

UTILITĂȚI APASERV CORNU SRL  
Comuna Cornu, sat Cornu de Jos, nr.749  
CUI nr.27854960/27.12.2010  
J29/1635/27.12.2010  
CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

**CONVOCATOR**  
**NR.1 DIN 20.07.2017**

În temeiul art.117 din Legea nr.31/1990, privind societățile comerciale, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și cele ale art.12.5 din Actul constitutiv al Societății UTILITĂȚI APASERV CORNU SRL,

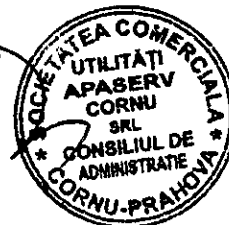
**Consiliului de Administrație al societății UTILITĂȚI APASERV CORNU SRL**, cu sediul în Cornu, sat Cornu de Jos, nr. 749, județul Prahova înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului Prahova cu nr. J29/1635/27.12.2010, având codul de înregistrare fiscală RO 27854960, convoacă **Adunarea Generală Ordinară a Asociaților**, în data de **27.07.2017, ora 16.00**, la sala de ședința din comuna Cornu, satul Cornu de Jos, nr.749, județul Prahova.

**ORDINEA DE ZI a ședinței ordinare este următoarea:**

1. Analiza și aprobarea Raportului de activitate al Consiliului de administrație al societății UTILITĂȚI APASERV CORNU SRL pe semestrul I 2017 ;
2. Analiza și aprobarea situațiilor financiare realizate de UTILITĂȚI APASERV CORNU SRL la 30 iunie 2017;
3. Analiza și aprobarea Planului de administrare actualizat pentru perioada 2017-2018, inclusiv indicatorii de performanță financiari și nefinanciari pentru membrii Consiliului de administrație

**PREȘEDINTELE CONSILIULUI DE ADMINISTRAȚIE**

Niculai SVEICA



*Prezenta convocare se transmite, prin grija secretarului către membrii Adunării Generale a Asociaților.*

**UTILITĂȚI APASERV CORNU S.R.L.**

**Sediu social: Comuna Cornu, sat Cornu de Jos, nr.749, județul Prahova, cod poștal 107180**

**Nr. înregistrare Oficiul Registrul Comerțului Prahova: J29/1635/27.12.2010**

**CUI nr.27854960/27.12.2010**

## **ADUNAREA GENERALĂ A ASOCIAȚILOR**

### **HOTĂRÂRE NR.5 DIN 27.07.2017**

Adunarea Generală a Asociațiilor UTILITĂȚI APASERV CORNU S.R.L., convocată și întrunită în ședință ordinară, legal constituită la prima convocare, în prezența asociațiilor reprezentând 100% din capitalul social al societății,

în temeiul prevederilor:

- a) Legii nr. 31/1990 privind societățile comerciale, rerepublicată, cu modificările și completările ulterioare;
- b) OUG nr.26/2013, privind întărirea disciplinei financiare la nivelul unor operatori economici la care statul sau unitățile administrativ-teritoriale sunt acționari unici ori majoritari sau dețin direct ori indirect o participație majoritară, cu modificările și completările ulterioare;
- c) OUG nr.119/2001, privind guvernarea corporativă a întreprinderilor publice, cu modificările și completările ulterioare,
- d) Actului constitutiv al UTILITĂȚI APASERV CORNU SRL, aprobat prin Hotărârea Consiliului Local Cornu nr.54/30.11.2010, cu modificările și completările ulterioare;

### **HOTĂRĂȘTE:**

**Art 1.** Se aprobă Planul de administrare actualizat pentru perioada 2017-2018, inclusiv indicatorii de performanță financiari și nefinanciari pentru membrii Consiliului de administrație, potrivit Anexei, ce face parte integrantă din prezenta hotărâre.

**Art 2.** Indicatorii de performanță financiari și nefinanciari pentru membrii Consiliului de administrație ai societății UTILITĂȚI APASERV CORNU SRL se vor anexa la contractele de mandat în vigoare, prin act adițional.

**Art 3.** Hotărârea se comunică asociațiilor și se publică pe pagina de internet a societății, în termenul prevăzut de lege.

PREȘEDINTE DE ȘEDINȚĂ

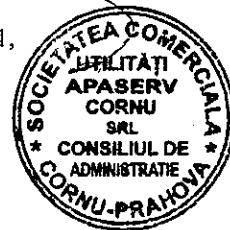
Nicolai SVEICA



ANEXĂ  
LA HOTĂRÂREA NR. 5/2017

PREȘEDINTE,

ROMÂNIA  
JUDEȚUL PRAHOVA  
UTILITĂȚI APASERV CORNU S.R.L.  
cod 107180, com. Cornu, b-dul Eroilor, nr.749, jud. Prahova, tel-fax: 0244/367781,  
e-mail: utilitatiapaserv@yahoo.com, J29/1635/27.12.2010, CUI 27854960,



## PLAN DE ADMINISTRARE ACTUALIZAT PENTRU 2017 – 2018

Elaborat : Chițu Daniela-Elena  
Scumpu Elena-Dorina  
Manta Ionel-Dinu  
Manta Nicolae  
Sveica Nicolai

Avizat in Sedinta Consiliului de Administratie din data 29.05.2017

Beneficiar : UTILITATI APASERV CORNU S.R.L.

**ROMÂNIA**  
**JUDEȚUL PRAHOVA**  
**UTILITĂȚI APASERV CORNU S.R.L.**  
cod 107180, com. Cornu, b-dul Eroilor, nr.749, jud. Prahova, tel-fax: 0244/367781,  
e-mail: utilitatiapaserv@yahoo.com, J29/1635/27.12.2010, CUI 27854960,

## **PLAN DE ADMINISTRARE ACTUALIZAT PENTRU 2017 – 2018**

### **Cuprins:**

- 1. CADRUL INSTITUTIONAL**
- 2. CADRUL LEGAL**
- 3. SCOP**
- 4. PREZENTAREA UTILITATI APASERV CORNU S.R.L.**
- 5. MISIUNEA SOCIETATII**
- 6. STRATEGIA DE ADMINISTRARE, OBIECTIVE.**
- 7. INDICATORI DE PERFORMANTA**
- 8. CONCLUZII**

## 1. CADRUL INSTITUTIONAL

Baza elaborarii prezentului Plan de Administrare o reprezinta O.U.G. nr. 109/2011 privind guvernanta corporativa a intreprinderilor publice ( actualizata ), respectand prevederile Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informatiile de interes public.

UTILITATI APASERV CORNU S.R.L. se incadreaza in prevederile O.U.G. nr. 109/2011 ( art.2, lit.b ) fiind o societate comerciala infiintata si functionand in conformitate cu dispozitiile Legii nr. 31/1990 privind societatile comerciale si ale Codului civil.

## 2. CADRUL LEGAL

Legea nr. 31/1990 privind societatile comerciale;  
O.U.G. nr. 109/2001 privind guvernanta corporativa a intreprinderilor publice;  
Actul constitutiv al UTILITATI APASERV CORNU S.R.L.;

Legea nr. 51/2006 (R) a serviciilor comunitare de utilitati publice ;  
Legea nr. 241/2006 (R) a serviciului de alimentare cu apa si canalizare ;  
Ordinul nr. 88/2007 al ANRSC pentru aprobarea Regulamentului - cadru al serviciului de alimentare cu apa si canalizare;  
Ordinul nr. 90/2007 al ANRSC pentru aprobarea Contractului – cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apa si canalizare.

## 3. SCOP

Scopul elaborarii de catre Consiliul de Administratie a Planului de Administrare ( actualizare pentru perioada 2017 – 2018 ) este acela de a stabili *strategia de administrare* a societatii UTILITATI APASERV CORNU S.R.L., operator local pentru serviciul de alimentare cu apa si canalizare pe durata mandatului aferent perioadei 2017 – 2018 pentru atingerea obiectivelor si criteriilor de performanta stabilite.

Planul de Administrare transpune viziunea Consiliului de Administratie pentru operarea sistemului local de alimentare cu apa si canalizare cu accent pe componenta de dezvoltare strategica a societatii UTILITATI APASERV CORNU S.R.L., tinand cont de contextul si tendintele actuale ale domeniului, stadiul evolutiei de pana in prezent a societatii si de perspectivele ce pot fi anticipate in urmatoarea perioada, astfel incat sa se asigure performanta financiara sustenabila a operatorului, oferirea de servicii de calitate clientilor si a raspunderii, pentru derularea serviciului in conditiile unei dezvoltari durabile.

#### 4. PREZENTAREA SOCIETATII UTILITATI APASERV CORNU S.R.L.

Utilitati Apaserv Cornu S.R.L. este operator licentiat in Sfera serviciilor publice de alimentare cu apa si de canalizare ( Licenta cls. 3, nr. 3140/ 25.02.2015), cu valabilitati pana la 25.02.2020.

Aria de prestare a serviciului la data prezenta este urmatoarea:

Localitate	Servicii prestate		Baza legala	Nr. de contractanti ai serviciului
	Alimentare cu apa	Canalizare		
Comuna Cornu	*	*	Contract delegare nr.1 / 2014	
Comuna Sotriile	*			
Comuna Talea	*			

Asociatii prezenti ai societatii sunt:

- Consiliul Local Cornu = 99.97 % din capitalul social;
- Consiliul Local Sotriile = 0.03 % din capitalul social;

Conducerea societatii este formata din:

- Adunarea generala a asociatiilor ( AGA ADI " Magura " );
- Consiliul de Administratie ;

ROMÂNIA  
JUDEȚUL PRAHOVA  
UTILITĂȚI APASERV CORNU S.R.L.

cod 107180, com. Cornu, b-dul Eroilor, nr.749, jud. Prahova, tel-fax: 0244/367781,  
e-mail: utilitatiapaserv@yahoo.com, J29/1635/27.12.2010, CUI 27854960,

- Directorul general ;
- Directorul economic .

Portofoliul prezent de produse/servicii al societatii este urmatorul:

- *producerea/furnizarea apei potabile;*
- *colectarea apelor uzate si pluviale si epurarea acestora, ca servicii de baza.*

Produse / servicii conexe:

- *emiterea si reactualizarea de avize/acorduri;*
- *intocmirea de documentatii de bransare/racordare;*
- *bransarea/racordarea la sistemul de alimentare cu apa si canalizare;*
- *desfundarea manuala a rețelelor de canalizare interioara;*
- *preluarea apelor uzate vidanjate in statia de epurare;*
- *separarea contorizarii consumului de apa in condominii;*
- *repararea bransamentelor/racordurilor.*

Pana in prezent societatea a facut importante progrese in ceea ce priveste:

- dezvoltarea / implementarea unei strategii de extindere teritoriala (incepand cu anul 2017 s-a preluat spre operare sistemul de alimentare cu apa al comunei Talea);
- cresterea gradului de conectare;
- imbunatatirea sistemului de comunicare care sa-i permita formarea unei imagini pozitive raportat la asteptarile fiecareia dintre partile interesate;
- cresterea preocuparii pentru protectia mediului;
- formalizarea sistemelor de management la nivelul societatii (proceduri, regulamente, masuri).

## 5. MISIUNEA SOCIETATII

Obiectivul principal al societatii il reprezinta obtinerea de performante operationale si financiare care s-o recomandat ca un operator competitiv pe piata serviciilor zonale de alimentare cu apa si canalizare.

In acest sens misiunea societatii urmareste:

**ROMÂNIA**  
**JUDEȚUL PRAHOVA**

**UTILITĂȚI APASERV CORNU S.R.L.**

cod 107180, com. Cornu, b-dul Eroilor, nr.749, jud. Prahova, tel-fax: 0244/367781,  
e-mail: utilitatiapaserv@yahoo.com, J29/1635/27.12.2010, CUI 27854960,

- furnizarea unor servicii de calitate, in regim de continuitate, la un pret suportabil si in conditii de eficienta economica;
- promovarea respectului si transparentei prin tratamentul egal si nediscriminatoriu al tuturor clientilor si prin angajarea unei comunicari eficiente cu toate partile interesate;
- cresterea nivelului de profesionalism in randul angajatilor si prin aceasta, cresterea capacitatii de raspuns la necesitatile si cerintele clientilor;
- promovarea responsabilitatii institutionale, protectia si conservarea mediului inconjurator.

## **6. STRATEGIA DE ADMINISTRARE. OBIECTIVE**

Pentru perioada 2017 – 2018 Consiliul de Administratie va promova o strategie bazata pe identificarea si consolidarea obiectivelor strategice avand in principal urmatoarele directii:

### **6.1. Mentinerea calitatii serviciilor:**

- intretinerea continua si supravegherea atenta a sistemului de alimentare cu apa potabila, a sistemului de colectare a apelor uzate si de epurare a acestora;
- pregatirea echipelor de interventie pentru o capacitate rapida de raspuns;
- simplificarea procedurilor de acces ale clientilor potentiali la contractarea serviciului;
- garantarea furnizarii serviciului de baza, dar si a serviciilor conexe, catre toti utilizatorii (clienti actuali si/sau potentiali);
- identificarea si cuantificarea pierderilor operationale in scopul gasirii solutiilor de eficientizare a activitatii pe ansamblu a societatii.

### **6.2. Consolidarea si imbunatatirea relatiei cu actionarii si cu managementul societatii:**

- informarea periodica si constanta a actionarilor cu privire la rezultatele economico-financiare ale societatii, precum si la obiectivele de dezvoltare;
- asigurarea transparente informatiilor si diseminarea lor prompta cu privire la realizarea activitatilor si a rezultatelor curente, financiare, administrative si/sau de respectare a legalitatii;



ROMÂNIA  
JUDEȚUL PRAHOVA

UTILITĂȚI APASERV CORNU S.R.L.

cod 107180, com. Cornu, b-dul Eroilor, nr.749, jud. Prahova, tel-fax: 0244/367781,  
e-mail: utilitatiapaserv@yahoo.com, J29/1635/27.12.2010, CUI 27854960,

- sprijinirea managementului societatii prin luarea de decizii care sa permita/ajute la indeplinirea/realizarea atributiilor acestuia in conformitate cu prevederile Actului constitutiv si a realizarii obiectivelor si indicatorilor de performanta asumati prin contractele de mandat;
- evaluarea periodica a activitatii manageriale, in regim de continuitate, pe baza indicatorilor de performanta stabiliti;
- asigurarea ca deciziile adoptate de catre management sa nu intre in sfera conflictului de interese.

**6.3. Stabilizarea si dimensionarea pietei pe principiul eficientei economice:**

- inventarierea utilizatorilor avand consumuri excesiv de mici, monitorizarea comportarii/modului de viata al acestora in scopul determinarii si caracterizarii ca grupuri tinta;
- identificarea si/sau delimitarea acelor sisteme de alimentare cu apa/parti ale acestora care afecteaza marja de profit prognozata a exercitiilor anuale si supunerea atenta a acestora unui regim continuu de monitorizare in scopul gasirii solutiilor de eficientizare;
- extinderea operarii sistemelor actuale de alimentare cu apa si canalizare ca urmare a investițiilor in dezvoltarea rețelelor/stațiilor de pompare, numai dupa o evaluare atenta a condițiilor tehnice si a contractarii serviciului la un nivel care sa acopere costurile de operare.

**6.4. Respectarea politicii de tarificare:**

- preturile si tarifele practicate nu vor fi altele decat cele aprobate de catre autoritatea tutelara si avizate în prealabil de catre ANRSC;
- atunci cand evolutia cadrului legislativ al domeniului si/sau al preturilor si tarifelor din economie fac necesara ajustarea si/sau modificarea tarifelor practicate, se vor obtine din timp avizele si aprobarile necesare, dar numai dupa

epuizarea tuturor masurilor tehnico – organizatorice si administrative de atenuare a acestor influente;

- informarea prelabila a clientilor cu privire la modificarea/ajustarea tarifelor aferente serviciului practicate de operator prin anunturi pe site – ul societatii, fluturași anexați facturilor si/sau prin mijloacele mass-media locale.

ROMÂNIA  
JUDEȚUL PRAHOVA

UTILITĂȚI APASERV CORNU S.R.L.

cod 107180, com. Cornu, b-dul Eroilor, nr.749, jud. Prahova, tel-fax: 0244/367781,  
e-mail: utilitatiapaserv@yahoo.com, J29/1635/27.12.2010, CUI 27854960,

**6.5. Optimizarea performanțelor economice:**

- planificarea producției corelat cu perioadele și caracteristicile nivelurilor de consum lunar, înregistrate în perioadele precedente;
- urmărirea managementului operational practicat pentru o evoluție corespunzătoare a costurilor de exploatare;
- urmărirea respectării și realizării prevederilor BVC aprobat;
- reducerea costurilor de exploatare prin identificarea și diminuarea pierderilor, inclusiv a eliminării bransamentelor/racordurilor ilicite la sistem;
- planificarea BVC pe anul 2018 și urmărirea execuției pe baza criteriului de profitabilitate;
- mărirea gradului de colectare a facturilor;
- îmbunătățirea/revizuirea periodică a indicatorilor de performanță;
- identificarea riscurilor de operare și/sau financiare la un moment dat și luarea de măsuri specifice de diminuare sau eliminare a efectelor acestora;
- urmărirea asigurării unui grad de rentabilitate care să genereze resursele financiare pentru acoperirea cheltuielilor de întreținere și dezvoltare ale sistemului fără solicitarea alocării de resurse bugetare.

**6.6. Relația cu angajații și clienții:**

- urmărirea poziției managementului față de/in raport cu angajații, respectiv clienții care trebuie să se bazeze pe principii de nediscriminare, tratament egal, respect declarat și pe aplicarea unor mecanisme de stimulare eficiente;
- consultarea periodică, pe baza chestionarelor de evaluare, a satisfacției față de climatul de muncă/calitatea serviciului furnizat;
- furnizarea de apă potabilă și a altor produse/servicii conform standardelor/actelor normative în vigoare;
- informații periodice cu privire la preocupările și eforturile societății pentru, păstrarea calității apei la standarde ridicate și pentru programele ce vizează modernizarea/dezvoltarea sistemului de alimentare cu apă și canalizare;
- urmărirea modului de soluționare a sesizărilor și reclamațiilor ce se dovedesc a fi justificate (conformitate și răspuns în timpul maxim prevăzut de regulament);
- folosirea căilor electronice de comunicare (site-ul societății și posta electronică).

## 7. INDICATORI DE PERFORMANTA

Indicatorii de performanta operationali urmariti in permanenta de managementul societatii sunt cei stabiliti prin contractul de delegare a gestiunii serviciului de alimentare cu apa si canalizare care vizeaza:

- bransarea/racordarea utilizatorilor;
- contractarea furnizarii apei / preluarea apelor uzate;
- masurarea si gestiunea consumului de apa potabila;
- citirea, facturarea si incasarea contravalorii serviciilor furnizate/prestate;
- intreruperi si limitari in furnizarea apei/preluarea apelor uzate;
- calitatea serviciilor furnizate/prestate;
- raspunsuri la solicitarile scrise ale utilizatorilor.

In afara acestora, managementul societatii urmareste si indicatorii de monitorizare stabiliti pentru epurarea apelor uzate si evacuarea in emisar stability prin autorizatia de gospodarie a apelor.

Pe perioada mandatului de administrare 2017 – 2018, Consiliul de Administratie va urmari consolidarea obiectivelor strategice ale societatii, precizate la pct.6 si a performantei managementului societatii, in corelare cu prevederile legislatiei aplicabile domeniului de activitate al societatii, cu cele ale Regulamentului serviciului si ale contractului de delegare in scopul indeplinirii angajamentelor asumate.

Urmarirea si constatarea rezultatelor obtinute de membrii CA se propune a se evalua pe baza urmatorilor indicatori generali de performanta ai societatii (3 dintre cei mai reprezentativi la nivelul societatii comerciale si a managementului acesteia), respectiv indicatori financiari si indicatori operationali de performanta dupa cum urmeaza:

Nr. crt.	Denumire indicator	U.M.	Nivel impus	Nivel realizat	Pondere	Punctaj obtinut
0	1	2	3	4	5	6
1	Rata de crestere a veniturii	%	min. 6		40%	(col. 4/cd.3) x Col. 5
2	Continuitatea alimentarii cu apa	Ore/ an	min. 7884		30%	(col. 4/cd.3) x Col. 5

ROMÂNIA  
JUDEȚUL PRAHOVA  
UTILITĂȚI APASERV CORNU S.R.L.  
cod 107180, com. Cornu, b-dul Eroilor, nr.749, jud. Prahova, tel-fax: 0244/367781,  
e-mail: utilitatiapaserv@yahoo.com, J29/1635/27.12.2010, CUI 27854960,

3	Raspuns scris la reclamatiiile clientilor	%	min. 90		30%	(col. 4/cd.3) x Col. 5
Gradul global de indeplinire a indicatorilor de performanta						

Explicatii:

1. Rata de crestere a veniturilor reflecta performanta societatii privind obtinerea veniturilor si arata rata la care venitul societatii creste. Analiza se face la incheierea exercitiului, formula de calcul fiind:

$$\left[ \frac{\text{Venit actual} - \text{Venit anterior}}{\text{Venit anterior}} \right] \times 100$$

2. Continuitatea alimentarii cu apa reflecta numarul de ore cat sistemul este sub presiune intr-o luna sau intr-un an. Analiza se face lunar si anual, formulele de calcul fiind:

$$\left( \frac{\text{nr. ore sistem sub presiune}}{\text{nr. total de ore al perioadei de calcul}} \right)$$

In conformitate cu indicatorii de monitorizare stabiliti se accepta o scoatere temporara din functiune a sistemului de cel mult 10% din numarul total de ore anual planificat.

3. Raspunsul scris la reclamatiiile clientilor reflecta rapiditatea si sficienta cu care se ofera raspuns in scris la reclamatiiile clientilor referitoare la problematica serviciului contractat. Analiza se face lunar si anual, formula de calcul fiind:

$$\text{nr. reclamatii (cu raspuns dat in max. 10 zile)} \times \text{nr. total de reclamatii inregistrate}$$

Gradul global de indeplinire a obiectivelor si indicatorilor de performanta se determina prin insumarea gradelor de indeplinire a fiecaruia dintre indicatori, determinati conform formulelor mentionate in col. 6.

Indicatorii de performanta descrisi mai sus se vor folosi cu precadere la monitorizarea performantei societatii, dar pot folosi si ca indicatori cheie de

ROMÂNIA  
JUDEȚUL PRAHOVA

UTILITĂȚI APASERV CORNU S.R.L.

cod 107180, com. Cornu, b-dul Eroilor, nr.749, jud. Prahova, tel-fax: 0244/367781,  
e-mail: utilitatiapaserv@yahoo.com, J29/1635/27.12.2010, CUI 27854960,

performanta pentru acordarea remuneratiei administratorilor, astfel cum stabileste autoritatea publica tutelara.

Evaluarea activitatii administratorilor se face anual pe baza indicatorilor de performanta precizati și se supune aprobarii AGA.

## 8. CONCLUZII

Planul de Administrare 2017 – 2018, cuprinzand misiunea, obiectivele si strategia de administrare, precum si indicatorii de performanta obligatorii pentru administratori, reprezinta instrumentul de planificare strategica a societatii si din momentul aprobarii va ghida activitatea tuturor factorilor implicati ( administratori si directori ).

Presedintele Consiliului de Administratie,

Sveica Niculai



**ROMÂNIA**  
**JUDEȚUL PRAHOVA**  
**UTILITĂȚI APASERV CORNU S.R.L.**

cod 107180, com. Cornu, b-dul Eroilor, nr.749, jud. Prahova, tel-fax: 0244/367781,  
e-mail: utilitatiapaserv@yahoo.com, J29/1635/27.12.2010, CUI 27854960,  
cont RO12BRDE300SV78848003000 BRD – Agenția Cornu Prahova  
cont RO45TREZ5225069XXX002340 Trezoreria Câmpina

---

**STABILIREA COMPONENTEI VARIABILE A REMUNERATIEI PENTRU  
ADMINISTRATORI SI ACORDAREA ACESTEIA  
IN PERIOADA DE MANDAT 2017 – 2018**

In temeiul prevederilor art.2, pct.11, coroborate cu cele ale art.30(3) si art.37 din O.U.G. 109/2011 privind guvernanta corporativa a intrprinderilor publice si in corelare cu indicatorii de performanta rezultati din Planul de administrare pentru perioada 2017-2018, aprobati de catre AGA se propune stabilirea si acordarea componentei variabile pentru indemnizatia administratorilor neexecutivi ai societatii.

Componenta variabila se propune a fi o suma acordata anual, dupa incheierea exercitiului, in cuantum de 1% din venitul brut obtinut de societate, impartita in mod egal intre membrii neexecutivi ai CA, in conditiile in care gradul global de indeplinire a indicatorilor de performanta este de cel putin 100%.

Indicatorii de performanta luati in calcul pentru determinarea si plata componentei variabile sunt urmatoarii:

Nr. crt.	Denumire indicator	U.M.	Nivel impus	Nivel realizat	Pondere	Punctaj obtinut
0	1	2	3	4	5	6
1	Rata de crestere a veniturului	%	min. 6		40%	(col. 4/cd.3) x Col. 5
2	Continuitatea alimentarii cu apa	Ore/ an	min. 7884		30%	(col. 4/cd.3) x Col. 5
3	Raspuns scris la reclamatiiile clientilor	%	min. 90		30%	(col. 4/cd.3) x Col. 5
					Gradul global de indeplinire a indicatorilor de performanta	

Explicatii:

1. Rata de crestere a venitului reflecta performanta societatii privind obtinerea veniturilor si arata rata la care venitul societatii creste. Analiza se face la incheierea exercitiului, formula de calcul fiind:

$$\left[ \frac{\text{Venit actual} - \text{Venit anterior}}{\text{Venit anterior}} \right] \times 100$$

2. Continuitatea alimentarii cu apa reflecta numarul de ore cat sistemul este sub presiune intr-o luna sau intr-un an. Analiza se face lunar si anual, formulele de calcul fiind:

$$\left( \frac{\text{nr. ore sistem sub presiune}}{\text{nr. total de ore al perioadei de calcul}} \right)$$

In conformitate cu indicatorii de monitorizare stabiliti se accepta o scoatere temporara din functiune a sistemului de cel mult 10% din numarul total de ore anual planificat.

3. Raspunsul scris la reclamatiiile clientilor reflecta rapiditatea si sficienta cu care se ofera raspuns in scris la reclamatiiile clientilor referitoare la problematica serviciului contractat. Analiza se face lunar si anual, formula de calcul fiind:

$$\text{nr. reclamatii (cu raspuns dat in max. 10 zile)} \times \text{nr. total de reclamatii inregistrate}$$

Gradul global de indeplinire a obiectivelor si indicatorilor de performanta se determina prin insumarea gradelor de indeplinire a fiecaruia dintre indicatori, determinati conform formulelor mentionate in col. 6.

Presedinte,

Sveica Niculai

