv) din cauza insuficienței apei în sursă (Tabelul 2.B24v).

Probleme majore asociate serviciilor de alimentare cu apă

Situația problemelor majore și cauzele lor

46% din operatorii chestionați susțin că nu au avut nici o problemă majoră în decursul anului precedent care să fi determinat deconectarea sistemului pentru o perioadă care a depășit 24 de ore. Lipsa problemelor majore vizează preponderent operatorii regionali (100%) și ACA (71%). Totodată, fiecare al patrulea operator s-a confruntat în decursul anului cu 1-2 probleme majore, situație caracteristică mai ales sistemelor fără administrator (67%) (Tabelul 2.B25). În același timp, 16% din operatori au avut de rezolvat de la 3 până la 5 probleme, iar unu din 10 operatori s-a confruntat cu mai mult de 6 probleme. De obicei, întreprinderile municipale la nivel de comună sunt acei operatori care s-au confruntat cu un număr mare de probleme majore.

Principalele cauze ale deconectării sistemului pentru o perioadă mai îndelungată de 24 de ore țin de defecțiuni și fisurări ale sistemului (pompei, țevii, căderea turnului) (40%), precum și de producerea unor lucrări, inclusiv de renovare și modernizare a sistemului, desfășurate de fiecare al treilea operator. Problemele legate de defecțiuni și fisuri caracterizează mai ales întreprinderile municipale, SRL-urile și sistemele fără administrator (Tabelul 2.B29). Fiecare al zecelea operator (doar întreprinderi municipale) s-a referit la probleme legate de instabilitatea tensiunii electrice.

Valoarea medie a costului ultimei probleme majore a fost de circa 16 000 MDL, cu o oscilație a costurilor de la 0 MDL la maxim 60 000 MDL (Tabelul 2.B30). Costuri medii cele mai mici au fost raportate de operatorii privați (4 700 MDL), iar cele mai mari de ACA (în medie 23 500 MDL). Per total cheltuielile pentru reparații de către operatorii privați și sistemele fără administratori sunt semnificativ mai mici (2-3 ori), comparativ cu ceilalți operatori.

Vechimea ultimei probleme majore și durata sistării activității

Dintre operatorii care au semnalat probleme majore, jumătate au avut ultima problemă în decursul a ultimele 3 luni de la perioada de chestionare, în special întreprinderile municipale (Tabelul 2.B26).

Cu referire la ultima problemă majoră, durata medie de inactivitate a sistemului de alimentare cu apă a fost de 10 zile (Tabelul 2.B27). Totuși, jumătate din operatori au raportat o sistarea activității pentru o durată medie de 3

zile. Cele mai mari durate de inactivitate au fost raportate de operatori privați (120 zile) și operatori informali (60 zile). La direcțiile din cadrul primăriei, ACA și sistemele fără administratori, sistarea activității a fost de maximum 3 zile.

În concordanță cu durata sistării livrării apei, durata medie de reparație a problemei majore a fost de 8 zile, iar jumătate din operatori au remediat problema în medie în 3 zile (Tabelul 2.B28).

Entități care au contribuit financiar la soluționarea problemelor majore

Mai mult de jumătate din operatorii sistemelor de apă (57%) au suportat singuri cheltuielile pentru soluționarea problemelor majore, contribuția medie constituind 13 800 MDL. Cei care au suportat cele mai mari cheltuieli (27 000 lei) sunt Asociațiile consumatorilor de Apă (Tabelul 2.B31).

Fiecare al treilea operator a fost susținut financiar de administrația locală, suma medie a contribuției constituind în jur de 10 000 MDL, iar cei care au beneficiat de o susținere mai mare sunt secțiile din cadrul primăriilor (20 000 MDL).

30% din operatori, preponderent sistemele fără administrator, grupurile informale și întreprinderile municipale la nivel de sat, au primit ajutor din partea consumatorilor, a căror contribuție a constituit în mediu în jur de 16 700 MDL.

Probleme minore asociate serviciilor de alimentare cu apă

Situația problemelor minore și cauzele lor

90 la sută din operatorii chestionați s-au confruntat pe parcursul ultimului an cu anumite probleme minore, care fie au cauzat deconectarea sistemului de alimentare cu apă pe o perioadă scurtă (până la 24 ore), fie nu au cauzat neapărat deconectarea (Tabelul 2.B32). Fiecare al treilea operator (32%) a avut de confruntat de la 11 până la 25 de probleme, iar fiecare al cincilea mai mut de 25 probleme. Numărul mare de probleme minore (mai mult de 10) a fost raportat în mare parte de operatorii informali (100%), întreprinderile municipale la nivel local (61%) și sistemele fără administrator (67%). Ceva mai mult de un sfert din operatori au avut de rezolvat de la 3 până la 10 probleme, iar fiecare al zecelea, câte 1-2 probleme.

Principala cauză a problemelor minore a fost de ordin tehnic (defectarea robinetului, apeductului, țevilor, contoarelor), fiind menționată de 38% din operatori, dar în special de întreprinderile municipale la nivel local (46%) și operatorii privați (67%). Alte cauze mai frecvente țin de (Tabelul 2.B34):

- renovarea și modernizarea sistemului (16%), preponderent ACA (40%),
- insuficiența de apă (scurgeri, pierderi de apă) - 13%,
- întreruperi sau deconectări a energiei electrice, precum și fisuri (în turn, la rețeaua de distribuție), câte 9%. .

Dintre operatorii care au semnalat probleme majore, jumătate au avut ultima problemă în decursul ultimei luni de la perioada de chestionare, în special întreprinderile municipale și operatorii privați (Tabelul 2.B33). Vechime mai mare a ultimei probleme minore au raportat preponderent direcțiile din cadrul primăriilor, ACA, operatorii informali și sistemele fără administratori.

Valoarea medie a costului ultimei probleme minore a fost de circa 800 MDL, cu o oscilație a costurilor de la 0 MDL la maxim 5 000 MDL (Tabelul 2.B35). Totuși, fiecare al doilea operator a cheltuit nu mai mult de 300 MDL. Costuri medii cele mai mici au fost raportate de operatorii informali (117 MDL) și direcții ale primăriilor (167 MDL), iar cele mai mari de ACA (în medie 2 800 MDL).

Întreţineri de rutină efectuate

Pentru asigurarea funcționalității continue a sistemului de apă și prevenirea apariției defecțiunilor puțin mai mult de jumătate de operatori (56%) au întreprins inspectări tehnice/verificări periodice (a pompelor, rețelelor, sondelor), unul din cinci operatori au întreprins acțiuni de modernizare/renovare a sistemului (schimbarea țevilor, contoarelor, robinetelor etc.), iar unul din zece au realizat lucrări de reparație (a traseului, turnului, rezervoarelor, țevilor, pompelor) (Tabelul 2.B36).

Doar un număr minim de operatori au întreprins:

- măsuri preventive (protejare de îngheț, pomparea zilnică a apei) (8%),
- inspectări/verificări zilnice (a stării rețelelor, a tensiunii electrice, a scurgerilor de apă), și de informare a populației (6%),
- interceptări privind starea sistemului (6%) și verificarea/reglarea nivelului de apă în sistem (4%).

Unicul tip de operator care a întreprins o varietate largă de acțiuni de rutină pentru asigurarea funcționalității continue a sistemului este întreprinderea municipală la nivel de comună.

Sursele de asistenţă pentru abordarea chestiunilor tehnice și de reparație/întreținere a sistemului

Pentru abordarea problemelor tehnice și de întreținere a sistemului majoritatea operatorilor (65%) solicită asistență din partea APL de nivel I. Acest lucru este valabil pentru toate tipurile de operatori cu excepția operatorului regional (Tabelul 2.B37).

Unul din cinci operatori (22%), preponderent operatorul regional, a beneficiat de ajutorul sectorului privat, iar fiecare al zecelea de asistența consumatorilor.

Constatăm, totodată, că 18% din operatori se bazează pe forțele proprii și niciodată nu au apelat la asistență din exterior. Acest fapt este valid în special pentru operatorii privați (75%) și ACA (29%).

Testarea sistemului de alimentare cu apă

Tipul de apă furnizată consumatorului

Studiul denotă că 64% din operatori furnizează consumatorilor doar apă potabilă, însă fiecare al treilea operator furnizează doar apă tehnică, care nu este potrivită pentru consumul uman. Acest lucru este valabil mai ales pentru întreprinderile municipale la nivel de comună (46%) (Tabelul 2.B38).

Singurii operatori care, în mod absolut, furnizează doar apă destinată pentru consum sunt: operatorii regionali, operatorii informali și sistemele fără administratori.

Frecvenţa testării sistemului de alimentare cu apă de către autoritățile responsabile

Per total, autoritatea națională Centrul Teritorial de Sănătate Publică (CTSP) “SanEpid” testează sistemul de alimentare cu apă cel puțin o dată în an. În cazul operatorului regional testarea are loc cu o frecvență lunară (Tabelul 2.B39).

Frecvenţa testării calității apei din sistem de către operator

Aproape fiecare al doilea operator (46%) niciodată nu a testat calitatea apei furnizate, iar câte un sfert de operatori o testează mai rar decât o dată pe an sau anual.

Printre operatorii care niciodată nu au testat calitatea apei în sistem se regăsesc mai ales sistemele fără administratori (100%), dar și operatori necomerciali: ACA (71%) și întreprinderile municipale (50%) (Tabelul 2.B40).

Doar operatorul regional testează zilnic calitatea apei furnizate clienților.

Testarea sistemului de alimentare cu apă la parametrii microbiologici și chimici

În majoritatea absolută a cazurilor (peste 90%), sistemul de alimentare cu apă a fost testat cel puțin o dată în ultimul an, atât la parametrii microbiologici, cât și la parametrii chimici (Tabelul 2.B41- B42).

Doar în cazul a doi operatori necomerciali s-a înregistrat câte un sistem care nu a fost testat la nici unul din parametrii indicați. Este situația unei întreprinderi municipale și a unei direcții din cadrul primăriei care gestionează sistemul de apă.

Entităţi implicate în testarea și prelevarea probelor din sistemul de alimentare cu apă

Aproape în cazul fiecărui operator (96%) testarea apei a fost efectuată de către CTSP “SanEpid”, iar în unele cazuri particulare testarea a fost efectuată fie de alte laboratoare (laborator acreditat al IM) (6%), fie de către specialiștii interni (2%) (Tabelul 2.B43).

Doar un singur sistem al direcției din cadrul primăriei nu a fost testat de nimeni.

Prezentarea rezultatelor testării apei

62% din operatorii chestionați au prezentat operatorilor de interviu ultimul raport privind rezultatele testării apei. Refuzul de a prezenta ultimul raport a venit preponderent de la operatorii regionali, operatorii informali și sistemele fără administratori (câte 100%), dar și din partea a 43% din ACA (Tabelul 2.B44).

9 din 10 operatori care au prezentat rapoartele cu rezultatele analizei apei au permis fotografierea acestora (Tabelul 2.B45).

În cazul operatorilor care au prezentat ultimele rapoarte, constatăm că la 90% din acești operatori rapoartele datează pentru anii 2015-2016, iar pentru ceilalți rapoartele de testare a calității apei sunt mai vechi.

Parametrii calității apei și devierea lor de la normă

Studiul denotă că instituțiile responsabile de testarea calității apei omit un șir de parametri. Cel mai des se omit parametrii privind prezența plumbului (84%) și arseniului (65%) (Tabelul 2.B46). La o treime din rapoarte analizate au lipsit rezultatele la prezența flour-ului și entorococcilor (32%). Testele pentru parametrii la nitrat, fier și fecal coliforms lipsesc în unu din patru rapoarte. De cele mai dese ori lipsa parametrilor indicați mai sus s-a regăsit în testele de analize a sistemelor operate de întreprinderile municipale la nivel de comună.

Testarea calității apei pare că se axează preponderent la prezența amoniului, nitriților, E. Coli.

Parametrii analizați	Număr analize efectuate	Devieri de la normă		Devieri conform noilor standarde [1]		Nord		Centru		Sud	
	Nr	Nr	%	Nr	%	Nr	%	Nr	%	Nr	%
E. Coli	26	9	35%	9	35%	1	20%	6	35%	2	22%
Fecal coliforms	23	9	39%	9	39%	1	20%	6	35%	2	22%
Fluor	19	7	37%	7	37%	3	60%	4	24%		
Nitrat	22	3	14%	3	14%			3	18%		
Nitrit	26	2	8%	2	8%			2	12%		
Arsenic	11	0	0%	0	0%						
Plumb	5	0	0%	0	0%						
Fier	23	7	30%	4	17%			3	18%	1	11%
Amoniu	27	22	81%	16	59%	4	80%	8	47%	4	44%

Analiza rezultatelor testelor efectuate și prezentate atestă faptul că de cele mai dese ori s-au constatat devieri de la normă a parametrilor pentru amoniu (81%), acest parametru fiind ridicat pentru toate tipurile de operatori care au prezentat rapoartele. Depășirea parametrului la prezența aomniului este atestată la toate sistemele de apă administrate de direcțiile primăriilor și de către ACA care au prezentat rapoartele de analiză. La unu din trei sisteme au fost depășite normele pentru E. Coli, fecal coliforms, fluor și fier.

Conform noilor standarde privind calitatea apei valabile pentru sistemele mici de alimentare cu apă, devierile de la normă scad esențial pentru parametrii privind prezența amoniului și fierului.

Analiza în funcție de regiunile de dezvoltare socio-economică a țării atestă variații semnificative a devierii parametrilor de calitate a apei livrate. Astfel, în regiunea nord apa livrată are concentrație peste normă a amoniului în 80% din analizele efectuate, dar și a fluorului (60%). În reginea centru se atestă o gamă mult mai largă (comparativ cu regiunea de nord și sud) a devierilor mai multor parametri, în special amoniu, E. Coli, fecal colifornis și fluor. Cât privește regiunea de sud, calitate apei pare să fie semnificativ mai bună decât în celelalte două regiuni, ponderea devierilor parametrilor fiind substanțial mai mică.

[1] Noi reglementări sanitare cu privire la sistemele de alimentare cu apă mici din martie 2017 (care se aplică în cazul sistemelor care livrează sub 200 m3 în medie pe zi sau care deservesc comunități mai mici de 2000 persoane.) Hotărîrea Guvernului R.M nr. 1466 din 30 decembrie 2016 pentru aprobarea "Regulamentului sanitar privind sistemele mici de alimentare cu apă potabilă".

Gradul de satisfacție al operatorilor față de operațiunile tehnice asociate sistemului de alimentare cu apă

Valoarea atribuită gradului de satisfacție privind operațiunile tehnice asociate sistemului de alimentare cu apă, inclusiv calitatea apei și livrarea ei este una medie, constituind 3,2 puncte pe o scală de la 1 la 5, unde 1 semnifică *deloc satisfăcut* și 5 semnifică *extrem de satisfăcut* (Tabelul 2. B47). Cei mai satisfăcuți par a fi operatorul regional (scopul 4,0) și ACA (3,7 puncte), iar cei mai nesatisfăcuți sunt operatorii informali (scorul 2,3).

Unul din cinci operatori (22%) motivează insatisfacția prin faptul că sistemul de alimentare este învechit și creează probleme frecvente, fiecare al zecelea operator este nemulțumit de insuficiența mijloacelor financiare care îi limitează în achiziționarea lucrurilor necesare, iar o parte din ei se arată nemulțumiți de insuficiența personalului calificat (6%), precum și de calitatea și livrarea apei.

Pe de altă parte, cei satisfăcuți invocă lipsa problemelor sau înlăturarea lor rapidă grație propriilor eforturi (28%), calitatea și livrarea apei 24/24h (18%), acoperirea totală a necesităților populației (6%).

Colectarea și înregistrarea reclamațiilor de către operatori

Majoritatea operatorilor (62%) nu colectează și nu înregistrează reclamațiile clienților. În mod absolut nu fac acest lucru operatorii informali și sistemele fără administratori, dar și majoritatea operatorilor necomerciali de tipul ACA (71%) și întreprinderi municipale (61%) (Tabelul 2.B49).

În cazul operatorilor care înregistrează plângerile, numărul mediu de plângeri raportate în ultimele 3 luni a fost de 17 plângeri. Totuși, jumătate din ei au înregistrat în medie, maxim 3 plângeri. Cele mai puține plângeri sunt raportate de către ACA, operatorii privați și direcții ale primăriilor, în timp ce operatorul regional a înregistrat în medie 69 plângeri, iar întreprinderile municipale 16 plângeri. Una din întreprinderi municipale a indicat un număr record de 140 plângeri.

RESURSE UMANE ȘI CAPACITĂȚI

Situația privind personalul

Unități de personal angajate pe o normă deplină și 1/2 de normă

Făcând excepție de operatorul regional (care are un număr semnificativ mai mare de angajați – peste 1800 persoane), numărul mediu de angajați cu normă deplină la operatorii chestionați este de 3 persoane. Fiecare tip de operator (cu excepția sistemelor fără administrator) dispune de cel puțin un angajat cu normă deplină care activează în domeniul alimentării cu apă (Tabelul 3.C1), numărul angajaților variind, în general, de la un tip de operator la altul. În acest sens, numărul unităților de personal este relativ mai mare în cazul operatorilor necomerciali (între 2,7-3,8 unități) comparativ cu operatorii privați (2 persoane în medie). Operatorii informali dispun de un angajat cu normă deplină.

Situația cu privire la angajații cu 1/2 de normă este diferită, cu o medie totală de 1,5 persoane. Direcțiile din cadrul primăriilor și operatorii privați nu dispun de angajați part-time (Tabelul 3.C2).

Constatăm, totodată, că sistemele fără administratori nu au nici un angajat.

Disponibilitatea de funcţii

Studiul identifică trei funcții principale disponibile la operatorii sistemelor de alimentare cu apă (Tabelul 3.C3):

- director/președinte/manager (peste 82%), mai puțin direcții ale primăriilor (67%)
- contabil (76%)
- operator/tehnician (71%).

Un sfert dispun de Adunare Generală (27%) și Comisie de cenzori (24%).

Doar 16% din operatori dispun de specialiști care necesită o pregătire superioară sau medie în domeniu: inginer, tehnolog, laborant, dar și specialiști cu pregătire specializată: sudor, lăcătuș, electrician.

Totodată, fiecare al zecelea operator dispune de secretar și doar 8% dispun de tractorist, șofer și excavatorist.

Analiza detaliată în funcție de tipul operatorului atestă următoarele tendințe:

- operatorii informali activează exclusiv doar cu state de operatori/tehnicieni și eventual secretari
- operatorii privați dețin doar funcție de conducere, contabil și câțiva specialiști
- ACA și operatorii regionali dețin cea mai largă gamă de funcții descrise mai sus
- întreprinderile municipale și direcțiile primăriilor dețin preponderent funcții de conducere, contabil și tehnician

Gradul de satisfacție privind numărul resurselor umane angajate

Gradul de satisfacție privind numărul de angajați este puțin mai jos de medie/satisfăcător (valoarea 2.9), pe o scală de la 1 la 5, unde 1 semnifică *deloc satisfăcut*, iar 5 – *extrem satisfăcut* (Tabelul 3.C9). Cei mai satisfăcuți par a fi operatorii regionali (scopul 4,0) și ACA (3,7), iar cei mai nesatisfăcuți sunt operatorii informali (scorul 2).

Din răspunsurile oferite de operatori se conturează trei motive principale ale insatisfacției cu privire la numărul de angajați: lipsa personalului calificat în domeniu (16%), insuficiența resurselor financiare care nu permit angajarea unui număr mai mare de cadre (10%), nevoia stringentă de tehnicieni (8%) și alte cadre specializate (lăcătuș, tractorist, operator) - 8%.

Printre motivele satisfacției se conturează doi factori principali: suficiența de personal (18%) și operativitatea și profesionismul cadrelor existente (12%).

Bariere în calea satisfacerii necesităților de cadre

Principalul impediment în satisfacerea numărului necesar de cadre este de ordin financiar. Astfel, pentru 3/4 din operatori un impediment în satisfacerea cu resurse umane este insuficiența mijloacelor financiare, pe de o parte, și nedorința personalului calificat de a accepta angajarea la nivelul salariului propus (65%). Totodată, fiecare al treilea operator (35%) face referire la lipsa de personal calificat (Tabelul 3.C11).

Satisfacţia privind calificarea și calitatea resurselor umane angajate

Măsurat pe o scală de la 1 la 5, unde 1 semnifică *deloc* satisfăcut, iar 5 – *extrem* satisfăcut, gradul de satisfacție privind calificarea și calitatea personalului angajat este puțin mai jos de medie/satisfăcător (valoarea 2.9) (Tabelul 3.C12). Cel mai nesatisfăcut de calificarea personalului angajat sunt operatorii informali (scorul 1) și operatorul regional (scorul 2), în contextul în care operatorul regional are un grad de satisfacție cu scorul 4 față de numărul angajaților.

Motivele principale care îi insatisfac pe operatori vizează lipsa personalului în general, inclusiv a personalului calificat/specializat în domeniu (24%), lucru valabil mai ales pentru întreprinderile municipale, dar și lipsa calificării/specializării în domeniu a personalului deja angajat (18%). O parte de operatori nemulțumiți invocă insuficiența financiară care nu permite să angajeze specialiști calificați - 8%, pe de o parte, iar pe de altă parte salariile mici determină plecarea din sistem a lucrătorilor calificați. Unii operatori au făcut referință și la lipsa / insuficiența instruirii angajaților.

Operatorii care se arată satisfăcuți argumentează aceasta prin calificarea și responsabilitatea de care dă dovadă personalul angajat în îndeplinirea funcțiilor sale (30%).

Bariere în calea satisfacerii necesităților privind calitatea resurselor umane

Principalul impediment în satisfacerea necesităților privind calitatea cadrelor în domeniu este de ordin financiar. Astfel, un sfert de operatori (28%) fac referire la salariile mici care îi demotivează pe angajați și fac neatractive funcțiile disponibile pentru potențialii angajați, precum și la insuficiența mijloacelor financiare (24%). Un alt impediment în satisfacerii nevoilor de sporire a calității resurselor umane ține de insuficiența specialiștilor în domeniu la nivel local (22%).

Pe de altă parte, unu din cinci operatori susține că nu întâmpină bariere în angajarea de personal calificat.

Suportul acordat operatorilor serviciilor de alimentare cu apă

Tipuri de asistenţă primită din exterior

Jumătate din operatorii intervievați nu au beneficiat de nici un fel de suport extern în decursul ultimilor 2 ani, preponderent operatorii informali (100%), operatorii privați (75%) și ACA (71%).

Din cei care au beneficiat de asistență externă, majoritatea (64%) au beneficiat de asistență tehnică pentru fezabilitate/design pentru extindere/modernizare, iar fiecare al doilea operator a primit mai multe tipuri de asistență în legătură cu întreținerea, gestionarea și funcționarea optimă a sistemului de alimentare cu apă: administrativă, tehnică, managerială și regulatorie pentru stabilirea tarifului (Tabelul 3.C4). De asemenea, patru din zece operatori au beneficiat de asistență legală, iar trei din zece de asistență tehnică pentru reabilitare (32%) și suport pentru consultările publice (28%).

Unicul operator care a beneficiat de întreg spectru de asistență externă este operatorul regional.

Surse de instruire și de finanțare a serviciilor de instruire

Doar unu din trei operatori a beneficiat vreodată de instruire pentru personalul său, în special ACA (57%).

Din cei care au beneficiat de instruire, 31% au primit instruire din partea instituțiilor profesional-tehnice, un sfert de operatori au fost instruiți de AMAC (Asociația Moldova Apă-Canal), iar fiecare al doilea operator a fost instruit fie de ONG local, fie de ONG internațional, fie de Autoritățile Publice Centrale (APC).

Unu din zece operatori (exclusiv întreprinderile municipale) a făcut referire la instruiri din partea APL de nivel I sau de nivel II (Tabelul 3.C5), iar 6% la prestatori comerciali de servicii de instruire.

Analiza surselor de finanțare a operatorilor pentru acoperirea costurilor serviciilor de instruire relevă faptul că 40 la sută din operatori au finanțat singuri cheltuielile pentru instruire,. Fiecare al treilea operator a fost finanțat de ONG.

Unii operatori au beneficiat de suport financiar din partea Guvernului sau din partea donatorilor internaționali (câte 19%) (Tabelul 3.C6).

Numărul total de zile de participare la instruire

În decursul ultimului an personalul administrativ/financiar al operatorilor care au beneficiat de instruire a participat în medie 1,7 zile la instruire, iar personalul tehnic 1 zi. Cu referire la participarea personalului managerial (Tabelul 3.C7), cel mai mare număr de zile de participare s-a înregistrat la întreprinderile municipale (3 zile), iar în privința participării personalului tehnic (Tabelul 3.C8) numărul maxim de zile de participare la indicat operatorul regional (12 ore).

La general, întreprinderile municipale au promovat pentru instruire doar staful managerial, iar operatorul regional – doar staful tehnic.

Subiecte de instruire care ar spori abilitățile operatorilor în prestarea serviciilor de alimentare cu apă

Potrivit opiniei operatorilor care necesită instruire, subiectele prioritare care ar contribui la consolidarea abilității companiei de a-și îmbunătăți calitatea prestării serviciilor de alimentare cu apă sunt structurate în următoarea ordine (Tabelul 3.C15):

- Managementul administrativ (gestionare, evidență, eficiență) – 63%, destinat în primul rând personalului administrativ (director, manager) cu un număr mediu estimat de 4 zile de persoană pentru instruire teoretică și 3 zile de instruire practică, dar și stafului tehnic, contabililor și chiar primarilor. Numărul mediu estimat de zile pentru instruirea stafului tehnic constituie 12 zile: 6 zile teorie și 6 zile practică;
- Managementul financiar (contabilitate, informații fiscale) – 43%, destinat preponderent stafului tehnic (87%) cu un număr mediu estimat de 5 zile de persoană pentru instruire teoretică și 4 zile de instruire practică;
- Instruire/asistență tehnică (accesarea softurilor, revizie tehnica) – 34%, destinată în mod prioritar stafului tehnic (58%) cu un număr mediu estimat de 5 zile de persoană pentru instruire teoretică și 4 zile de instruire practică; dar și personalului administrativ.
- Exploatarea sistemului de alimentare cu apă (deservirea, depistarea pierderilor etc.) – 23%, destinată în mod egal atât personalului administrativ (50%) (doar o zi de teorie), cât și stafului tehnic (50%) (6 zile pe persoană pentru instruire teoretică și 5 zile pentru instruire practică);
- Reglementări legislative / juridice (corelarea / aplicarea legislației) – 20%, destinat preponderent personalului administrativ (71%) cu un număr mediu estimat de 4 zile de persoană pentru instruire teoretică și 1 zi de instruire practică, dar și primarilor (3 zile de teorie);
- Calitatea apei (dezinfecție), ecologie – 11%, destinată în primul rând personalului administrativ, dar și stafului tehnic (20 de zile pe persoană pentru instruire teoretică și 20 de zile instruirea practică);
- Perfecționarea cadrelor tehnice (perfecționarea lăcătușilor, sudorilor) – 9%, destinat doar stafului tehnic, cu un număr mediu estimat de 12 zile de persoană pentru instruire teoretică și 9 zile de instruire practică.

Analiza comparativă a subiectelor solicitate și a profilului stafului companiei care urmează a fi instruit arată că operatorii consideră oportun de a implica în procesul de instruire preponderent personalul managerial și cel tehnic.

CARACTERISTICI INVESTIȚIONALE ȘI FINANCIARE

Investițiile de construcție și extindere / reabilitare

Cheltuielile suportate și mijloacele financiare utilizate pentru construcția inițială a sistemului de alimentare cu apă

Doar 39% din operatorii chestionați au oferit informație despre investițiile inițiale în construcția sistemului de alimentare. Astfel, suma medie investită în construcția sistemului de alimentare cu apă a fost de 4.9 milioane lei. Investițiile variază foarte mult de la un tip de operator la altul: suma medie maximă alocată a constituit 18 milioane. Lei (în cazul operatorului privat), iar cea minimă – 70 000 lei (în cazul sistemelor fără administrator) (Tabelul4.D1). Investițiile medii ale întreprinderilor municipale au fost de circa 4.57 milioane lei, iar a ACA – 4 milioane lei.

Analiza surselor de finanțare evidențiază trei surse principale ca frecvență: contribuția comunității (63%), programe finanțate de donatori (50%) și APL de nivel unu (50%). În calitate de surse secundare figurează APL de nivel doi (21%) și Fondul Național Ecologic (21%). În unele cazuri suportul financiar a fost acordat de autorități publice centrale, Fondul Național de Dezvoltare Regională, Centrul de Tineret ”Spectrul” și sectorul privat. La general, întreprinderile municipale au beneficiat de suport financiare de la o gamă foarte largă de finanțatori(Tabelul 4.D2), în timp ce ACA au beneficiat de suport preponderent din partea a trei surse (APL de nivel unu, comunitate și donatori), sistemele fără administratori – suport din partea APL de nivel unu și comunitate, iar operatorii privați – doar din surse private.

Contribuția financiară alocată de aceste surse variază în funcție de tipul de operator și proporția alocată. Astfel, per total, cele mai mari contribuții le-a avut întreprinderea municipală la nivel de comună care a fost susținută financiar de toate sursele, proporția cea mai mare fiind oferită de: programele finanțate de donatori (66%), autoritățile publice centrale (56%), Fondul Național Ecologic (41%) și Fondul Național de Dezvoltare Regională (40%) (Tabelul 4. D2A). În cazul sistemelor fără administrare contribuția comunității a fost în proporție de 80% față de 20% din partea APL. Pentru ACA contribuția financiară în cea mai mare parte a venit de la donatori (în medie 77%) și comunitate (38%).

În funcție de tipul de finanțare, prevalează granturile și contribuțiile (Tabelul 4.D2B). Astfel, operatorii privați și sistemele fără administratori au beneficiat doar de contribuții, iar ACA și întreprinderi municipale au beneficiat preponderent de granturi, în proporție de 77% și 63%. Menționăm că doar o singură întreprindere municipală a luat împrumut pentru construcția inițială a sistemului de apă.

Cheltuielile suportate și sursele de finanțare pentru lucrări de reabilitare majoră sau de extindere

2 din 3 operatori chestionați au suportat cheltuieli pentru lucrări de reabilitare majoră sau de extindere a sistemului de alimentare cu apă. Costul mediu al acestor lucrări a constituit 1.9 milioane lei. Operatorii privați și direcțiile din cadrul primăriilor au invocat costuri semnificativ mai mari, respectiv o medie de 2.6 milioane lei și 2.4 milioane lei, în timp ce operatorii informali au investit circa 324 mii lei (Tabelul 4.D3A).

Structura surselor de finanțare ca pondere este puțin diferită pentru reabilitare/extindere a sistemului comparativ cu construcția acestuia. Astfel, mai mult de jumătate din operatori au avut ca mijloc de finanțare contribuția comunității (59%), patru din zece operatori au fost finanțați de administrația locală de nivel I, iar câte trei din zece operatori fie sau bazat pe propriile fonduri, fie au fost susținuți de Fondul Național Ecologic. În unele cazuri mijloacele financiare au fost acordate de autoritățile publice de nivel II, programe finanțate de donatori și Fondul Național de Dezvoltare Regională (Tabelul 4.D3B).

O analiză per ansamblu evidențiază că și în acest caz întreprinderile municipale au beneficiat de susținere financiară din partea unei game mai mari de surse financiare, comparativ cu celelalte tipuri de operatori care au beneficiat de suport din maxim 3-4 surse.

După tipul de finanțare, în majoritate absolută a cazurilor (peste 90%) suportul financiar a fost în formă de contribuții, în mod absolut pentru direcțiile din cadrul primăriei, operatori privați și informali. Unu din trei operatori a beneficiat și de asistență financiară sub formă de grant, situația valabilă doar pentru întreprinderile municipale și ACA (Tabelul 4.D3C).

Veniturile și politica tarifară

Cantitatea de apă comercializată

Reieșind din datele furnizate de operatorii care au acceptat să ofere informație (80%) privind volumul de apă comercializată în ultimul an fiscal, per total cantitatea acesteia a constituit în medie 64 m3 per conectare. Cea mai mare cantitate de apă a fost comercializată de ACA (110 m3) și operatorii privați (95 m3), ceea ce este de 2-2.5 ori mai mult decât la alte tipuri de operatori (Tabelul 4.D4).

Operatorul regional și sistemele fără administratori au refuzat să ofere informația solicitată.

Veniturile

Venitul anual mediu facturat de operatorii care au acceptat să ofere informație (80%) a fost de 443 lei per conexiune în ultimul an fiscal. Venitul mediu facturat per conexiune variază per tip de operator (Tabelul 4.D5/B1), dar este în concordanță cu volumul de apă comercializat.

Venitul mediu anual încasat de companie pentru o conectare a constituit în medie 376 lei. Cel mai mare venit din vânzările de apă l-au obținut operatorii necomerciali, mai ales întreprinderile municipale la nivel de comună care în ultimul an fiscal a avut un venit mediu de 413 lei per conexiune (Tabelul 4.D5).

Rata medie de achitare a consumului de apă este de 83%. Dintre toate tipurile de operatori, doar direcțiile din cadrul primăriilor care gestionează sistemele de alimentare cu apă au înregistrat performanța de 100% achitări, iar cea mai joasă rata de achitare s-a înregistrat la operatorii privați (69%) (Tabelul 4.D6). ACA au raportat o rată de achitare de 73%, iar întreprinderile municipale – 84%.

Granturi și împrumuturi nerambursate în ultimul an fiscal

Unu din zece operatori chestionați a beneficiat de granturi/subvenții în decursul ultimului an fiscal, preponderent întreprinderile municipale, operatorul regional și un operator informal.

Granturile au fost alocate de autoritățile locale și Fondul Național Ecologic și donatorii externi (ambasade și BERD). Destinația granturilor a vizat preponderent extinderea sistemului de alimentare, reabilitarea unei porțiuni de rețea, construcția sistemului de canalizare. Condițiile principale impuse de finanțatori au vizat utilizarea fondurilor conform destinației și asigurarea contribuției proprii.

Cu referire la împrumuturi nerambursate, doar un singur operator (întreprindere municipală) a beneficiat de acest tip de împrumut în ultimul an fiscal, care a fost alocat de către primăria localității în care prestează serviciul.

Taxa de conectare

2 din 3 operatori chestionați percep taxă de conectare pentru conectări noi, în special ACA (100%), operatorul regional (100%), întreprinderile municipale (64%) și direcțiile de primărie (67%). De menționat că în cazul sistemelor de alimentare fără administrator taxă pentru conectare nu există (Tabelul 4. D11).

Taxa medie de conectare este în valoare de aproximativ 1 500 MDL și variază semnificativ de la un tip de operator la altul (Tabelul 4.D12): cea mai mare taxă este percepută de operatorii informali (4 500 MDL), iar cea mai mică – de direcțiile din cadrul primăriilor (în medie 850 MDL). Operatorul regional percepe o taxă de conectare de 2 750 MDL, ACA – 2 060 MDL în medie și întreprinderile municipale 1 200 MDL. Totuși unele întreprinderi municipale și ACA percep taxe cu valori maxime de 5 000 MDL – 6 000 MDL.

La întrebarea despre structura taxei de conectare, marea majoritate a operatorilor fie au refuzat să răspundă, fie au spus că nu există nici o structură, costul fiind unul fix. Totuși, unii operatori se ghidează în funcție de costul lucrărilor, materialelor, cotizații de membru, situația socială a gospodăriilor.

Situația tarifelor

90 la sută din operatori practică tarifarea în baza volumului de apă consumat, în timp ce 20% aplică o taxă fixă lunară. Suprapunerea acestor două procente atestă faptul că unu din zece operatori practică simultan ambele tipuri de tarife.

Taxa fixă lunară este practicată doar de unele întreprinderi municipale, ACA și operatorii informali (Tabelul 4.D14). Costul mediu al tarifului este de aproape 18 MDL. Cel mai mare tarif este aplicat de întreprinderile municipale

(aproape 21 MDL), fiind de 3-4 ori mai mare decât tariful lunar perceput de ACA și operatorul informal (Tabelul 4.D15).

Tariful mediu pentru volumul de apă consumat perceput de operatori este de 10 MDL. Costul mediu al tarifului variază nesemnificativ (de la 9.2 MDL la 11.2 MDL) pentru operatorii formali, dar este semnificativ mai mare decât tariful perceput de operatorii informali (5.7 MDL) și sistemele fără administratori (2 MDL). La general, cele mai mari tarife sunt aplicate de către întreprinderile municipale (valoarea maximă a fost de 18.4 MDL), jumătate din ele aplicând tarife mai mari de 11.5 MDL (Tabelul 4. D17).

Vechimea media a tarifului pentru consumul de apă este de 2.4 ani (Tabelul 4.D19). Cele mai recente ajustări a tarifelor au fost comunicate de către direcțiile primăriilor și ACA (în medie 1.3 ani), iar cele mai vechi se regăsesc la operatorul regional (7 ani) și operatorii informali (5.7 ani).

Situația plăților pentru consum de apă

94 la sută din operatori percep plăți lunare pentru apa consumată.

Gradul de satisfacție al operatorilor privind achitarea la timp a facturilor de apă este sub nivelul mediu (Tabelul 4.D22), fiind alocat un scor mediu de 2.7 puncte, pe o scală de la 1 la 5, unde 1 semnifică *deloc satisfăcut*, iar 5-*extrem de satisfăcut*. Cei mai nesatisfăcuți operatori sunt întreprinderile municipale (scorul mediu 2.6) și operatorii informali (scorul mediu 2.7).

În acest context, principalul mijloc practicat pentru comunicarea datoriilor este includerea informației în factură (70%), majoritatea din aceștia operând cu facturi scrise de mână (Tabelul 4.D21). 16% din operatori comunică verbal cu clienții.

Facilități disponibile pentru gospodării socio-vulnerabile

Doar 31% din operatori dispun de un program de facilități pentru păturii social-vulnerabile (Tabelul 4.D23), preponderent operatorii formali necomerciali.

Facilitățile acordate sunt variate, dar pot fi structurate în felul următor:

- nu se achită taxa de conectare
- se oferă reduceri la taxa de conectare
- nu se achită pentru consumul de apă (familiile cu mulți copii, persoane cu dizabilități severe)
- se achită un tarif redus sau se oferă un volum anume gratuit pe lună (diferența fiind achitată conform tarifului)
- contor gratuit

Pentru determinarea gradului de vulnerabilitate a familiei, 40% din operatori se ghidează de criteriile folosite de autoritățile locale definite de sistemul național de asistență socială, 27% se consultă cu comunitatea și 13% se conduc de criteriile proprii elaborate de autoritățile locale.

Costurile capitale și de întreținere în ultimul an fiscal

Cheltuieli de exploatare

Suma medie a cheltuielilor de exploatare per conexiune raportată pentru ultimul an fiscal a fost de 450 MDL (Tabelul 4.D26/B1). Aceasta variază semnificativ de la un tip de operator la altul, fiind mai mare la întreprinderile municipale (în medie 489 MDL) și ACA (477 MDL) sau de aproape 3 ori mai mare decât la operatorii informali (170 MDL).

Analiza cheltuielilor de exploatare pe componente atestă faptul că cele mai multe cheltuieli se fac pentru energie electrică (45.4%) și salarii (41.3%, inclusiv impozitele). Ponderea cheltuielilor pentru reparații majore este de 10%.

Componentele cheltuielilor variază destul de semnificativ de la un tip de operator la altul (a se vedea tabelul de mai jos). Astfel, operatorii informali și cei privați dețin o pondere mai mare a cheltuielilor pentru energie (66% și respectiv 63%), însă în aspect valoric costul mediu pentru energie este cel mai mic în cazul operatorilor informali (112 lei) și cel mai mare în cazul operatorilor privați (225.6 lei) per punct de conexiune. Pe de altă parte operatorii

privați și cei informali au costuri semnificativ mai mici pentru salarizare, reparații majore și substanțe pentru tratarea apei.

Componentă cheltuieli (MDL per conexiune)	Întreprindere municipală		Direcție primărie		ACA		Operator privat		Operator informal		Media	Pondere
	MDL	%	MDL	%	MDL	%	MDL	%	MDL	%	MDL	%
Energie	196.2	45.1%	167.2	48.1%	160	35.3%	225.6	63.3%	112	65.8%	**189.3**	**45.4%**
Salarii	144.2	33.1%	102.1	29.4%	146.5	32.3%	68.8	19.3%	28.9	17.0%	**130.6**	**31.3%**
Reparații minore	8.6	2.0%	12.3	3.5%	17.6	3.9%	15.3	4.3%	2.6	1.5%	**10.8**	**2.6%**
Substanțe pentru tratare	2.4	0.6%	1.8	0.5%	3.6	0.8%	0.6	0.2%	1	0.6%	**2.3**	**0.6%**
Reparații majore	35.6	8.2%	44.5	12.8%	87.2	19.2%	22.6	6.3%	0	0.0%	**42**	**10.1%**
Impozite	48.4	11.1%	19.9	5.7%	39	8.6%	23.4	6.6%	25.7	15.1%	**41.6**	**10.0%**

Direcțiile din cadrul primăriilor și ACA au o pondere a costurilor pentru reparații minore și majore costul total mult mai mare decât ceilalți operatori.

Cheltuieli capitale

Suma medie a cheltuielilor capitale per conexiune raportată pentru ultimul an fiscal a fost de 494 MDL (Tabelul 4.D28/B1). Cele mai mari cheltuieli capitale au fost raportate de întreprinderile municipale (741 lei per conexiune), ori de la 3 până la 17 ori mai mult comparativ cu alți operatori: informali (255 lei), ACA (93 lei), operatori privați (58 lei) și direcții ale primăriilor (42 lei). Totuși, la o analiza mai profundă constatăm că majoritatea întreprinderilor municipale au indicat o medie a cheltuielilor capitale per conexiune nu mai mare de 64 lei.

Analiza componentelor cheltuielilor capitale reflectă faptul că 90 la sută au fost destinate pentru lucrări de extindere a conductei de apă.

Componentă cheltuieli (MDL per conexiune)	Întreprindere municipală		Direcție primărie		ACA		Operator privat		Operator informal		Media	Pondere
	MDL	%	MDL	%	MDL	%	MDL	%	MDL	%	MDL	%
Înlocuire active	55.8	6.8%	10.7	48.6%	113	100%	20.6	49.2%	0		**52.7**	**9.7%**
Extinderi	761.7	93.2%	11.3	51.4%	0		21.3	50.8%	0		**491**	**90.3%**

Totuși, ponderea cheltuielilor variază semnificativ pe tipuri de operatori: întreprinderile municipale s-au axat aproape în totalitate pe extindere, iar ACA pe înlocuirea activelor. Direcțiile primăriilor și operatorii privați au înregistrat o balansare a costurilor capitale pentru cele 2 componente.

Evidența contabilă și raportarea

Gestionarea registrelor contabile

55% din operatori practică evidența contabilă pe hârtie, iar 8% nici nu dispun de evidență contabilă.

61% din operatorii care duc evidența contabilă au fost supuși auditului în ultimii doi ani, preponderent operatorul regional (100%) și direcții ale primăriilor (67%).

Producerea rapoartelor financiare

8 din 10 operatori produc rapoarte financiare despre situația financiară a operațiunilor sistemului de alimentare cu apă. Acest fapt nu se referă la sistemele de alimentare fără administrator (niciunul nu produce rapoarte), precum și la 2/3 din operatori informali (Tabelul 4.D31). Pe de altă parte doar direcțiile primăriilor și operatorul regional au menționat elaborarea rapoartelor în proporție de 100%.

67% din operatorii care produc rapoarte financiare au elaborat ultimul în anul 2015 și doar 1/3 în 2016.

Majoritatea operatorilor (88%) fac publice rapoartele financiare, preponderent ACA (86%) și operatorii privați (75%).

Satisfacția față de situația financiară a operațiunilor de alimentare cu apă

Nivelul de satisfacție al operatorilor față de situația lor financiară este unul nesatisfăcător, acumulând scorul mediu de 2.4 puncte pe o scală de la 1 la 5, unde 1 semnifică *deloc satisfăcut* și 5 – *extrem de satisfăcut*. Cel mai nesatisfăcuți sunt sistemele fără administratori (scorul 1.7), întreprinderile municipale (scorul 2.2) și operatorii privași (scorul 2.3).

Motivele specifice ale insatisfacției vizează preponderent tarifele mici/neajustate la costuri (41) și întârzierea plăților din partea consumatorilor (16%), ceea ce influențează gestionarea cheltuielilor curente, dar și eventuale investiții, salarii mici.

Unii operatori mulțumiți au motivat prin mărimea acceptabilă a tarifelor, crearea fondului de rezervă pentru asigurarea fiabilității sistemului.

PRIORITĂȚI ȘI PLANURI

Disponibilitatea planului de afaceri pe termen mediu

Doar 29% din operatori au confirmat că dispun de plan de afaceri pe termen mediu, în special operatorii privați (50%), ACA (43%) și operatorul regional.

Nici un operator informal și sistem de alimentare fără administrator nu are plan de afaceri.

Domeniile prioritare pentru îmbunătățirea prestării serviciilor

Top trei al priorităților privind îmbunătățirea prestării serviciilor se referă la:

- renovarea/modernizarea sistemului de alimentare (41%), în special pentru direcțiile primăriilor (100%), operatorii informali (67%) și cei private (50%);
- asistenţa tehnică (35%), preponderant pentru operatorii informali (67%) și cei private (50%);
- extinderea conductei (27%), în special pentru ACA (43%).

Fiecare al cincilea operator are drept prioritate îmbunătățirea managementului financiar și modalitatea de tratare a apei.

Între 10% și 16% își doresc îmbunătățirea monitorizării consumului de apă / a politicii tarifare, instruirea resurselor umane și îmbunătățirea calității apei.

Factorul cel mai important în realizarea acestor obiective ține de resursele financiare (37%).

Inițiative prioritare planificate pentru implementare pe termen scurt (1-2 ani)

Cele mai importante inițiative planificate pentru următorii 2 ani se referă la următoarele aspecte:

- modernizarea/automatizarea sistemului (schimbarea țevilor, a turnului, pompelor etc.) (52%),
- extinderea conductei de apă (inclusiv instalarea unui rezervor suplimentar, mărirea debitului, majorarea volumului de depozitare) (36%), preponderent ACA (71%) și sistemele fără administrator (67%)
- contorizarea/evidența contabilă a consumului de apă (28%), în special întreprinderile municipal (43%);
- asistența tehnică (elaborarea proiectului tehnic, proiectarea sistemelor de canalizare, a stației de epurare, schimbarea traseului magistral) (24%), preponderant direcțiile primăriilor (100%) și operatorii private (50%).

Totodată, fiecare al zecelea operator și-a planificat îmbunătățirea modalității de tratare a apei.

Inițiative prioritare planificate pentru implementare pe termen mediu și lung (3-10 ani)

Cele mai importante inițiative planificate pe termen lung se referă la următoarele aspecte:

- extinderea apeductului (conectarea la sistemul regional, construcția apeductului, a unui turn de apa etc.) (29%), în special operatorul regional și cei privați (75%);
- tratarea apei (construcția stației de tratare a apei, procurarea unei instalații de filtrare, stație de electroclorinare) (29%), în special operatorul regional, direcțiile primăriilor (67%), ACA (43%);
- sistemul de canalizare (construcția sistemului, înnoire, managementul deșeurilor) (25%), preponderent operatorul regional și ACA (43%);
- automatizarea/modernizarea sistemului (renovare, schimbarea segmentului vechi, a pompelor) (22%), în special întreprinderile municipale (32%).

Totodată, aproape unu din zece respondenți consideră implementarea monitorizării consumului de apă și revizuirea tarifelor, construcția de noi surse de apă sau procurări de echipament și utilaje.
Pe de altă parte, aproape fiecare al cincilea operator nu a indicat nici o inițiativă prioritară pe termen lung.

Nivelul de încredere în durabilitatea serviciilor prestate

Nivelul de încredere al operatorilor în durabilitatea serviciilor lor este puțin peste medie, scorul 3.4 pe o scală de la 1 la 5, unde 1 semnifică *deloc încrezut*, iar 5 – *foarte încrezut*. Cel mai înalt nivel de încredere s-a înregistrat la ACA (scorul 3.9) și operatorii privați (scorul 3.5), iar cel mai puțin încrezuți sunt sistemele fără administratori (2.7).

Operatorii cu nivel mai înalt de încredere au formulat următoarele argumente principale: gestionarea corespunzătoare a sistemului conform necesităților consumatorilor, inclusiv livrarea apei 24/24 ore (24%) și creșterea cererii din partea consumatorilor (18%).

Cei care sunt mai puțin încrezuți fac referință preponderent la factorul financiar/acoperirea cheltuielilor (16%), modernizarea sistemului (6%), disponibilitatea apei în sursă (4%), dezvoltarea infrastructurii, reducerea migrației oamenilor peste hotare.

Atitudinea față de delegarea serviciilor unui operator mai mare

O treime din operatori sunt împotriva delegării serviciilor lor către un eventual operator mai mare, iar 6% nu s-au pronunțat.

Din restul de 60% de operatori care nu ar fi împotriva delegării serviciilor de alimentare cu apă, unii au făcut referință la anumite condiții, precum:

- diminuarea tarifului la apă (10%)
- asigurarea alimentării continue (10%)
- îmbunătățirea calității apei (10%)
- păstrarea personalului (8%), precum și mărirea salariilor
- modernizarea/înnoirea sistemului de alimentare
- construcția stației de tratare a apei
- procurarea sistemului / acordarea de dividende

La întrebarea despre modul în care ar dori să se implice în gestionarea sistemului de alimentare cu apă în situația delegării acestui serviciu, majoritatea își doresc o implicare directă cu statut de reprezentant local (inclusiv participarea la procesul de luare a deciziilor). Unu din șase operatori își dorește să facă deține cotă parte din sistem.

ANEXĂ CU DATE PRIMARE

Tabelul 1 – Aspecte legale și de reglementare

A3. Vârsta apeductului (ani in urma)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
0-2	2	7											1	33	**3**	**6**
3-5	3	11			3	43									**6**	**12**
6-10	6	21	1	33	2	29									**9**	**18**
11-24	1	4			1	14									**2**	**4**
25-50	9	32	2	67			2	50	1	100	1	33	2	67	**17**	**36**
>50	5	18			1	14	1	25			2	67			**9**	**18**
NŞ	2	7					1	25							**3**	**6**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

A4. Suportul primit (doar răspunsurile afirmative)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Instruire	14	50	2	67	5	71	1	25			1	33	1	33	**24**	**48**
Asistență tehnică	15	54	3	100	3	43	1	25			1	33	1	33	**24**	**48**
Asistență financiară	17	61	2	67	4	57	1	25			2	67	1	33	**27**	**54**
Asistență juridică	14	50	2	67	4	57	1	25			1	33	1	33	**23**	**46**
Total	28	214,3	3	300,0	7	228,6	4	100	1	0,0	3	166,7	3	133,3	**49**	

A5. Începutul gestionării (ani în urmă)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
0-2	5	18	2	67							2	67			**9**	**18**
3-5	9	32			4	57									**13**	**27**
6-10	8	29	1	33	2	29	3	75							**14**	**29**
11-24	6	21			1	14	1	25	1	100	1	33			**10**	**20**
25-50													1	33,3	**1**	**2**
>50																
NŞ													2	67	**2**	**4**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

A6. Nr. de localităţi unde se prestează serviciu	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
1	22	79	2	67	3	43	4	100			2	67	3	100	**36**	**73**
2	4	14	1	33	3	43									**8**	**16**
3	2	7			1	14					1	33			**4**	**8**
26-100									1	100					**1**	**2**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

A7. Alte servicii de distribuţie a apei (doar răspunsurile afirmative)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Transportarea apei cu camionul	2	7							1	100					**3**	**6**
Canalizare	7	25	1	33	1	14			1	100					**10**	**20**
Irigaţie																
Curăţirea străzii	11	39	1	33							1	33			**13**	**27**
Gestionarea deşeurilor solide	14	50	1	33											**15**	**31**
Pomparea/golirea foselor septice	7	25							1	100					**8**	**16**
Altceva	7	25	2	67			1	100							**10**	**20**
Total	28		3		7		4		1		3		3		**49**	

A8. Proprietar active	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
APL	28	100	3	100	6	86	2	50	1	100	3	100	2	67	**45**	**92**
Proprietate privată							2	50							**2**	**4**
Populaţia													1	33,3	**1**	**2**
Apa San					1	14									**1**	**2**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

A11A. Raportare că agenţiile... (doar răspunsurile afirmative)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
FISC – Serviciul Fiscal de State (State Tax Service)	28	100	3	100	6	86	4	100	1	100	1	33			**43**	**88**
CNAM – Compania Naţională de Asigurări în Medicină	24	86	3	100	6	86	4	100	1	100	1	33			**39**	**80**
CNAS – Casa Naţională de Asigurări Sociale	27	96	3	100	6	86	3	75	1	100	1	33			**41**	**84**
BNS – Biroul Naţional de Statisticţă	27	96	3	100	7	100	2	50	1	100	1	33	1	33	**42**	**86**
LPA – Adminsitraţia Publică Locală	26	93	2	67	6	86	2	50	1	100	1	33			**38**	**78**
Altceva	6	21	1	33	2	29			1	100	1	33	1	33	**12**	**24**
Total	28		3		7		4		1		3		3		**49**	

A11B1. Informaţie raportată către FISC	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Raport financiar	7	25	2	67			2	50			1	100			**12**	**28**
Amenajarea teritoriului	2	7													**2**	**5**
Taxe/Impozite	5	18			3	50	1	25			1	100			**10**	**23**
Salarii	2	7													**2**	**5**
NR	16	57	1	33	3	50	1	25	1	100					**22**	**51**
Total* (Sub-Eşantion)	28		3		6		4		1		1				**43**	

A11B2. Informaţie raportată către CNAM	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Asigurări în medicină	3	13			2	33	1	25							**6**	**15**
Forma cerută	4	17													**4**	**10**
Numărul de angajaţi	1	4	1	33			1	25							**3**	**8**
Contribuţii	1	4	1	33							1	100			**3**	**8**
NR	16	67	1	33	4	67	2	50	1	100					**24**	**62**
Total* (Sub-Eşantion)	24		3		6		4		1		1				**39**	

A11B3. Informaţie raportată către CNAS	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Asigurări sociale	6	22	2	67	2	33	2	67			1	100			**13**	**32**
REV 5	3	15													**3**	**7**
4 BASS	4	15													**4**	**10**
NR	17	63	1	33	4	67	1	33	1	100					**24**	**59**
Total* (Sub-Eşantion)	27		3		6		3		1		1				**41**	

A11B4. Informaţie raportată către BNS	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Raport financiar	5	19	2	67											**7**	**17**
Numărul conectărilor	1	6			2	29	1	50					1	100	**5**	**12**
Numărul surselor de apă					1	29	1	50					1	100	**3**	**7**
Forma cerută	3	11									1	100			**4**	**10**
Numărul de angajaţi	2	7	1	33											**3**	**7**
Consumul de apă	3	11			3	43									**6**	**14**
NR	17	63	1	33	4	57	1	50	1	100					**24**	**57**
Total* (Sub-Eşantion)	27		3		7		2		1		1		1		**42**	

A11B5. Informaţie raportată către APL	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Raport financiar	3	12					1	50							**4**	**11**
Consumul de apă	2	8													**2**	**5**
Activitatea întreprindenrii	1	4			3	50									**4**	**11**
Informaţii generale	1	4													**1**	**3**
NR	20	77	2	100	3	50	1	50	1	100	1	100			**28**	**74**
Total* (Sub-Eşantion)	26	103,8	2	100	6	100	2	100	1	100	1	100			**38**	

A11C1. Frecvenţa raportării către FISC	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Mai puțin decât o dată pe an	1	3,6													**1**	**2**
O dată pe an	1	3,6					2	50,0							**3**	**7**
2-4 ori pe an	5	17,9	2	66,7			1	25,0	1	100					**9**	**21**
5-11 ori pe an	4	14,3													**4**	**9**
12+ ori pe an	16	57,1	1	33,3	6	100	1	25,0			1	100			**25**	**59**
Nu se raportează periodic																
Nu cunosc	1	3,6													**1**	**2**
Total* (Sub-Eşantion)	28	100	3	100	6	100	4	100	1	100	1	100			**43**	**100**

A11C2. Frecvenţa raportării către CNAM	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Mai puțin decât o dată pe an	1	4,2					1	25,0							**2**	**5**
O dată pe an	2	8,3					2	50,0							**4**	**10**
2-4 ori pe an	9	37,5	3	100	2	33,3	1	25,0	1	100					**16**	**41**
5-11 ori pe an	2	8,3													**2**	**5**
12+ ori pe an	9	37,5			4	66,7					1	100			**14**	**36**
Nu se raportează periodic																
Nu cunosc	1	4,2													**1**	**3**
Total* (Sub-Eşantion)	24	100	3	100	6	100	4	100	1	100	1	100	0	0,0	**39**	**100**

A11C3. Frecvenţa raportării către CNAS	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Mai puțin decât o dată pe an	1	3,7													**1**	**2**
O dată pe an	3	11,1	1	33,3			1	33,3							**5**	**12**
2-4 ori pe an	4	14,8	2	66,7			1	33,3	1	100					**8**	**20**
5-11 ori pe an	3	11,1													**3**	**7**
12+ ori pe an	15	55,6			6	100	1	33,3			1	100			**23**	**57**
Nu se raportează periodic																
Nu cunosc	1	3,7													**1**	**2**
Total* (Sub-Eşantion)	27	100	3	100	6	100	3	100	1	100	1	100	0	0,0	**41**	**100**

A11C4. Frecvenţa raportării către BNS	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Mai puțin decât o dată pe an																
O dată pe an	13	48,1	2	66,7	3	42,9			1	100	1	100	1	100	**21**	**50**
2-4 ori pe an	9	33,3			3	42,9	1	50,0							**13**	**31**
5-11 ori pe an																
12+ ori pe an	4	14,8	1	33,3	1	14,3	1	50,0							**7**	**17**
Nu se raportează periodic																
Nu cunosc	1	3,7													**1**	**2**
Total* (Sub-Eşantion)	27	100	3	100	7	100	2	100	1	100	1	100	1	100	**42**	**100**

A11C5. Frecvenţa raportării către APL	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Mai puțin decât o dată pe an	1	3,8													**1**	**3**
O dată pe an	9	34,6			3	50,0	1	50,0							**13**	**33**
2-4 ori pe an	10	38,5			1	16,7									**11**	**29**
5-11 ori pe an	1	3,8							1	100					**2**	**5**
12+ ori pe an	3	11,5	2	100							1	100			**6**	**16**
Nu se raportează periodic	1	3,8			2	33,3	1	50,0							**4**	**11**
Nu cunosc	1	3,8													**1**	**3**
Total* (Sub-Eşantion)	26	100	2	100	6	100	2	100	1	100	1	100	0	0,0	**38**	**100**

A12. Nivelul general de complexitate a procedurilor de raportare pentru alimentare cu apă	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	28	2,5	3	3,0	7	2,7	4	2,3	1	4,0	1	2,0	2	2,5	**46**	**2,6**

A13. Agenţii ce aprobă tariful	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Consiliul local	28	100	3	100	6	85,7	3	75,0	1	100	2	66,7			**43**	**88**
Entitatea/compania noastră de alimentare cu apă					1	14,3							1	33,3	**2**	**4**
ANRE							1	25,0							**1**	**2**
Tariful nu a fost aprobat											1	33,3	2	66,7	**3**	**6**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

A14. Satisfacţia privind tarifile	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	27	2,5	3	2,7	7	3,0	4	2,8	1	2,0	3	2,7	1	4,0	**46**	**2,7**

A16. Suport din partea agenţiilor	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Autoritatea publică locală de nivelul I – nivelul primăriei	19	67,9	1	33,3	3	42,9	2	50,0	1	100					**26**	**53**
Autoritatea publică locală de nivelul II – nivel raional	1	3,6													**1**	**2**
Organizații internaționale					1	14,3									**1**	**2**
Nu este asistența disponibilă	3	10,7	1	33,3	2	28,6	2	50,0			2	66,7	1	33,3	**11**	**22**
NŞ	5	17,9	1	33,3	1	14,3					1	33,3	2	66,7	**10**	**20**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

A17. Gradul de satisfacţie privind reglementarea în prestarea serviciilor de alimenatre cu apă	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	28	2,8	3	3,0	7	3,1	4	3,5	1	3,0	3	2,0	1	4,0	**47**	**2,9**

A19. Licenţa de operare	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	15	53,6	2	66,7	5	71,4	4	100	1	100	1	33,3	1	33,3	**29**	**59**
Nu	13	46,4	1	33,3	2	28,6					2	66,7	2	66,7	**20**	**41**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

A22-A21. Durata medie a licenţii	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	10	5,1	2	2,0	3	6,0	3	1,3	1	25,0	1	1,0	1	1,0	**21**	**5,0**

A22. Este validă licenţa la moment	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	10	66,7	2	100	2	40,0	3	100	2	100	1	100	1	100	**21**	**72**
Nu					1	20,0									**1**	**3**
NR	5	33,3			2	40,0									**7**	**24**
Total* (Sub-Eşantion)	15	100	2	100	5	100	3	100	2	100	1	100	1	100	**29**	**100**

A20. Agenţii ce au eliberat licenţa	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Camera de licenţiere	1	6,7													**1**	**3**
Camera înregistrării de stat	1	6,7			1	20,0	1	25,0							**3**	**10**
APL	7	46,7	2	100	3	60,0	2	50,0			1	100			**15**	**52**
Inspecţia ecologică raională	2	13,3			1	20,0									**3**	**10**
Centrul Raional de Sanatate	1	6,7					1	25,0					1	100	**3**	**10**
ANRE									1	100					**1**	**3**
NŞ	3	20,0													**3**	**10**
Total* (Sub-Eşantion)	15	100	2	100	5	100	4	100	1	100	1	100	1	100	**29**	**100**

A24. Responsabilităţile operatorului (doar răspunsurile afirmative)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Distribuirea către clienţi a apei în conformitate cu un standard de performanţă specificat	26	93	2	67	6	86	4	100	1	100	1	33			**40**	**82**
Regiunea administrativ-teritorială (de ex. localităţile) în care aveți permisiunea să prestați serviciul	21	75	2	67	6	86	2	50	1	100	1	33			**33**	**67**
Extinderea ariei administrativ-teritoriale de acoperire/deservire	13	46	1	33	4	57	1	25	1	100	1	33			**21**	**43**
Reparații majore (întreținere capitală) și înlocuirea activelor	21	75	1	33	7	100	3	75	1	100	1	33			**34**	**69**
Colectarea tarifelor pentru folosirea apei	27	96	2	67	7	100	4	100	1	100	1	33			**42**	**86**
Colectarea taxelor pentru conectări noi	23	82	1	33	7	100	2	50	1	100	1	33			**35**	**71**
Cerința de a avea contracte cu clienții	27	96	1	33	6	86	4	100	1	100					**39**	**80**
Cerința de raportare a informației operaționale	25	89			5	71	2	50	1	100					**33**	**67**
Cerința de a prezenta datele cu privire la calitatea apei	23	82	1	33	5	71	3	75	1	100					**33**	**67**
Finanțarea cheltuielilor de exploatare	24	86	1	33	6	86	1	25	1	100	1	33			**34**	**69**
Total	28		3		7		4		1		3				**49**	

A25. Prezenţa unui registru a activelor	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	17	60,7	2	66,7	3	42,9	2	50,0	1	100	1	33,3			**26**	**53**
Nu	11	39,3	1	33,3	4	57,1	2	50,0			2	66,7	3	100	**23**	**47**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

A26. Prezentarea registrului a activelor	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	11	64,7	2	100	1	33,3	2	100			1	100			**17**	**65**
Nu	6	35,3			2	66,7			1	100					**9**	**35**
Total* (Sub-Eşantion)	17	100	2	100	3	100	2	100	1	100	1	100			**26**	**100**

A27. Componentele registrului activelor *(doar răspunsurile afirmative)*	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Locația activului	6	54,5	2	100	1	100	1	50,0							**10**	**59**
Vechimea activului	8	72,7	2	100	1	100	1	50,0			1	100			**13**	**77**
Funcționalitatea activului	7	63,6	1	50,0	1	100	1	50,0			1	100			**11**	**65**
Specificațiile activului	6	54,5	1	50,0	1	100	1	50,0			1	100			**10**	**59**
Valoarea activului	9	81,8	1	50,0	1	100	1	50,0			1	100			**13**	**77**
Total* (Sub-Eşantion)	17		2		3		2				4				**57**	

A28. Autorizaţie de mediu pentru folosinţa specială a apei	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	7	25,0	2	66,7	3	42,9	2	50,0	1	100	1	33,3			**16**	**33**
Nu	21	75,0	1	33,3	4	57,1	2	50,0			2	66,7	3	100	**33**	**67**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

A29. Agenţie/organ ce a emis autorizaţia	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Inspectoratul Ecologic de Stat	7	100	2	100	3	100	2	100	1	100	1	100			**16**	**100**
Total* (Sub-Eşantion)	7	100	2	100	3	100	2	100	1	100	1	100			**16**	**100**

A30. Inspecţie externă a calităţii apei	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	23	82,1	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	2	66,7	**43**	**88**
Nu	5	17,9											1	33,3	**6**	**12**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

A31. Inspecţia ariei de acoperire	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	9	32,1			2	28,6	1	25,0	1	100	1	33,3			**14**	**29**
Nu	19	67,9	3	100	5	71,4	3	75,0			2	66,7	3	100	**35**	**71**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

A32.Inspecţia privind numărul de ore	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	8	28,6	1	33,3	2	28,6	1	25,0	1	100					**13**	**27**
Nu	19	67,9	2	66,7	5	71,4	3	75,0			3	100	3	100	**35**	**71**
NŞ	1	3,6													**1**	**2**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

A33. Publicarea tarifelor/taxelor	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Nu le publicăm	12	43	1	33			1	25			3	100	2	67	**19**	**39**
Le-am afişat pe un panou informativ sau la/în apropierea oficiului operatorului	10	36	1	33											**11**	**22**
Le-am afişat pe un panou informativ la sau în apropierea oficiului primăriei	8	29	2	67	3	43	2	50							**15**	**31**
În contract					2	29	1	25							**3**	**6**
Adunare generală	1	4			2	29							1	33	**4**	**8**
În facturi	4	14			1	14									**5**	**10**
În mass-media locală	1	4			1	14			1	100					**3**	**6**
Total	28	128,6	3	133,3	7	128,6	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	

A34. Frecvenţa cantactării APL I	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Niciodată							2	50,0			2	66,7	2	66,7	**6**	**12**
Neregulat sau doar atunci când apare o problemă	12	42,9			2	28,6							1	33,3	**15**	**31**
Mai puţin decât o dată pe an	1	3,6													**1**	**2**
Aproximativ o dată pe an																
de 2-4 ori pe an	2	7,1	1	33,3	1	14,3									**4**	**8**
de 5+ ori pe an	13	46,4	2	66,7	4	57,1	2	50,0	1	100	1	33,3			**23**	**47**
Nu cunosc																
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

A35. Frecvenţa cantactării APL II	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Niciodată	12	42,9	1	33,3	6	85,7	2	50,0	1	100	2	66,7	2	66,7	**26**	**53**
Neregulat sau doar atunci când apare o problemă	8	28,6					2	50,0							**10**	**20**
Mai puțin decât o dată pe an																
Aproximativ o dată pe an	1	3,6													**1**	**2**
De 2-4 ori pe an	4	14,3	1	33,3	1	14,3					1	33,3	1	33,3	**8**	**16**
De 5+ ori pe an	2	7,1	1	33,3											**3**	**6**
Nu cunosc	1	3,6													**1**	**2**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

Tabelul 2 – Caracteristici operaționale

B1. Numărul total al conectărilor la sistemul de alimentare cu apă	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	2 854	795	780	980	1 694	1 175	380	**2 854**
Percentila 75	1 171	795	744	740	1 694	1 175	380	**1 000**
Media	800	609	530	553	1 574	858	227	**731**
Mediana	599	609	597	465	1 574	1 000	250	**592**
Percentila 25	318	420	256	367	1 453	398	50	**325**
Minim	70	420	207	303	1 453	398	50	**50**
Eşantion	28	3	7	4	2	3	3	**50**

B2. Numărul total al gospodăriilor ce au utilizat sistemul de alimentare cu apă luna trecută	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	2 854	790	780	980	1 638	1 175	380	**2 854**
Percentila 75	725	790	744	739	1 638	1 175	380	**780**
Media	685	579	525	537	1 353	850	227	**654**
Mediana	522	526	597	449	1 353	995	250	**521**
Percentila 25	308	420	246	335	1 068	380	50	**315**
Minim	70	420	207	270	1 068	380	50	**50**
Eşantion	28	3	7	4	2	3	3	**50**

B3. Numărul de gospodării ce sunt conectate la sistemul de canalizare	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	1 900	0	25	0	1 638	50	0	**1 900**
Percentila 75	0	0	0	0	1 638	50	0	**0**
Media	103	0	4	0	1 353	25	0	**116**
Mediana	0	0	0	0	1 353	25	0	**0**
Percentila 25	0	0	0	0	1 068	0	0	**0**
Minim	0	0	0	0	1 068	0	0	**0**
Eşantion	26	3	7	4	2	2	3	**47**

B4. Numărul total al gospodăriilor ce sunt în aria de acoperire a operatorului	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	2 873	880	1 300	1 200	1 600		422	**2 873**
Percentila 75	1 640	880	1 174	1 035	1 600		422	**1 373**
Media	1 198	770	708	786	1 068		261	**999**
Mediana	1 033	745	610	785	1 200		300	**773**
Percentila 25	525	686	320	538	405		62	**505**
Minim	104	686	254	376	405		62	**62**
Eşantion	28	3	7	4	3		3	**48**

B5. Motivele neconectării	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Nu pot să-și permită achitarea taxei de conectare	13	46	1	33	6	86	1	25			1	33	0		**22**	**44**
Nu pot să-și permită achitarea tarifului pentru utilizarea apei	8	29			2	29	2	50			1	33	1	33	**14**	**28**
Nu sunt satisfăcuți de calitatea a apei (gust, miros, aspect)	3	11													**3**	**6**
Nu sunt satisfăcuți de certitudinea/fiabilitatea alimentării cu apă (numărul orelor pe zi în care serviciul este disponibil)			1	33											**1**	**2**
Nu sunt satisfăcuți de sistemul de facturare și achitare	2	7					2	50							**4**	**8**
Sunt deja satisfăcuți cu sursa pe care o utilizau	19	68	2	67	5	71	3	75			3	100	3	100	**35**	**70**
Casele sunt abandonate	2	7	1	33							1	33			**4**	**8**
Altceva	2	7													**2**	**4**
NR	1	4							2	100					**3**	**6**
Total	28		3		7		4		2		3		3		**50**	

B1-B6. Variația netă a numărului de conexiuni, anul trecut	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	231	18	20	10	31	30	6	**231**
Percentila 75	30	18	15	7	31	30	6	**19**
Media	30	12	8	4	25	13	4	**20**
Mediana	11	10	6	3	25	6	5	**9**
Percentila 25	3	9	1	1	18	2	0	**3**
Minim	0	9	0	0	18	2	0	**0**
Eşantion	26	3	7	4	2	3	3	**48**

B7. Numărul deconectărilor, anul trecut	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	35	3	8	2		5	0	**35**
Percentila 75	6	3	0	1		5	0	**4**
Media	5	1	1	1		2	0	**3**
Mediana	2	1	0	0		1	0	**1**
Percentila 25	0	0	0	0		0	0	**0**
Minim	0	0	0	0		0	0	**0**
Eşantion	28	3	7	4		3	3	**48**

B8. Contracte individuale	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	26	92,9	3	100	6	85,7	4	100	2	100	1	33,3			**42**	**84**
Nu	2	7,1			1	14,3					2	66,7	3	100	**8**	**16**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B9. Motivele deconectărilor	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Nu-și mai pot permite tariful pentru consumul apei	4	67	1	100			1	100	2	100	1	100			**9**	**82**
Nu sunt satisfăcuți de sistemul de facturare și achitare							1	100							**1**	**9**
Gospodăriile casnice și-au asigurat o sursă de apă nouă pe care preferă să o folosească	3	50													**3**	**27**
S-au mutat din area de acoperire a serviciului	3	50													**3**	**27**
Refuz de a participa la lucrări de reparare											1	100			**1**	**9**
Furturi de apă							1	100							**1**	**9**
Total* (Sub-Eşantion)	6		1				1		2		1				**11**	

B10. Probleme din cauza conectărilor ilegale	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	16	57,1	1	33,3	4	57,1	3	75,0					1	33,3	**25**	**50**
Nu	10	35,7	2	66,7	3	42,9	1	25,0			2	66,7	2	66,7	**20**	**40**
NŞ	2	7,1							2	100	1	33,3			**5**	**10**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B11. Tipul sursei de apă	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Fîntîni de mină	3	11					1	25							**4**	**8**
Sonde arteziene	27	96	3	100	7	100	3	75	1	50	3	100	1	33	**45**	**90**
Izvoare/Captaje	2	7					1	25					2	67	**5**	**10**
Lac/ apă de suprafață stătătoare							1	25							**1**	**2**
Râu /cursă de apă (apă de suprafață curgătoare)									2	100					**2**	**4**
Total	28		3		7		4		2		3		3		**50**	

B12. Evaluarea debitului anual maximal vreodată	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	15	53,6	3	100	6	85,7	3	75,0	1	50,0	2	66,7			**30**	**60**
Nu	7	25,0			1	14,3			1	50,0	1	33,3	3	100	**13**	**26**
NŞ	6	21,4					1	25,0							**7**	**14**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B13/B1. Debitul sursei de apă per conexiune	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	1 768	70	1 027	88		194	194	**1 768**
Percentila 75	108	70	242	88		194	194	**127**
Media	198	49	297	61		142	142	**186**
Mediana	69	39	174	52		142	142	**74**
Percentila 25	48	37	121	43		91	91	**47**
Minim	8	37	47	43		91	91	**8**
Eşantion	18	3	6	3		2	2	**32**

B14. Cantitatea de apă suficientă pe timp de vară/uscat	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	20	71,4	2	66,7	6	85,7	3	75,0	2	100	2	66,7	2	66,7	**37**	**74**
Nu	8	28,6	1	33,3	1	14,3	1	25,0			1	33,3	1	33,3	**13**	**26**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B15. Cantitatea de apă suficientă pentru a satisface planurile de extindere	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	14	50,0	2	66,7	5	71,4	3	75,0	1	50,0	2	66,7	2	66,7	**29**	**58**
Nu	13	46,4	1	33,3	2	28,6	1	25,0	1	50,0	1	33,3	1	33,3	**20**	**40**
NŞ	1	3,6													**1**	**2**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B16. Componentele sursei de apă	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Pompă la priza de apă (pentru pomparea apei din sursă)	28	100	3	100	6	86	4	100	2	100	3	100	1	33	**47**	**94**
Depozitarea apei brute în cisternă/rezervor	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**
Orice fel de tratare a apei	15	54			3	43	2	50	1	50					**21**	**42**
Sistem de floculare/sedimentare									1	50					**1**	**2**
Sistem de filtrare	3	11	1	33	1	14			1	50					**6**	**12**
Sistem de dezinfectare (i.e ozone, UV)	3	11							1	50					**4**	**8**
Dezinfectarea	23	82	2	67	5	71	3	75	2	100	3	100	2	67	**40**	**80**
Stocarea apei tratate /rezervor	4	14			2	29	3	75	2	100			1	33	**12**	**24**
Sistem de distribuție alimentat gravitațional	24	86	3	100	5	71	4	100	2	100	3	100	2	67	**43**	**86**
Sistem de pompare pentru presurizarea sistemului de distribuție	2	7			2	29	1	25	2	100			1	33	**8**	**16**
Conectări contorizate de gospodării casnice	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	1	33	**48**	**96**
Conectări necontorizate de gospodării casnice	12	43			1	14			1	50	1	33	2	67	**17**	**34**
Robinet de acces public	5	18	1	33	3	43	1	25					2	67	**12**	**24**
Total	28		3		7		4		2		3		3		**50**	

B16iiB. Volumul cisternei pentru depozitarea apei brute (m3)	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	1 230	175	75	200	180	100	135	**1 230**
Percentila 75	220	175	50	200	180	100	135	**175**
Media	250	133	45	175	180	57	55	**171**
Mediana	80	150	50	175	180	38	25	**75**
Percentila 25	50	75	25	150	180	34	6	**34**
Minim	18	75	25	150	180	34	6	**6**
Eşantion	18	3	5	2	1	3	3	**35**

B16iiiB. Volumul rezervorului pentru stocarea ape tratate (m3)	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	50		50		2 000		25	**2 000**
Percentila 75	50		50		2 000		25	**2 000**
Media	33		50		2 000		25	**596**
Mediana	50		50		2 000		25	**50**
Percentila 25	0,05		50		2 000		25	**25**
Minim	0,05		50		2 000		25	**0,05**
Eşantion	3		1		1		1	**7**

B17. Monitorizarea defecţiunilor	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	17	60,7	2	66,7	6	85,7	3	75,0	2	100			1	33,3	**31**	**62**
Nu	11	39,3	1	33,3	1	14,3	1	25,0			3	100	2	66,7	**19**	**38**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B18. Monitorizarea presiunii în sistem	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	12	42,9	3	100	4	57,1	2	50,0	2	100					**23**	**46**
Nu	16	57,1			3	42,9	2	50,0			3	100	3	100	**27**	**54**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B19A. Măsurările intrărilor/ieşirilor de apă pe următoarele puncte	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Intrarea/pomparea din sursa(sursele) de apă (apă brută)	19	70,4	3	100	4	57,1	2	50,0	1	100	2	66,7			**31**	**66,0**
Apa tratată (apa la ieșirea din sistemul de tratare)	1	5,3							1	100					**2**	**6,0**
Ieșirea din instalația de alimentare cu apă (în rețeaua de distribuție)	5	21,7			2	28,6	1	25,0	1	100					**9**	**23,0**
Apa vândută/distribuită la punctele de conectare private/publice (i.e. apometre)	19	70,4	3	100	3	42,9	3	75,0	2	100	2	66,7			**32**	**67,0**

B20. Capacitatea maximă pe care sistemul este proiectat să-l furnizeze	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	534	70	500	600	560 000	624		**560 000**
Percentila 75	242	70	240	420	560 000	624		**242**
Media	183	70	174	280	560 000	332		**16 663**
Mediana	150	70	80	240	560 000	332		**171**
Percentila 25	96	70	60	140	560 000	40		**70**
Minim	15	70	25	40	560 000	40		**15**
Eşantion	19	1	7	4	1	2		

B21/B1. Rata de conectare cu contoare de apă funcţionale (%)	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	100	100	100	100	96	100	100	**100**
Percentila 75	100	100	100	100	96	100	100	**100**
Media	88	100	92	98	84	98	33	**87**
Mediana	100	100	100	100	84	100	0	**100**
Percentila 25	95	100	96	97	71	94	0	**95**
Minim	7	100	46	93	71	94	0	**0**
Eşantion	27	3	7	4	2	3	3	**49**

B22/B1. Rata de conectare cu contoare de apă nefuncţionale	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	3	0	4	0	0	0	0	**4**
Percentila 75	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Media	0	0	1	0	0	0	0	**0**
Mediana	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Percentila 25	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Minim	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Eşantion	27	3	7	4	2	3	3	**49**

B23/B1. Rata de conectare fără contoare de apă	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	92	0	54	7	29	6	100	**100**
Percentila 75	5	0	0	3	29	6	100	**5**
Media	12	0	8	2	16	2	67	**12**
Mediana	0	0	0	0	16	0	100	**0**
Percentila 25	0	0	0	0	4	0	0	**0**
Minim	0	0	0	0	4	0	0	**0**
Eşantion	27	3	7	4	2	3	3	**49**

B24i. Satisfacţia populaţiei privind presiunea în sistem	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	25	89,3	2	66,7	5	71,4	3	75,0	2	100	3	100	2	66,7	**42**	**84**
Nu	3	10,7	1	33,3	2	28,6	1	25,0					1	33,3	**8**	**16**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B24ii. Probleme legate de presiunea apei	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	18	64,3	2	66,7	5	71,4	2	50,0	1	50,0	2	66,7	1	33,3	**31**	**62**
Nu	10	35,7	1	33,3	2	28,6	2	50,0	1	50,0	1	33,3	2	66,7	**19**	**38**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B24iii. Ore pe zi în care se face distribuţia de apă	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
13-19	1	3,6													**1**	**2**
24	27	96,4	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**49**	**98**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B24iv. Serviciu 24/24	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	27	96,4	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**49**	**98**
Nu	1	3,6													**1**	**2**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B24v. Cauzele nefurnizării serviciului 24/24	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Apă insuficientă în sursă	1	100													**1**	**100**
Total (Sub-Eşantion)	1	100													**1**	**100**

B24vi. Satisfacţia privind numărul de ore în care pot accesa serviciul	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	13	46,4	2	66,7	6	85,7	2	50,0	2	100	3	100	2	66,7	**30**	**60**
Nu	1	3,6													**1**	**2**
NŞ	14	50,0	1	33,3	1	14,3	2	50,0					1	33,3	**19**	**38**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B25. Numărul problemelor majore, anul trecut	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
0	12	43	1	33	5	71	2	50	2	100			1	33	**23**	**46**
1-2	7	25			2	29	1	25			1	33	2	67	**13**	**26**
3-5	5	18	1	33			1	25			1	33			**8**	**16**
6-10	2	7	1	33											**3**	**6**
11-25	1	4									1	33			**2**	**4**
NŞ	1	4													**1**	**2**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B26. Săptămâni în urmă cînd au fost probleme majore	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	32	75	32	33		20	48	**75**
Percentila 75	15	75	32	33		20	48	**28**
Media	10	38	29	23		14	27	**17**
Mediana	4	38	29	23		12	27	**10**
Percentila 25	4	1	25	12		10	5	**4**
Minim	1	1	25	12		10	5	**1**
Eşantion	12	2	2	2		3	2	**23**

B27. Zile lipsă de apă în sistem din cauza problemelor majore	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	15	3	3	120		60	3	**120**
Percentila 75	4	3	3	120		60	3	**4**
Media	4	2	3	62		22	3	**10**
Mediana	3	2	3	62		4	3	**3**
Percentila 25	2	1	2	3		1	2	**2**
Minim	1	1	2	3		1	2	**1**
Eşantion	14	2	2	2		3	2	**25**

B28. Durata reparaţiei problemei majore	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	15	3	3	120		14	3	**120**
Percentila 75	3	3	3	120		14	3	**3**
Media	3	2	3	62		6	3	**8**
Mediana	3	2	3	62		2	3	**3**
Percentila 25	2	1	2	3		1	2	**2**
Minim	1	1	2	3		1	2	**1**
Eşantion	14	2	2	2		3	2	**25**

B29. Cauzele problemelor majore	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Renovare/modernizare/lucrari	3	21,4	1	50,0	2	100	1	50,0			1	33,3	1	50,0	**9**	**36**
Defecțiuni/fisurări (pompei, țevii, căderea turnului)	7	50,0					1	50,0			1	33,3	1	50,0	**10**	**40**
Profilaxia echipamentului/dezinfecția apei	1	7,1													**1**	**4**
Deficiența apei											1	33,3			**1**	**4**
Instabilitatea tensiunii electrice	3	21,4													**3**	**12**
NR			1	50,0											**1**	**4**
Total* (Sub-Eşantion)	14	100	2	100	2	100	2	100	0	0,0	3	100	2	100	**25**	**100**

B30. Costul aproximativ de reparaţie la ultima problemă majoră (MDL)	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	60 000	20 000	27 000	6 400		36 000	14 000	**60 000**
Percentila 75	25 000	20 000	27 000	6 400		36 000	14 000	**23 500**
Media	16 635	16 500	23 500	4 700		18 667	7 500	**15 694**
Mediana	800	16 500	23 500	4 700		20 000	7 500	**12 250**
Percentila 25	3 500	13 000	20 000	3 000		0	1 000	**3 250**
Minim	0	13 000	20 000	3 000		0	1 000	**0**
Eşantion	13	2	2	2		3	2	**24**

B31. Cine a contribuit cu mijloace băneşti la rezolvarea problemei majore	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Entitatea/compania care prestează serviciului de alimentare cu apă	9	64	1	50	1	50	2	100							**13**	**57**
Administrația publică locală (nivelul I – primărie)	5	36	1	50			1	50			1	33			**8**	**35**
Consumatorii	2	14			1	50					2	67	2	100	**7**	**30**
Total* (Sub-Eşantion)	14	114,3	2	100	2	100	2	150,0			3	100	2	100	**25**	

B31. Contribuţia medie (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
Entitatea/compania care prestează serviciului de alimentare cu apă	9	14 894	1	13 000	1	27 000	2	2 700							**13**	**13 804**
Administrația publică locală (nivelul I – primărie)	5	9 240	1	20 000			1	4 000			1	10 000			**8**	**10 025**
Consumatorii	2	18 000			1	20 000					2	23 000	2	7 500	**7**	**16 714**

B32. Numărul de probleme minore, anul trecut	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
0	2	7			1	14	1	25							**4**	**8**
1-2	2	7	1	33	2	29									**5**	**10**
3-5	3	11	1	33	3	43			1	50			1	33	**9**	**18**
6-10	3	11			1	14	1	25							**5**	**10**
11-25	10	36	1	33			1	25			2	67	2	67	**16**	**32**
>25	7	25					1	25	1	50	1	33			**10**	**20**
NŞ	1	4													**1**	**2**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B33. Săptămâni în urmă cînd au fost probleme minore	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	20	52	20	3	1	12	14	**52**
Percentila 75	4	52	17	3	1	12	14	**7**
Media	4	18	10	2	1	7	9	**6**
Mediana	2	1	7	2	1	8	12	**2**
Percentila 25	1	1	4	1	1	0	1	**1**
Minim	1	1	1	1	1	0	1	**0**
Eşantion	25	3	5	3	2	3	3	**44**

B34. Cuzele problemelor minore	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Defecțiune tehnică (defect. robinetului, apeductului, țevilor, contoarelor)	12	46	1	33			2	67			1	33	1	33	**17**	**38**
Renovare/modernizare (reparația/schimbarea unei porțiuni de țeavă)	5	19			2	40									**7**	**16**
Reparații/lucrări minore (lucrări de sudare, reparația unei porțiuni de rețea)	2	8	1	33											**3**	**7**
Insuficiența de apă (pierderi de apă)	4	15									1	33	1	33	**6**	**13**
Întreruperi/deconectări a energiei electrice	1	4			2	40					1	33			**4**	**9**
Extinderea apeductului (conectarea la apeduct)					1	20									**1**	**2**
Construcția necalitativă a apeductului			1	33			1	33							**2**	**4**
Fisuri (în turn, la rețeaua de distribuție)	2	8							1	50			1	33	**4**	**9**
Oprire planificata pentru pregatirea de sezonul de iarna									1	50					**1**	**2**
Total* (Sub-Eşantion)	26	100	3	100	5	100	3	100	2	100	3	100	3	100	**45**	**100**

B35. Costul aproximativ de reparaţie la ultima problemă minore (MDL)	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	5 000	500	5 000	2 000	764	300	0	**5 000**
Percentila 75	1 400	500	2 800	2 000	764	300	0	**900**
Media	813	167	1 400	1 367	764	117	0	**790**
Mediana	350	0	300	2 000	764	50	0	**300**
Percentila 25	50	0	0	100	764	0	0	**28**
Minim	0	0	0	100	764	0	0	**0**
Eşantion	23	3	4	3	1	3	1	**38**

B36. Întreţineri de rutină petrecute	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Modernizarea/renovarea sistemului (schimbarea țevilor, contoarelor, robinetelor etc.)	4	14	2	67			1	25			2	67	1	33	**10**	**20**
Inspectări/verificări zilnice (a stării rețelelor, a tensiunii electrice, a scurgerilor de apă)	2	7					1	25							**3**	**6**
Inspectări tehnice/verificări periodice (a pompelor, rețelelor, sondelor,)	19	68			6	86			2	100			1	33	**28**	**56**
Lucrări de reparație (a traseului, turnului, rezervoarelor, țevilor, pompelor)	2	7	1	33					1	50			1	33	**5**	**10**
Informarea populației	2	7													**2**	**4**
Evidența consumului de apă (colectarea datelor, instalarea contoarelor, evidența volumului consumat)	2	7	1	33			1	25							**4**	**8**
Interceptări privind starea sistemului	3	11													**3**	**6**
Verificarea/reglarea nivelului de apă în sistem	2	7													**2**	**4**
Extinderea apeductului (instalarea unui nou turn, rețea noua)					1	14					1	33			**2**	**4**
Măsuri preventive (protejare de îngheț, pomparea zilnică a apei)	1	4			1	14	2	50							**4**	**8**
Monitorizarea energiei electrice (consum, alimentare, tensiune)	4	14													**4**	**8**
NA	2	7	1	33	1	14	1	25			1	33	1	33	**7**	**14**
Total	28		3		7		4		2		3		3		**50**	

B37. Sursele de asistenţă *(doar răspunsurile afirmative)*	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Administrația publică locală (nivelul I – primărie)	21	75	3	100	3	43	1	25			2	67	3	100	**33**	**66**
Administrația publică locală (nivelul II – raion)	3	11									1	33			**4**	**8**
Sectorul privat	5	18	1	33	2	29	1	25	2	100					**11**	**22**
AMAC (Asociația Moldova Apă-Canal)									2	100					**2**	**4**
Organizație locală					1	14			2	100					**3**	**6**
Organizație internațională					1	14			2	100					**3**	**6**
Consumatorii	4	14									1	33			**5**	**10**
Niciodată nu am fost nevoiți să apelăm la asistență din exteriorul companiei	4	14			2	29	3	75							**9**	**18**
Total	28		3		7		4		2		3		3	100	**50**	

B38. Apă tehnică pentru consum	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Apa tehnica	13	46,4	1	33,3	1	14,3	1	25,0							**16**	**32**
Apă potabilă	15	53,6	1	33,3	5	71,4	3	75,0	2	100	3	100	3	100	**32**	**64**
NŞ			1	33,3	1	14,3									**2**	**4**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B39. Frecvenţa testării apei de către CTSP	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Mai puțin decât o dată pe an	4	14,3	1	33,3	1	14,3					1	33,3			**7**	**14**
Aproximativ o dată pe an	9	32,1			2	28,6	1	25,0					1	33,3	**13**	**26**
Între lunar și anual	15	53,6	2	66,7	4	57,1	3	75,0			2	66,7	2	66,7	**28**	**56**
O dată pe lună sau mai des									2	100					**2**	**4**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B40. Frecvenţa testării apei de către operator	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Niciodată	14	50,0			5	71,4	1	25,0					3	100	**23**	**46**
Mai rar decât o dată pe an	7	25,0	3	100	1	14,3					1	33,3			**12**	**24**
Între lunar și anual (inclusiv anual)	7	25,0			1	14,3	3	75,0			2	66,7			**13**	**26**
Zilnic									2	100					**2**	**4**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B41. Testarea microbiologică, anul trecut	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	25	89,3	2	66,7	7	100	4	100	2	100	3	100	2	66,7	**45**	**90**
Nu	1	3,6	1	33,3											**2**	**4**
NŞ	2	7,1											1	33,3	**3**	**6**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B42. Testarea la parametri chimici, anul trecut	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	27	96,4	2	66,7	7	100	4	100	2	100	3	100	2	66,7	**47**	**94**
Nu	1	3,6	1	33,3											**2**	**4**
NŞ													1	33,3	**1**	**2**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B43. Entităţi ce au fost implicate în testarea apei *(răspuns multiplu)*	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Nu este aplicabil (Nu se face testarea)			1	33,3											**1**	**2**
Testată de personal/specialiștii entității/companiei mele pe teren	1	3,6													**1**	**2**
Testată de Centrul Teritorial de Sănătate Publică (« sanipit »)	27	96,4	2	66,7	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**48**	**96**
Alt laborator	1	3,6							2	100					**3**	**6**
NŞ	1	3,6													**1**	**2**
Total	28		3		7		4		2		3		3		**50**	

B44. Prezentarea testărilor apei	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	21	75,0	3	100	4	57,1	3	75,0							**31**	**62**
Nu	7	25,0			3	42,9	1	25,0	2	100	3	100	3	100	**19**	**38**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100	**50**	**100**

B45. Permisiunea de a fotografia testarea apei	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	19	90,5	2	66,7	4	100	3	100							**28**	**90,3**
Nu	2	9,5	1	33,3											**3**	**9,7**
Total* (Sub-Eşantion)	21	100	3	100	4	100	3	100							**31**	**100**

B45. Perioada când a fost efectuată testarea	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
2015-2016	19	90,5	2	66,7	4	100	3	100							**28**	**90,3**
Mai tîrziu de 2015	2	9,5	1	33,3											**3**	**9,7**
Total* (Sub-Eşantion)	21	100	3	100	4	100	3	100							**31**	**100**

B46. Lipsa <parametrilor>	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
E. Coli	4	19,0			1	25,0									**5**	**16,1**
Fecal coliforms	6	28,6			2	50,0									**8**	**25,8**
Enterococci	7	33,3	2	66,7	1	25,0									**10**	**32,3**
Flour	10	47,6	1	33,3	1	25,0									**12**	**38,7**
Nitrat	7	33,3	1	33,3	1	25,0									**9**	**29,0**
Nitrit	4	19,0			1	25,0									**5**	**16,1**
Arseniu	14	66,7	2	66,7	3	75,0	1	33,3							**20**	**64,5**
Plumb	17	81,0	3	100	4	100	2	66,7							**26**	**83,9**
Fier	6	28,6	1	33,3	1	25,0									**8**	**25,8**
Amoniu	3	14,3			1	25,0									**4**	**12,9**
Total	21		3		4		3								**31**	

B46B. Deviere de la normă a parametrilor	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
E. Coli	5	29,4	1	33,3	2	66,7	1	33,3							**9**	**34,6**
Fecal coliforms	6	40,0	1	33,3	1	50,0	1	33,3							**9**	**39,1**
Enterococci	2	14,3			1	33,3	1	33,3							**4**	**19,0**
Flour	5	45,5	1	50,0	1	33,3									**7**	**36,8**
Nitrat	2	14,3			1	33,3									**3**	**13,6**
Nitrit	2	11,8													**2**	**7,7**
Arseniu																
Plumb																
Fier	7	46,7													**7**	**30,4**
Amoniu	14	77,8	3	100	3	100	2	66,7							**22**	**81,5**

B47. Satisfacţia privind Operaţiunele Tehnice	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	28	3,0	3	3,0	7	3,7	4	3,3	2	4,0	3	2,3	3	3,3	**50**	**3,2**

B49. Înregistrarea plîngerilor/reclamaţiilor	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	11	39,3	2	66,7	2	28,6	2	50,0	2	100					**19**	**38**
Nu	17	60,7	1	33,3	5	71,4	2	50,0			3	100	3	100	**31**	**62**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	2	100	3	100	3	100		

B50. Numarul de reclamaţii în ultimile 3 luni (media)	Tip 1	Tip 2	Tip 3	Tip 4	Tip 5	Tip 6	Tip 7	**Total**
Maxim	140	2	10	5	81			**140**
Percentila 75	10	2	10	5	81			**10**
Media	16	2	5	3	69			**17**
Mediana	3	2	5	3	69			**3**
Percentila 25	0	1	0	0	56			**0**
Minim	0	1	0	0	56			**0**
Eşantion	11	2	2	2	2			**19**

Tabelul 3 – Resurse umane și capacități

C1. Unități de personal cu normă deplină	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	28	3,8	3	3,3	7	2,7	4	2,0	1	1 850,0	3	1,0	3	0,0	**49**	**40,1**

C2. Unități de personal cu ½ de normă	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	28	2,0	3	0,0	7	1,7	4	0,0	1	50,0	3	0,3	3	0,0	**49**	**2,4**

C3. Funcţii prezente *(doar răspunsurile afirmative)*	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Director/președinte/manager	26	93	2	67	7	100	4	100	1	100					**40**	**82**
Consiliu Administrativ	3	11			6	86			1	100					**10**	**20**
Adunare Generală	5	18			6	86			1	100			1	33	**13**	**27**
Comisie de cenzori	4	14	1	33	6	86			1	100					**12**	**24**
Membri ai organizației	2	7	1	33	7	100			1	100					**11**	**22**
Secretar	1	4	1	33	2	29			1	100	1	33			**6**	**12**
Contabil	25	89	3	100	6	86	2	50	1	100					**37**	**76**
Operator/tehnician	22	79	3	100	6	86			1	100	3	100			**35**	**71**
Muncitor auxiliar	2	7													**2**	**4**
Tractorist , sofer, excavatorist	4	14													**4**	**8**
Altceva	2	7	1	33	1	14	3	75	1	100					**8**	**16**
Total	28		3		7		4		1		3		3		**49**	

C4. Tipuri de asistenţă externă primită *(doar răspunsurile afirmative)*	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Asistență legală	8	42	1	50					1	100					**10**	**40**
Asistență regulatorie pentru stabilirea tarifului	9	47	2	100			1	100	1	100					**13**	**52**
Asistență regulatorie pentru consultările publice	5	26	1	50					1	100					**7**	**28**
Asistență managerială	8	42	2	100			1	100	1	100					**12**	**48**
Asistență administrativă (i.e., de ex. facturare, contabilitate, raportare, etc)	8	42	2	100	1	50	1	100	1	100					**13**	**52**
Asistență tehnică pentru fezabilitate/design pentru extindere/modernizare	12	63	1	50	1	50	1	100	1	100					**16**	**64**
Asistență tehnică pentru reparații majore	9	47	2	100			1	100	1	100					**13**	**52**
Asistență tehnică pentru reabilitare	5	26	1	50			1	100	1	100					**8**	**32**
Altceva	1	6			1	50									**2**	**8**
Total* (Sub-Eşantion)	19		2		2		1		1						**25**	

C5.Sursa de instruire	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Organizație locală/ONG	1	13			1	25			1	100					**3**	**19**
Organizație internațională/ONG	1	13			1	25					1	100			**3**	**19**
Prestator comercial de servicii de instruire									1	100					**1**	**6**
AMAC (Asociația Moldova Apă-Canal)	1	13			1	25	1	100	1	100					**4**	**25**
Instituție profesional-tehnică	1	13	1	100	2	50			1	100					**5**	**31**
APL I/APL II	2	25													**2**	**13**
APC	3	38													**3**	**19**
Total* (Sub-Eşantion)	8		1		4		1		1		1				**16**	

C6. Sursele de finanțare	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Operatorul serviciilor de alimentare cu apă, însăși	3	38			1	25	1	100	1	100					**6**	**38**
Organizație /ONG	1	13	1	100	2	50			1	100					**5**	**31**
Guvernul central	2	25			1	25									**3**	**19**
Donator internațional					1	25			1	100	1	100			**3**	**19**
APL	1	13													**1**	**6**
NŞ	1	13													**1**	**6**
Total* (Sub-Eşantion)	8	100	1	100	4	125,0	1	100	1	300,0	1	100			**16**	

C7. Zile în total din ultimul an managementul administrativ/financiar al Dvs. a participat la instruiri	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	7	3,0	1	1,0	4	0,3	1	1,0			1	0,0			**14**	**1,7**

C8. Zile în total din ultimul an personalul tehnic al Dvs. a participat la instruiri	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	7	0,0	1	1,0	4	0,3	1	1,0	1	12,0	1	0,0			**15**	**1,0**

C9. Satisfacţia privind numărul resurselor umane	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	26	2,7	2	3,0	7	3,7	4	3,5	1	4,0	3	2,0			**43**	**2,9**

C11. Impedimente ce stau în calea satisfacerii cu cadre	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Nu este disponibil personal calificat	11	39	1	33			1	25	1	100	3	100			**17**	**35**
Mijloace financiare insuficiente	25	89	2	67	4	57	2	50	1	100	2	67			**36**	**73**
Personalul calificat nu dorește să lucreze pentru nivelul salariului propus	21	75	2	67	4	57	2	50	1	100	2	67			**32**	**65**
Total	28		3		7		4		1		3		3		**49**	

C12. Satisfacţia privind calificarea resurselor umane	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	26	2,9	3	3,0	5	3,2	4	3,3	1	2,0	2	1,0			**41**	**2,9**

Topic			Poziţia			# estimat de zile prentru instruirea teoretică (zile/ pers./ an)	# estimat de zile prentru instruirea practică (zile/ pers./ an)
	N	%		N	%	Avg	Avg
1. Instruire/asistență tehnică (accesarea softurilor, revizie tehnica)	12	34,3					
			Administraţia (director, manager)	4	33,3	7	8
			Staful tehnic	7	58,3	5	4
			Contabil/Casir	1	8,3	10	15
			Toţi angajaţii	1	8,3	3	3
2. Management administrativ (gestionare, evidență, eficiență)	22	62,9					
			Administraţia (director, manager)	16	72,7	4	3
			Staful tehnic	3	13,6	6	6
			Contabil/Casir	4	18,2	4	2
			Primarul	2	9,1	5	2
			Toţi angajaţii	1	4,5	3	3
3. Management financiar (contabilitate, informații fiscale)	15	42,9					
			Administraţia (director, manager)	2	13,3	6	3
			Staful tehnic	13	86,7	5	4
			Toţi angajaţii	1	6,7	5	5
4. Calitatea apei (dezinfecție), ecologie	4	11,4					
			Administraţia (director, manager)	2	50,0	3	2
			Staful tehnic	1	25,0	20	20
			Toţi angajaţii	1	25,0	3	3
5. Reglementări legislative/juridice (corelarea/aplicarea legislației)	7	20,0					
			Administraţia (director, manager)	5	71,4	4	1
			Primarul	2	28,6	3	0
6. Exploatarea sistemului de alimentare cu apă (deservirea, depistarea pierderilor etc)	8	22,9					
			Administraţia (director, manager)	4	50,0	1	0
			Staful tehnic	4	50,0	6	5
			Primarul	1	12,5	4	2
7. Perfecționarea cadrelor tehnice (perfecționarea lăcătușilor, sudorilor)	3	8,6					
			Staful tehnic	3	100	12	9

Tabelul 4 – Caracteristici investiționale și financiare

D1. Costul inițial al sistemului de alimentare cu apă (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	11	4 568 705			6	3 989 697	1	18 000 000					1	70 000		

D2. Tipurile surselor financiare pentru construcţie	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Administrația publică locală - primărie	6	50			5	83							1	100	**12**	**50**
Administrație publică locală - raion	3	25			2	33									**5**	**21**
Fondul Ecologic Național	5	42													**5**	**21**
Fondul Național de Dezvoltare Regională	1	8													**1**	**4**
Autoritățile publice centrale	2	17													**2**	**8**
Programme finanțate de donatori	8	67			4	67									**12**	**50**
Contribuția comunității	8	67			6	100							1	100	**15**	**63**
Altceva	1	8					1	100							**2**	**8**
Total (Sub-Eşantion)	16				6		1						1		**24**	

D2.Proporţia financiară pentru fiecare tip de sursă *(media procentuală)*	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Administrația publică locală - primărie	6	18,1			5	11,1							1	20,0
Administrație publică locală - raion	3	7,1			2	5,2								
Fondul Ecologic Național	5	40,8												
Fondul Național de Dezvoltare Regională	1	40,0												
Autoritățile publice centrale	2	55,5												
Programme finanțate de donatori	8	65,6			4	77,4								
Contribuția comunității	8	20,1			6	37,5							1	80,0
Altceva	1	30,0					1	100						

D2. Proporţia financiară pentru fiecare tip de finanţare *(media procentuală)*	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Grant	13	62,8			4	77,4								
Împrumut	1	49,0												
Contribuție	18	14,1			13	22,3	1	100					2	50,0
NŞ	2	40,0												

D3B. Sursele mijloacelor de finanțare pentru lucrări de reabilitare majoră sau de extindere	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Administrația publică locală - primărie	8	42	3	100			1	25			1	33			**13**	**41**
Administrație publică locală - raion	3	16	1	33											**4**	**13**
Fondul Ecologic Național	7	37	1	33	1	33					1	33			**10**	**31**
Fondul Național de Dezvoltare Regională	1	5													**1**	**3**
Autoritățile publice centrale																
Programme finanțate de donatori	2	11			1	33									**3**	**9**
Contribuția comunității	14	74	2	67			1	25			2	67			**19**	**59**
Compania/entitatea de servicii de alimentare cu apă	4	21			1	33	3	75			2	67			**10**	**31**
Altceva	2	11													**2**	**6**
Total* (Sub-Eşantion)	19		3		3		4				3				**32**	

D3A. Costul mediu pentru lucrări de reabilitare majoră sau de extindere (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	18	1 944 410	3	2 389 483	2	1 340 300	4	2 635 175			2	323 748			**29**	**1 932 298**

D3C. Tipul finanţări pentru lucrări de reabilitare majoră sau de extindere	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Grant	9	47			1	33									**10**	**31**
Împrumut																
Contribuție	18	95	3	100	1	33	4	100			3	100			**29**	**91**
Altceva					1	33										
Total	19	100	3		3		4				3				**32**	

D4/B1. Cantitatea totală de apă comercializată anual (m3)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	25	55,4	3	43,0	7	109,5	3	39,3			1	95,0			**39**	**64,0**

D6/B1. Tipul finanţări pentru lucrări de reabilitare majoră sau de extindere (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	24	476,8	3	383,0	6	533,1	4	369,8			1	0,0	1	0,0	**39**	**442,8**

D5/B1. Venitul anual incasat al companiei/entității pentru o conectare (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	25	412,7	3	383,0	6	354,0	4	265,3			1	0,0			**39**	**375,7**

D6/D5. Rata de achitare *(procentual)*	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	24	84,4	3	100	6	73,0	3	69,0							**36**	**82,5**

D7. Prezenţa granturilor/ subvențiilor/ transferurior pe parcursul ultimului an fiscal	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	3	10,7							1	100	1	33,3			**5**	**10**
Nu	24	85,7	3	100	6	85,7	4	100			2	66,7	3	100	**42**	**86**
NŞ	1	3,6			1	14,3									**2**	**4**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

D9. Prezenţa împrumuturilor nerambrusate în ultimul an fiscal	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	1	3,6													**1**	**2**
Nu	27	96,4	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**48**	**98**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

D11. Prezenţa taxei pentru conectare la sistemul de alimentare de apă	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	18	64,3	2	66,7	7	100	2	50,0	1	100	1	33,3			**31**	**63**
Nu	10	35,7	1	33,3			2	50,0			2	66,7	3	100	**18**	**37**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

D12. Suma taxei pentru conectare la sistemul de alimentare de apă (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	18	1 118	2	850	6	2 058	2	2 750			1	4 500			**28**	**1523**

D14. Prezenţa unei taxe fixe lunare	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	8	28,6			1	14,3					1	33,3			**10**	**20**
Nu	20	71,4	3	100	6	85,7	4	100	1	100	2	66,7	3	100	**39**	**80**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

D15. Suma taxei fixe lunare	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	8	20,6			1	5,6					1	7,0			**10**	**17,7**

D16. Prezenţa unui tarif bazat pe volumul consumat	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	25	89,3	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	1	33,3	**44**	**90**
Nu	2	7,1											2	66,7	**4**	**8**
NŞ	1	3,6													**1**	**2**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

D17. Suma tarifului per m3 (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	26	11,2	3	9,7	7	9,4	4	10,5	1	9,2	3	5,7	1	2,0	**45**	**10,1**

D19. Când a fost revizuit tariful *(ani în urmă)*	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	25	2,3	3	1,3	6	1,3	4	2,3	1	7,0	3	5,7	1	0,0	**43**	**2,4**

D20. Frecvenţa achitărilor	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Lunar	28	100	3	100	7	100	3	75,0	1	100	3	100	1	33,3	**46**	**94**
La fiecare 2-3 luni																
La fiecare 6 luni																
La fiecare an																
Neregulat							1	25,0							**1**	**2**
NŞ													2	66,7	**2**	**4**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

D21. Comunicarea privind suma datorată	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Verbal	2	7,1			3	42,9	2	50,0			1	33,3			**8**	**16**
Arătându-le registrele de evidență atunci când aceștia vizitează oficiul pentru a achita	3	10,7													**3**	**6**
În factură scrisă cu mâna	10	35,7	2	66,7	4	57,1	1	25,0			2	66,7			**19**	**39**
În factură generată de computer	12	42,9	1	33,3			1	25,0	1	100					**15**	**31**
NŞ	1	3,6											3	100	**4**	**8**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

D22. Satisfacţia privind achitarea facturilor	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	28	2,6	3	3,0	7	2,9	4	3,0	1	3,0	3	2,7	1	4,0	**1**	**4,0**

D23. Prezenţa unui program de facilităăţi pentru păturI social vulnerabile	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	9	32,1	2	66,7	3	42,9	1	25,0							**15**	**31**
Nu	19	67,9	1	33,3	4	57,1	3	75,0	1	100	3	100	3	100	**34**	**69**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

D25. Metoda de a determina gospodăria casnică ce poate beneficia de acest program	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
În baza criteriilor de identificare ale primăriei, definite de sistemul de asistență socială moldovenesc)	4	44	1	50	1	33									**6**	**40**
În baza identificării de către primărie (criteriilor proprii)					1	33	1	100							**2**	**13**
În baza identificării de către comunitate	2	22	1	50	1	33									**4**	**27**
NŞ	3	33													**3**	**20**
Total* (Sub-Eşantion)	9	100	2	100	3	100	1	100	0	0,0	0	0,0	0	0,0	**15**	**100**

D26/B1. Cheltuielile de exploatare per conexiune (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		Total	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	25	489,0	3	371,0	6	477,0	4	408,0			1	170,0	1	0,0	**40**	**450,1**

D27i/B1. Componenţa cheltuieli per conexiune - Energie/electricitate (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		Total	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	25	196,2	3	167,2	6	160,0	4	225,6			1	112,0			**39**	**189,3**

D27ii/B1. Componenţa cheltuieli per conexiune - salarii (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		Total	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	25	144,2	3	102,1	6	146,5	4	68,8			1	28,9			**39**	**130,6**

D27iii/B1. Componenţa cheltuieli per conexiune - întreţinere/reparaţie (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		Total	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	25	8,6	3	12,3	6	17,6	4	15,3			1	2,6			**39**	**10,8**

D27iv/B1. Componenţa cheltuieli per conexiune - substanţe chimice (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		Total	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	25	2,4	3	1,8	6	3,6	4	0,6			1	1,0			**39**	

D27v/B1. Componenţa cheltuieli per conexiune - reparaţii majore (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		Total	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	25	35,6	3	44,5	6	87,2	4	22,6			1	0,0			**39**	**42,0**

D27vi/B1. Componenţa cheltuieli per conexiune - impozite (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		Total	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	25	48,4	3	19,9	6	39,0	4	23,4			1	25,7			**39**	**41,6**

D28/B1. Cheltuieli capitale per conexiune (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		Total	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	22	741,0	3	42,0	4	93,0	4	58,0			1	255,0	1	0,0	**35**	**494,0**

D29i/B1. Componenţa cheltuieli capitale per conexiune - înlocuirea activelor (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		Total	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	16	55,8	2	10,7	3	113,0	3	20,6			1	0,0			**25**	**52,7**

D29ii/B1. Componenţa cheltuieli capitale per conexiune - extinderi (MDL)	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	16	761,7	2	11,3	3	0,0	3	21,3			1	0,0			**25**	**491,0**

D31. Raport financiar	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	25	89,3	3	100	6	85,7	3	75,0	1	100	1	33,3			**39**	**80**
Nu	3	10,7			1	14,3	1	25,0			2	66,7	3	100	**10**	**20**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

D32. Ultimul raport financiar	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
2015	16	64,0	2	66,7	4	66,7	2	66,7	1	100	1	100			**26**	**67**
2016	9	36,0	1	33,3	2	33,3	1	33,3							**13**	**33**
Total	25	100	3	100	6	100	3	100	1	100	1	100			**39**	**100**

D33. Publicarea raportului financiar	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	12	42,9	2	66,7	6	85,7	3	75,0							**23**	**47**
Nu	15	53,6	1	33,3	1	14,3	1	25,0	1	100	2	66,7	2	66,7	**23**	**47**
NŞ	1	3,6									1	33,3	1	33,3	**3**	**6**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

D34. Auditul recent	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Da	6	21,4	2	66,7	2	28,6			1	100					**11**	**22**
Nu	22	78,6	1	33,3	5	71,4	4	100			2	66,7	2	66,7	**36**	**73**
NŞ											1	33,3	1	33,3	**2**	**4**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	**100**

D35. Satisfacţia financiară a operaţiunelor de alimentare cu apă	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	28	2,2	3	3,3	6	3,0	4	2,3	1	3,0			3	1,7	**45**	**2,4**

Tabelul 5 – Priorități și planuri

E1. Prezenţa unui plan de afaceri	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Yes	7	25,0	1	33,3	3	42,9	2	50,0	1	100					**14**	**29**
No	21	75,0	2	66,7	4	57,1	2	50,0			3	100	3	100	**35**	**71**
Total	28	100	3	100	7	100	4	100	1	100	3	100	3	100	**49**	

E2. Top 3 priorităţi legate de alimentarea cu apă care ar trebui îmbunătăţite	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Renovarea/modernizarea apeductului	9	32	3	100	3	43	2	50			2	67	1	33	**20**	**41**
Asistenţa tehnică	10	36	1	33	2	29	2	50			2	67			**17**	**35**
Managementul financiar	9	32							1	100					**10**	**20**
Extinderea apeductului	9	32			3	43							1	33	**13**	**27**
Tratarea apei	6	21			2	29	2	50							**10**	**20**
Claitatea apei	3	11	2	67											**5**	**10**
Resursele umane (instruire)	7	25													**7**	**14**
Domeniul administrativ, juridic	1	4	1	33	1	14			1	100					**4**	**8**
Forarea unei noi sonde	1	4											1	33	**2**	**4**
Sistemul de canalizare	2	7							1	100					**3**	**6**
Evidenţa consumului de apă, politica tarifară, penalizare	6	21			1	14							1	33	**8**	**16**
Altceva	1	4					1	25							**2**	**4**
NR					1	14							1	33	**2**	**4**
Total	28		3		7		4		1		3		3		**49**	

E2. Ce ar trebui de întreprins pentru a fi realizată îmbunătăţirea	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Resurse financiare	23	30,3	6	75,0	7	41,2	4	36,4			4	100	2	33,3	**46**	**36,8**
Renovarea, modernizarea retelei, turnului de apa, echipamentului	15	19,7			2	11,8	3	27,3	1	33,3					**21**	**16,8**
Proiectarea si instalarea statii de epurare a apei	7	9,2	1	12,5	3	17,6	2	18,2					2	33,3	**15**	**12,0**
Contorizarea/evidența contabilă a consumului de apă	5	6,6			1	5,9									**6**	**4,8**
Extinderea sistemului de alimentare cu apa	4	5,3					1	9,1							**5**	**4,0**
Angajarea si instruirea personalului tehnic	3	3,9			1	5,9									**4**	**3,2**
Politica tarifara si consunul de apa (achitarea la timp, depistarea furturilor de apa)	3	3,9					1	9,1							**4**	**3,2**
Imbunatatirea managementului (schimbarea conducerii, conlucrarea cu APL, etc.)	1	1,3	1	12,5					1	33,3					**3**	**2,4**
Imbunatatiri in domeniul contabilitatii	1	1,3							1	33,3					**2**	**1,6**
Proiectarea si implimentarea	7	9,2											1	16,7	**8**	**6,4**
Altceva	6	7,9			1	5,9									**7**	**5,6**
NŞ	1	1,3			2	11,8							1	16,7	**4**	**3,2**
Total*	76	100	8	100	17	100	11	100	3	100	4	100	6	100	**125**	**100**

**Multiopţional/ ponderat*

E3. Top 3 activităţi ce sunt planificate pentru a le desfăşura şi finaliza în următorii 2-3 ani	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Modernizarea/automatizarea sistemului (schimbarea țevilor, a turnului, pompelor etc.)	16	57,1	1	33,3	4	57,1	2	50,0	1	100	2	66,7			**26**	**52**
Tratarea apei	4	14,3			1	14,3									**5**	**10**
Extinderea apeductului (instalarea unui rezervor suplim., mărirea debitului, majorarea volumului de depozitare)	10	35,7	1	33,3	5	71,4							2	66,7	**18**	**36**
Politica tarifară (majorarea/revizuirea tarifelor)	3	10,7													**3**	**6**
Forarea unei noi sonde (conectarea la fântâna arteziană, instalarea fântânilor etc.)	1	3,6											1	33,3	**2**	**4**
Calitatea apei (ameliorare/imbunătățire, sistem de filtrare)	3	10,7													**3**	**6**
Domeniul administrativ (gestionarea)					1	14,3			1	100					**2**	**4**
Contorizarea/evidența contabilă a consumului de apă	12	42,9					1	25,0					1	33,3	**14**	**28**
Asistența tehnică (elaborarea proiectului tehnic, proiectarea sist.de canaliz., a stației de epurare, schimbarea traseului magistral)	4	14,3	3	100	1	14,3	2	50,0			1	33,3	1	33,3	**12**	**24**
Instruire (pregătirea cadrelor)	1	3,6													**1**	**2**
Sistemul de canalizare (constructia sistemul., colectarea/transportarea deșeurilor, colectarea apei uzate)	3	10,7													**3**	**6**
Responsabilizarea consumatorilor (achitarea serviciilor la timp, conectarea ilicită)	2	7,1													**2**	**4**
NR	2	7,1			1	14,3	1	25,0			1	33,3	1	33,3	**6**	**12**
Total	28		3		7		4		1		3		3		**49**	

E4. Top 3 activităţi ce sunt planificate pentru a le desfăşura şi finaliza în următorii 3-10 ani	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	**N**	**%**
Automatizarea/modernizarea sistemului (renovare, shimbarea segmentului vechi, a pompelor)	9	32,1			1	14,3	1	25,0							**11**	**22**
Evidența consumului de apă (reducerea pierderilor de apă, relocarea apometrelor)	3	10,7			1	14,3									**4**	**8**
Extinderea apeductului (conectarea la sistemul regional, construcția apeductul., a unui turn de apa etc)	9	32,1			1	14,3	3	75,0	1	100					**14**	**29**
Tratarea apei (construcția stației de tratare a apei, procurarea unei instalații de filtrare, stație de electroclorinare)	6	21,4	2	66,7	3	42,9			1	100	1	33,3	1	33,3	**14**	**29**
Monitorizarea consumului de apă/tarifarea (contorizarea, revizuirea tarifelor etc.)	7	25,0													**7**	**14**
Sistemul de canalizare (construcția sistemului, înnoirea., managementul deșeurilor)	5	17,9	1	33,3	3	42,9			1	100	1	33,3	1	33,3	**12**	**25**
Întreținerea sistemului (procurarea tehnicii noi, autospecială de transportare a apei uzate, angajarea personalului)	3	10,7					1	25,0					1	33,3	**5**	**10**
Instruirea personalului (participari la instruiri, seminare, conferințe)	2	7,1													**2**	**4**
Noi surse de alimentare cu apă (fântâni arteziene)	4	14,3			2	28,6									**6**	**12**
Altceva	1	3,6									1	33,3			**2**	**4**
Nu sunt planificate	4	14,3	1	33,3	1	14,3	1	25,0			1	33,3	2	66,7	**10**	**20**
Total	28		3		7		4		1		3		3		**49**	

E5. Satisfacţia privind durabilitatea serviciilor de alimentare cu apă	Tip 1		Tip 2		Tip 3		Tip 4		Tip 5		Tip 6		Tip 7		**Total**	
	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	N	Avg	**N**	**Avg**
	26	3,3	3	3,3	7	3,9	4	3,5	1	3,0	3	3,3	3	2,7	**47**	**3,4**

Figura 1 – Rata de conectare la apeduct (A6viiiB/A6viiiC)

	Întreprindere municpală	Secţie din cadrul primăriei	Asociaţie de consumatori sau ONG	Privată/ comercială (SRL)	Neformală (neînregistrată) / fără formă juridică	Fără operator
Maxim	100	89	98	82	97	83
Percentila 75	87	89	97	81	97	83
Media	66	73	72	58	84	57
Mediana	66	71	80	68	83	73
Percentila 25	49	61	55	36	70	16
Minim	32	61	36	15	70	16
Eşantion	28	3	7	4	3	3

Figura 2 – Rata de conectare

	Întreprindere municpală	Secţie din cadrul primăriei	Asociaţie de consumatori sau ONG	Privată/ comercială (SRL)	Neformală (neînregistrată) / fără formă juridică	Fără operator
Maxim	99	90	98	82	94	90
Percentila 75	84	90	98	77	94	90
Media	61	74	79	67	83	85
Mediana	59	71	80	65	83	83
Percentila 25	42	61	63	57	73	81
Minim	24	61	54	57	73	81
Eşantion	28	3	7	4	3	3

Figura 3 – Volumul anual de apă vândut per conexiune de ultimul an fiscal

	Întreprindere municpală	Secţie din cadrul primăriei	Asociaţie de consumatori sau ONG	Privată/ comercială (SRL)	Neformală (neînregistrată) / fără formă juridică
Maxim	327	70	469	43	95
Percentila 75	57	70	100	43	95
Media	55,44	43	109,57	39,33	95
Mediana	47	39	48	39	95
Percentila 25	29	20	41	36	95
Minim	6	20	13	36	95
Eşantion	25	3	7	3	1

Figura 4 – Procentul de achitare pe ultimul an fiscal

	Întreprindere municpală	Secţie din cadrul primăriei	Asociaţie de consumatori sau ONG	Privată/ comercială (SRL)
Maxim	100	100	100	100
Percentila 75	100	100	100	100
Media	84	100	73	69
Mediana	100	100	100	100
Percentila 25	80	100	28	7
Minim	0	100	10	7
Eşantion	24	3	6	3

Figura 5 – Taxa de conectare

	Întreprindere municpală	Secţie din cadrul primăriei	Asociaţie de consumatori sau ONG	Privată/ comercială (SRL)	Neformală (neînregistrată) / fără formă juridică
Maxim	5000	1500	6000	3500	4500
Percentila 75	1500	1500	2550	3500	4500
Media	1118	850	2058	2750	4500
Mediana	575	850	1250	2750	4500
Percentila 25	200	200	800	2000	4500
Minim	50	200	500	2000	4500
Eşantion	18	2	6	2	1

Figura 6 – Tariful pentru apă (m3)

	Întreprindere municpală	Secţie din cadrul primăriei	Asociaţie de consumatori sau ONG	Privată/ comercială (SRL)	Apa Canal	Neformală (neînregistrată) / fără formă juridică	Fără operator
Maxim	18,4	12	12	13	9,19	7	2
Percentila 75	12	12	10	12,5	9,19	7	2
Media	11,2	9,67	9,43	10,5	9,19	5,67	2
Mediana	11,5	9	10	10,5	9,19	5	2
Percentila 25	10	8	8	8,5	9,19	5	2
Minim	6	8	7	8	9,19	5	2
Eşantion	26	3	7	4	1	3	1

Figura 7 – Cheltuielile operaționale per conexiune

	Întreprindere municpală	Secţie din cadrul primăriei	Asociaţie de consumatori sau ONG	Privată/ comercială (SRL)	Neformală (neînregistrată) / fără formă juridică	Fără operator
Maxim	1000,19	616,32	805	577,01	170,21	0
Percentila 75	553	616,32	476,81	498,48	170,21	0
Media	488,94	371,27	477	408,38	170,21	0
Mediana	467,74	265,35	424,5	419,05	170,21	0
Percentila 25	359,42	232,14	371,84	318,28	170,21	0
Minim	255,26	232,14	359,84	218,41	170,21	0
Eşantion	25	3	6	4	1	1

Figura 8 – Cheltuielile capitale per conexiune *

	Întreprindere municpală	Secţie din cadrul primăriei	Asociaţie de consumatori sau ONG	Privată/ comercială (SRL)	Neformală (neînregistrată) / fără formă juridică	Fără operator
Maxim	279,74	104,74	175	117,16	255,32	0
Percentila 75	64,01	104,74	152,72	105,01	255,32	0
Media	53,47	42,03	92,96	57,5	255,32	0
Mediana	32,55	21,35	98,42	56,43	255,32	0
Percentila 25	0	0	33,2	10	255,32	0
Minim	0	0	0	0	255,32	0
Eşantion	18	3	4	4	1	1

*Notă: valorile fparte mari a patru întreprinderi au fost excluse din calcul.