

Regulament
cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare al S.A. „Apă- Canal Călărași”

1. Regulamentul cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare al S.A. „Apă- Canal Călărași” (*în continuare - Regulament*) stabilește indicatorii de performanță minimi, care trebuie respectați de către operator întru asigurarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

2. Indicatorii de performanță și valorile acestora se aprobă de către autoritățile administrației publice locale (Consiliul orășenesc Călărași) cu respectarea valorilor limită ale indicatorilor de performanță stabilite în prezentul Regulament.

3. Indicatorii de performanță stabiliți conform prezentului Regulament sunt obligatorii pentru operatorul local S.A. „Apă- Canal Călărași”.

4. Prevederile prezentului Regulament se aplică în relațiile dintre operator care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și consumatori/solicitanți în vederea asigurării continuității din punct de vedere cantitativ și calitativ a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, adaptarea permanentă la cerințele consumatorilor, excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciile de alimentare cu apă și de canalizare și respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor și protecției mediului.

5. În cazul consumatorilor care dispun de mai multe locuri de consum, prevederile prezentului Regulament se aplică pentru fiecare loc de consum separat.

6. Prevederile prezentului Regulament nu se aplică în cazul încălcării valorilor limită ale indicatorilor de performanță, în următoarele cazuri:

1) impedimente care justifică neexecutarea obligațiilor, a avariilor la rețelele și la instalațiile de alimentare cu apă și/sau de canalizare, precum și degradarea bruscă și esențială a calității apei la sursa de captare ca urmare a concentrației mari de poluanți în apă, situație ce necesită sistarea de urgență a distribuției apei și/sau a recepționării apelor uzate;

2) sistarea livrării de energie electrică la obiectele sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare de către furnizorul de energie electrică;

3) necesitatea de a mări debitul de apă în locurile în care urmează să fie stinse incendiile.

7. În sensul prezentului Regulament se aplică noțiunile definite prin Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (*în continuare - Legea nr. 303/2013*), precum și următoarele noțiuni:

avarie – defecțiuni în conducte, instalații și utilaj în sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare aferent sau periclitarea exploatării lor, care provoacă întreruperea completă sau parțială a livrării apei consumatorilor sau recepționării apelor uzate de la consumatori, inundarea teritoriului;

remedierea avariilor - activitate cu caracter ocazional și urgent prin care, în cazul apariției unor defecțiuni, se iau măsuri imediate pentru înlăturarea cauzelor care au condus la apariția defecțiunii, sau se asigură o funcționare alternativă, se repară sau se înlocuiește instalația, echipamentul, aparatul etc. deteriorat, se restabilește funcționarea în condiții normale sau cu parametrii reduși, până la terminarea lucrărilor necesare asigurării unei funcționări normale a instalației sau echipamentului;

indicatori de performanță - parametri cantitativi care permit evaluarea nivelului calității serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare obligatorii pentru operatorii care furnizează/prestează acest serviciu;

valorile limită ale indicatorilor de performanță – valori minime ale indicatorilor de performanță, stabilite de prezentul Regulament, pentru nerespectarea cărora Agenția are dreptul să aplice operatorilor sancțiuni în conformitate cu legislația în domeniu;

întrerupere planificată la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare – întrerupere temporară a livrării apei, a recepționării apelor uzate, cu informarea prealabilă a consumatorilor, cauzată de necesitatea efectuării de către operator a unor

lucrări de deservire tehnică și/sau reparații planificate în sistemul public de alimentare cu apă/de canalizare, bransare/racordare a instalațiilor interne de apă/canalizare ale noilor consumatori, fără deconectarea instalațiilor interne de apă/de canalizare ale consumatorilor de la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare;

Întrerupere neplanificată la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare – întrerupere temporară a furnizării apei, a recepționării apelor uzate, cauzată de avarii produse în sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, fără a fi deconectate instalațiile interne de apă/canalizare ale consumatorilor de la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare.

Secțiunea 2

CONTINUITATEA FURNIZĂRII/PRESTĂRII SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

8. Operatorul S.A., „Apă- Canal Călărași” este obligat să asigure în mod continuu și fiabil furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare consumatorilor, în conformitate cu indicatorii de performanță stabiliți de prezentul Regulament.

9. Indicatorii de performanță ai serviciului public, care reflectă continuitatea furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și canalizare, sunt:

- 1) durata unei întreruperi planificate/neplanificate;
- 2) gradul de informare a consumatorilor cu privire la întreruperile planificate/neplanificate.

10. Operatorul înregistrează toate întreruperile la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu **Anexa nr. 1**.

11. Întreruperile planificate și cele neplanificate se înregistrează separat.

12. Întreruperile neplanificate se înregistrează prin intermediul mijloacelor automatizate ale operatorului S.A., „Apă- Canal Călărași” care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare sau, în lipsa acestora, în baza sesizărilor și/sau apelurilor consumatorilor, înregistrate de serviciul telefonic 24/24 ore. Durata unei întreruperi se calculează din momentul înregistrării acesteia până la momentul reluării furnizării/prestării serviciului public. Pentru fiecare întrerupere neplanificată se înregistrează cauza întreruperii:

- 1) impediment justificator;
- 2) evenimente cauzate de terți;
- 3) producerea avariilor la rețelele și la instalațiile de alimentare cu apă și de canalizare, precum și deteriorarea calității apei la sursa de captare ca urmare a concentrației mari de poluanți în apă, situație ce necesită sistarea de urgență a distribuției apei și/sau recepționarea apelor uzate;
- 4) dispoziția organelor teritoriale de supraveghere de stat, promovarea și protecția sănătății publice și a mediului înconjurător.

13. Pentru fiecare caz de întrerupere se înregistrează informațiile cu privire la data și ora întreruperii serviciului public, durata întreruperii, precum și numărul de consumatori afectați de întrerupere, cu specificarea categoriilor de consumatori, casnici/alții decât casnici.

14. Durata unei întreruperi planificate la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare nu va depăși:

1) *termenul indicat în planul calendaristic al documentației de proiect pentru realizarea lucrărilor, calculat de autorul de proiect* – în cazul reparațiilor la stațiile de captare, de tratare a apei, a rețelelor publice de transport și de distribuție a apei, a rețelelor publice de canalizare, la stațiile de pompare, de epurare, inclusiv înlocuirea, reconstrucția, modernizarea anumitor porțiuni de rețea;

2) *nu mai mult de 48 de ore* – în cazul reparațiilor anumitor porțiuni de conducte, reamplasare a anumitor segmente a rețelelor publice de alimentare cu apă și de canalizare cu amenajarea masivelor de ancoraj;

3) *nu mai mult de 12 ore* – în caz de montare, bransare/racordare, reamplasare a anumitor segmente ale bransamentelor/racordurilor consumatorilor, instalarea/demontarea contorului pentru măsurarea volumului de apă.

15. În cazul în care se constată că durata lucrărilor de reluare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare depășește termenele stabilite în pct. 14, operatorul informează suplimentar consumatorii despre prelungirea termenului întreruperii planificate argumentând necesitatea prelungirii termenului.

16. Durata unei întreruperi neplanificate a furnizării serviciului public de alimentare cu apă constituie termenul de remediere a avariilor, calculat începând din momentul înregistrării informației despre avarie și până la momentul reluării furnizării serviciului public de alimentare cu apă către consumatori. Acest termen nu poate depăși:

- 1) 12 ore pentru mediu urban;
- 2) 10 ore pentru mediul rural.

17. Durata unei întreruperi neplanificate a prestării serviciului public de canalizare constituie termenul de remediere a avariilor, calculat din momentul înregistrării informației despre avarie și până la momentul reluării prestării serviciului public de canalizare către consumatori.

Acest termen nu poate depăși:

- 1) 8 ore pentru mediu urban;
- 2) 6 ore pentru mediul rural.

18. Întreruperile produse în cazul impedimentului care justifică neexecutarea obligației, serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare urmează să fie reluat într-un termen care nu depășește 24 de ore de la expirarea perioadei recunoscute ca impediment care justifică neexecutarea obligației.

19. În caz de furnizare a apei cu întreruperi din cauza capacității insuficiente a apeductului, operatorul, cu acordul autorităților administrației publice locale, organizează distribuirea apei în sectoarele corespunzătoare ale localităților conform unui orar, anunțând consumatorii despre regimul de furnizare. Operatorul elaborează și realizează măsuri de asigurare ulterioară a livrării apei către consumatori în volumele prevăzute, cu indicarea termenelor concrete și justificate de remediere a situației.

20. Indicatorii de performanță privind durata întreruperilor și reluarea serviciului public în termen normativ se calculează în baza informației cu privire la întreruperile înregistrate conform Anexei nr. 1. Valorile indicatorilor se prezintă conform Tabelului 6 din Anexa nr. 2.

Indicatorii de performanță privind durata întreruperilor și reluarea serviciului în termen normativ se calculează ca raport dintre numărul de întreruperi lichidate în termen și numărul total de întreruperi înregistrate.

21. Informația despre avarie în sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare se expediază operatorului:

- 1) prin intermediul sistemelor tehnologice informaționale automatizate de la echipamentele de telesemnalizare;
- 2) prin intermediul serviciului telefonic 24/24 ore;
- 3) la sesizările consumatorilor, expediate prin intermediul serviciului poștal, poștei electronice sau înregistrate personal la secretariatul operatorului.

22. Operatorul informează consumatorii afectați despre:

1) *întreruperea neplanificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare* – operativ prin anunțarea în termen de până la 1 oră din momentul întreruperii, indicându-se în textul anunțului adresa și termenul preconizat de reluare a furnizării/prestării serviciului;

2) *întreruperea planificată*, prin anunțarea în prealabil, cu cel puțin 3 zile lucrătoare, indicându-se data la care va avea loc întreruperea, adresa și perioada de întrerupere.

23. Obligația de informare prin anunț se consideră îndeplinită, dacă anunțul se face în termenul prevăzut la pct. 22 și există dovada informării consumatorilor prin cel puțin una dintre următoarele metode:

- 1) plasarea anunțului pe pagina web oficială a operatorului;
- 2) emiterea comunicatului de presă prin intermediul mass-media;
- 3) plasarea anunțului la fiecare scară a blocului locativ;
- 4) notificarea autorității administrației publice locale, precum și plasarea anunțului pe panoul de anunțuri, în cazul satelor, comunelor;
- 5) notificarea consumatorilor prin poștă/poșta electronică/fax/telefon.

24. Gradul de informare a consumatorilor cu privire la întreruperile planificate/neplanificate, pe parcursul unui an, se calculează ca raport dintre numărul de anunțuri publicate despre întreruperi conform prevederilor punctelor 22 și 23 și numărul total de întreruperi înregistrate.

Secțiunea 3
CALITATEA ȘI PARAMETRII TEHNICI
LA FURNIZAREA/PRESTAREA SERVICIULUI PUBLIC
DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

25. Apa potabilă distribuită consumatorilor trebuie să întrunească, la bransamentele acestora, condițiile de potabilitate prevăzute de Legea nr. 182/2019 privind calitatea apei potabile și Regulamentul sanitar privind supravegherea și monitorizarea calității apei potabile, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 651/2023, precum și parametrii de debit și de presiune precizați în condițiile tehnice eliberate de către operator și în contractele de furnizare a serviciului public respectiv.

26. Operatorul S.A., „Apă- Canal Călărași” este obligat să asigure funcționarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare la parametri proiectați și la parametri stabiliți în conformitate cu documentele normative tehnice privind captarea, tratarea, transportarea, înmagazinarea și distribuirea apei potabile/tehnologice la toți consumatorii, precum și pentru colectarea, transportul, epurarea și evacuarea apelor uzate (СНП 2.04.02-84* Alimentare cu apă. Rețele exterioare și structuri («Водоснабжение. Наружные сети и сооружения»), NCM G.03.02:2015 „Rețele și instalații exterioare de canalizare”, СНП 3.05.04-85* Rețele exterioare și instalații de alimentare cu apă și canalizare («Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»)).

27. Verificarea parametrilor tehnici ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în conformitate cu prevederile contractului încheiat între operator și consumator și a documentelor normative tehnice privind captarea, tratarea, transportarea, înmagazinarea și distribuirea apei potabile/tehnologice consumatorilor, precum și pentru colectarea și evacuarea apei uzate (СНП 2.04.02-84* Alimentare cu apă. Rețele exterioare și structuri («Водоснабжение. Наружные сети и сооружения»), NCM G.03.02:2015 „Rețele și instalații exterioare de canalizare”, СНП 3.05.04-85* Rețele exterioare și instalații de alimentare cu apă și canalizare («Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»)).

28. Operatorul este obligat să furnizeze/presteze serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în locurile special prevăzute, ținând cont de punctele de delimitare a rețelilor publice și instalațiilor interne ale consumatorilor, la parametri tehnici stabiliți de standardele naționale (СНП 2.04.02-84* Alimentare cu apă. Rețele exterioare și structuri («Водоснабжение. Наружные сети и сооружения»), NCM G.03.03:2015 „Instalații interioare de alimentare cu apă și canalizare”, NCM G.03.02:2015 „Rețele și instalații exterioare de canalizare”, СНП 3.05.04-85* Rețele exterioare și instalații de alimentare cu apă și canalizare («Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»)), Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și canalizare, prezentul Regulament și contractele încheiate cu consumatorii.

Secțiunea 4
BRANȘAREA/RACORDAREA LA REȚELELE PUBLICE
DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

29. Operatorul este obligat să elibereze aviz de bransare/racordare la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare în termen de cel mult 10 de zile lucrătoare din data depunerii solicitării și prezentării documentelor necesare indicate în Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

30. Operatorul poate refuza argumentat eliberarea avizului de bransare/racordare, în cazurile prevăzute de Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

31. Operatorul este obligat, în termen de cel mult 10 zile să coordoneze proiectul solicitantului, întocmit în baza avizului de bransare/racordare. În cazul racordării instalațiilor de utilizare cu debit mare de apă, operatorul și solicitantul sunt în drept să negocieze și să stabilească alt termen de coordonare a proiectului, dar nu mai mult de 30 de zile.

32. La cererea solicitantului, operatorul asigură executarea bransamentului de apă și/sau a racordului de canalizare, inclusiv bransarea/racordarea la rețele publice, în termen de până la 30 zile din data achitării de către solicitant a tarifului pentru bransare/racordare a instalațiilor interne ale consumatorilor la rețeaua publică.

33. Operatorul brânșează/racordează instalațiile interne de apă și de canalizare ale solicitantului la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare în termen de cel mult 4 zile

lucrătoare din ziua achitării de către solicitant a tarifului de branșare/racordare la rețeaua publică în cazul când consumatorii au asigurat executarea branșamentelor de apă.

34. În cazul deconectării instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare, consumatorul are dreptul la reconectarea instalației interne de apă și de canalizare la rețelele publice, după înlăturarea motivelor care au dus la deconectare, prevăzute la alin. (3) art. 23 din Legea nr. 303/2013 și Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Operatorul reconectează instalațiile interne ale consumatorului într-un termen restrâns, dar nu mai mult de 3 zile lucrătoare din data achitării de către consumator a tarifului pentru reconectare.

35. Indicatorii de performanță care țin de obligațiile prevăzute la punctele 29-34 se calculează ca raport dintre numărul de cazuri executate în termen și numărul total de cereri înregistrate.

Secțiunea 5

CONTRACTAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE. FACTURAREA ȘI ACHITAREA SERVICIULUI

36. Orice persoană fizică sau juridică, instalațiile interne de apă și de canalizare ale căreia sunt branșate/racordate la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare și care a îndeplinit condițiile și lucrările prevăzute în avizul de branșare/racordare, este în drept să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

37. În baza cererii depuse de către solicitant, conform prevederilor Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, pot fi încheiate:

1) Contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

2) Contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă;

3) Contract de prestare a serviciului public de canalizare;

4) Contract de prestare a serviciului public de epurare a apelor uzate.

38. Operatorul este obligat să încheie contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare după cum urmează:

1) în termen de cel mult 10 zile lucrătoare din data depunerii cererii de încheiere a contractului și prezentării documentelor necesare prevăzute de Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

2) în aceeași zi, în cazul branșării/racordării de către operator a instalațiilor interne ale solicitantului la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare.

39. Operatorul poate refuza argumentat încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare cu solicitantul în cazurile prevăzute de Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, refuzul fiind argumentat în scris. Notificarea privind refuzul încheierii contractului și motivele pertinente se vor comunica solicitantului, în scris în cel mult 10 zile din data depunerii cererii respective.

40. Indicatorii de performanță care țin de obligația prevăzută la pct. 38 se calculează ca raport dintre numărul de contracte încheiate în termen și numărul total de cereri depuse.

41. Facturarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în conformitate cu prevederile contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în baza indicațiilor contorului sau a normelor de consum.

42. Facturile de plată pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se emit lunar, în baza indicațiilor contorului sau a normelor de consum și a tarifelor aprobate de Agenție sau, după caz, de autoritățile administrației publice locale, cu respectarea prevederilor Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

43. În caz de dezacord cu factura emisă, consumatorul este în drept să conteste factura în cazurile prevăzute de Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

44. Indicatorii de performanță aferenți obligației prevăzute la punctul 42 se calculează ca raport dintre numărul de facturi achitate de consumatori și numărul total de facturi emise de operator.

Secțiunea 6
PETIȚIILE CONSUMATORILOR ȘI PROCEDURILE
DE SOLUȚIONARE A NEÎNȚELEGERILOR

45. Consumatorii pot depune petiții la adresa operatorului (inclusiv în format electronic) referitor la calitatea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, iar operatorul examinează și soluționează orice neînțelegere conform prevederilor Legii nr. 303/2013, Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentului Regulament.

46. Operatorul examinează petițiile în termen de 30 de zile lucrătoare, iar pe cele care nu necesită o studiere și o examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării. Petițiile ce țin de funcționarea contoarelor și facturarea eronată se examinează în termen de până la 5 zile lucrătoare.

47. Operatorul este obligat să țină evidența separată a petițiilor privind branșarea/racordarea, contractarea, debranșarea/deconectarea, reconectarea, facturarea, calitatea apei potabile, parametrii tehnici privind presiunea și debitul apei și a răspunsurilor prezentate.

48. Examinarea problemelor expuse în petițiile referitor la nerespectarea indicatorilor de performanță în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează la punctul de delimitare a instalației interne a consumatorului și rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare a operatorului, stabiliți în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

49. Pentru examinarea petițiilor scrise ale consumatorilor referitor la parametrii tehnici privind presiunea și debitul apei, personalul operatorului este obligat să se deplaseze la fața locului în termen de 2 zile din data înregistrării petiției, cu efectuarea măsurărilor necesare ale parametrilor debitului și presiunii apei, iar rezultatul examinării se include într-un act, de modelul stabilit în Anexa nr. 3, întocmit în două exemplare și semnat de consumator și operator. În act se indică, obligatoriu, termenul de soluționare a cazului, care nu poate fi mai mare de 30 zile din ziua înregistrării solicitării la operator. În cazul adresărilor repetate ale consumatorului, petițiile se vor considera soluționate doar dacă monitorizarea parametrilor debitului și presiunii apei în punctul de delimitare, realizată timp de cel puțin 48 ore, demonstrează lipsa abaterilor de la valorile stabilite de standardele naționale (СНП 2.04.02-84* Alimentare cu apă. Rețele exterioare și structuri («Водоснабжение. Наружные сети и сооружения») și NCM G.03.03:2015 „Instalații interioare de alimentare cu apă și canalizare”).

50. Măsurarea parametrilor tehnici privind debitul și presiunea la punctul de delimitare poate fi efectuată atât de operator, cât și de altă persoană juridică, ce dispune de echipamente de măsurare și control incluse în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova, publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova. În cazul în care, la solicitarea consumatorilor, măsurările se efectuează de către o persoană juridică, alta decât operatorul, consumatorul achită costul serviciului. Dacă în urma măsurărilor pretențiile consumatorului se confirmă, operatorul este obligat să restituie consumatorului cheltuielile suportate pentru achitarea serviciului de măsurare a parametrilor tehnici, la cererea acestuia în termen de 30 de zile.

51. Examinarea petițiilor consumatorilor cu privire la calitatea apei potabile furnizate se examinează de operator și autoritatea administrativă centrală responsabilă de supravegherea de stat, promovarea și protecția sănătății publice, conform prevederilor legislației în domeniu supravegherii și monitorizării calității apei potabile.

52. Operatorul este obligat să depună toate eforturile pentru soluționarea rezonabilă a neînțelegerilor cu consumatorii, pe cale amiabilă și în termen cât mai restrâns.

53. Răspunsul cu privire la examinarea și soluționarea petițiilor consumatorilor în legătură cu furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se bazează pe rezultatele acțiunilor întreprinse de operator pentru soluționarea problemelor abordate în petiții.

54. În cazul în care petiția depusă nu este de competența operatorului sau nu a fost soluționată conform cerințelor înaintate, operatorul urmează să comunice în scris despre cauza nesoluționării acesteia consumatorului în termenele indicate supra.

55. În caz de dezacord cu răspunsul operatorului sau dacă nu a primit în termenul stabilit răspuns de la operator, consumatorul este în drept să se adreseze Agenției pentru soluționarea neînțelegerii sau în instanța de judecată pentru soluționarea litigiului.

56. În cazul în care consumatorul nu este de acord cu răspunsul Agenției, el este în drept să conteste acest răspuns în instanța de judecată, în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova. Deciziile Agenției, de soluționare a problemelor invocate în petiție pot fi contestate în instanța de contencios administrativ, în termenul prevăzut de Codul administrativ al Republicii Moldova.

57. Indicatorii de performanță care țin de obligațiile prevăzute la punctele 45 și 46 se calculează ca raport dintre numărul de răspunsuri în termen și numărul total de petiții înregistrate.

Secțiunea 7 **ALTE DISPOZIȚII**

58. Operatorul S.A., „Apă- Canal Călărași” este obligat să organizeze serviciul telefonic 24/24 ore pentru preluarea sesizărilor consumatorilor. Numărul de telefon al serviciului telefonic 24/24 ore se indică în factura de plată a serviciului public și pe pagina web a operatorului.

59. Operatorul S.A., „Apă- Canal Călărași” este obligat să organizeze înregistrarea automatizată a apelurilor telefonice la serviciul telefonic 24/24 ore, iar informația înregistrată urmează a fi păstrată timp de 2 ani.

60. Operatorul S.A., „Apă- Canal Călărași” este obligat să prezinte anual, până la data de 1 martie, Raportul cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru anul precedent întocmit conform Anexei nr. 2. Rapoartele se prezintă în format electronic cu semnătura persoanei responsabile desemnate, după cum urmează:

- 1) Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică, în cazul titularilor de licențe.
- 2) Consiliilor locale, în cazul operatorilor care nu sunt titulari de licențe.

61. Agenția sau consiliul local după caz, verifică respectarea de către operator a indicatorilor de performanță la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și stabilește nivelul de performanță realizat.

62. Nivelul de performanță se stabilește pentru fiecare operator în parte, în baza coeficientului de performanță aplicat, după cum urmează:

$CP \geq 90\%$	-	performanță ridicată;
$75\% \leq CP < 90\%$	-	performanță medie;
$50\% \leq CP < 75\%$	-	performanță scăzută;
$CP < 50\%$	-	sub nivelul de performanță;

unde:

CP – coeficient de performanță aplicat pentru fiecare operator în parte, în baza mediei valorilor procentuale anuale ale indicatorilor de performanță.

63. Agenția sau consiliul local, după caz, în procesul examinării Raportului cu privire la respectarea indicatorilor de performanță la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru anul calendaristic precedent, este în drept să solicite de la operator informație suplimentară necesară examinării raportului prezentat.

64. Operatorul poartă răspundere pentru nerespectarea indicatorilor de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, conform legislației.

65. Consumatorul are dreptul să solicite, în conformitate cu prevederile Codului civil al Republicii Moldova, recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în cazul în care acesta furnizează/prestează servicii necorespunzătoare indicatorilor de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, stabiliți în prezentul Regulament.

66. Operatorul S.A., „Apă- Canal Călărași” este obligat să aducă la cunoștința consumatorilor cerințele privind indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, prin publicarea Indicatorilor de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pe paginile web oficiale și afișarea în oficiile sale de relații cu consumatorii.

67. La punerea în funcțiune a Sistemului informațional „Managementul serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare”, operatorul va asigura introducerea informației privind indicatorii de performanță în sistemul dat.

**Registrul întreruperilor furnizării/prestării
serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare**

Tabelul 1

Registrul întreruperilor planificate la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă

Nr. d/o	Localitatea, adresa	Data întreruperii	Ora întreruperii	Durata întreruperii	Cauza întreruperii	Nr. de consumatori afecțați		Data difuzării anunțului despre întrerupere
						casnici	alți consumatori decât cei casnici	
	1	2	3	4	5	6	7	8

Tabelul 2

Registrul întreruperilor planificate la prestarea serviciului public de canalizare

Nr. d/o	Localitatea, adresa	Data întreruperii	Ora întreruperii	Durata întreruperii	Cauza întreruperii	Nr. de consumatori afecțați		Data difuzării anunțului despre întrerupere
						casnici	alți consumatori decât cei casnici	
	1	2	3	4	5	6	7	8

Tabelul 3

Registrul întreruperilor neplanificate la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă

Nr. d/o	Localitatea, adresa	Data întreruperii	Ora întreruperii	Durata întreruperii	Cauza întreruperii	Nr. de consumatori afecțați		Plasarea anunțului despre întrerupere (sursa de informare)
						casnici	alți consumatori decât cei casnici	
	1	2	3	4	5	6	7	8

Tabelul 4

Registrul întreruperilor neplanificate la prestarea serviciului public de canalizare

Nr. d/o	Localitatea, adresa	Data întreruperii	Ora întreruperii	Durata întreruperii	Cauza întreruperii	Nr. de consumatori afecțați		Plasarea anunțului despre întrerupere (sursa de informare)
						casnici	alți consumatori decât cei casnici	
	1	2	3	4	5	6	7	8

**Raport privind indicatorii de performanță ai serviciului public
de alimentare cu apă și de canalizare**

Tabelul 1

Eliberarea avizului de branșare/racordare

Nr.	Indicatori	Unitate de măsură	Serviciul public de alimentare cu apă	Serviciul public de canalizare	Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare	TOTAL pe întreprindere
1	2	3	4	5	6	7 (7=4+5+6)
1	Numărul total de cereri depuse pentru eliberarea avizului de branșare/racordare la sistemul public, de solicitanți:	unități				
	- <i>casnici</i>	unități				
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>	unități				
2	Numărul de avize eliberate în termen de 10 zile lucrătoare, solicitanților:	unități				
	- <i>casnici</i>	unități				
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>	unități				
3	Numărul de refuzuri eliberate în termen, solicitanților:	unități				
	- <i>casnici</i>	unități				
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>	unități				

Tabelul 2

Coordonarea documentației de proiect

Nr.	Indicatori	Unitate de măsură	Serviciul public de alimentare cu apă	Serviciul public de canalizare	Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare	TOTAL pe întreprindere
1	2	3	4	5	6	7 (7=4+5+6)
1	Numărul total de cereri pentru coordonarea documentației de proiect, depuse de solicitanți:	unități				
	- <i>casnici</i>	unități				
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>	unități				
2	Numărul documentației de proiect coordonate în termen normativ de 10 zile, solicitanților:	unități				
	- <i>casnici</i>	unități				
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>	unități				
3	Numărul de refuzuri eliberate în termen, solicitanților:	unități				
	- <i>casnici</i>	unități				
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>	unități				

Tabelul 3

Branșarea/Racordarea la rețea

Nr.	Indicatori	Unitate de măsură	Serviciul public de alimentare cu apă	Serviciul public de canalizare	Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare	TOTAL pe întreprindere
1	2	3	4	5	6	7 (7=4+5+6)
1	Numărul total de cereri de branșare/racordare la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare, pentru solicitanți:	unități				
	- <i>casnici</i>	unități				
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>	unități				
2	Numărul de branșări/racordări a instalațiilor interne de apă și de canalizare, executate în termen normativ de 4 zile lucrătoare, a solicitanților:	unități				
	- <i>casnici</i>	unități				
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>	unități				
3	Numărul de branșări/racordări ale instalațiilor interne de apă și de canalizare executate în termen de 30 zile, a solicitanților:	unități				
	- <i>casnici</i>	unități				
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>	unități				

Tabelul 4

Reconectarea la rețea

Nr.	Indicatori	Unitate de măsură	Serviciul public de alimentare cu apă	Serviciul public de canalizare	TOTAL pe întreprindere
1	2	3	4	5	6 (6=4+5)
1	Numărul total de reconectări a instalațiilor interne ale consumatorilor la rețeaua publică, executate pentru consumatorii:	unități			
	- <i>casnici</i>	unități			
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>	unități			
2	Numărul de reconectări executate în termen de cel mult 3 zile lucrătoare, a consumatorilor:	unități			
	- <i>casnici</i>	unități			
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>	unități			

Tabelul 5

Contractarea

Nr.	Indicatori	Unitate de măsură	Serviciul public de alimentare cu apă	Serviciul public de canalizare	Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare	TOTAL pe întreprindere
1	2	3	4	5	6	7 (7=4+5+6)
1	Numărul total de cereri depuse pentru încheierea contractelor de furnizare/prestare a serviciului public de către consumatori/solicitanți:	unități				
	- <i>casnici:</i>	unități				
	- persoane fizice	unități				
	- administratorul blocului locativ	unități				
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>	unități				
2	Numărul total de contracte încheiate cu consumatorii:	unități				

	- <i>casnici:</i>	unități				
	persoane fizice	unități				
	administratorul blocului locativ	unități				
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>	unități				
3	Numărul total de contracte încheiate în termen de 10 zile lucrătoare cu consumatorii:	unități				
	- <i>casnici:</i>	unități				
	persoane fizice	unități				
	administratorul blocului locativ	unități				
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>	unități				
4	Numărul de refuzuri de încheiere a contractului cu solicitanții:	unități				
	- <i>casnici:</i>	unități				
	persoane fizice	unități				
	administratorul blocului locativ	unități				
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>	unități				

Tabelul 6

Întreruperi în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

Nr.	Indicatori	Unitate de măsură	Serviciul public de alimentare cu apă	Serviciul public de canalizare
1	2	3	4	5
1	Întreruperi planificate			
1.1	Numărul total de întreruperi planificate :	unități		
	- <i>cu durata de până la 12 ore</i>	unități		
	- <i>cu durata de până la 48 de ore</i>	unități		
1.1.2	Reluarea serviciului în termen normativ	unități		
1.1.3	Numărul total de întreruperi pentru care consumatorii au fost informați despre întreruperile planificate conform prevederilor Regulamentului:	unități		
	- <i>în termen normativ de 3 zile lucrătoare până la executare</i>	unități		
1.2.	Întreruperi neplanificate			
1.2.1	Numărul total de întreruperi neplanificate	unități		
1.2.2	Reluarea serviciului în termen normativ	unități		
1.2.3	Numărul total de întreruperi pentru care consumatorii au fost informați despre întreruperile neplanificate conform prevederilor Regulamentului:	unități		
	- <i>în termen normativ de până la 1 oră din momentul înregistrării întreruperii</i>	unități		

Tabelul 7

Facturarea și achitarea serviciului public

Nr.	Indicatori	Unitate de măsură	Serviciul public de alimentare cu apă	Serviciul public de canalizare	Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare	TOTAL pe întreprindere
1	2	3	4	5	6	7 (7=4+5+6)
1	Numărul total al facturilor emise:	unități				
	- în baza indicațiilor contoarelor	unități				
	- în baza normelor de consum	unități				
	- în baza constatării consumului fraudulos	unități				
	- pentru plățile suplimentare pentru depășirea normelor la deversarea apelor uzate în rețeaua publică de canalizare în cazul depășirii normelor concentrației maxime admisibile (CMA)	unități	xxx			
	- cu penalități din cauza neachitării în termen a facturilor (inclusiv a facturilor pentru plățile suplimentare)	unități				
2	Numărul facturilor eronate emise de către operator*	unități				
3	Numărul facturilor contestate de către consumatori	unități				
4	Numărul facturilor achitate de către consumatori	unități				
5	Numărul facturilor neîncasate	unități				

* Numărul facturilor eronate emise de operator se va exclude din numărul total al facturilor emise (dat fiind ca facturile eronate nu se achită de consumator)

Tabelul 8

Petiții și reclamații cu privire la furnizarea serviciului

Nr.	Indicatori	Unitate de măsură	Serviciul public de alimentare cu apă	Serviciul public de canalizare	Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare	TOTAL pe întreprindere
1	2	3	4	5	6	7 (7=4+5+6)
1	Numărul total de petiții* cu privire la:	unități				
	- branșare/racordare	unități				
	- contractare	unități				
	- facturare greșită	unități				
	- calitatea apei potabile	unități				
	- parametri tehnici	unități				
	- alte cauze	unități				
2	Numărul total de răspunsuri emise cu privire la examinarea și soluționarea petițiilor consumatorilor	unități				
	- numărul de răspunsuri emise în termen	unități				
	- numărul de răspunsuri emise peste termen	unități				
3	Numărul total de apeluri telefonice recepționate de către operator, inclusiv referitor la:	unități				
	- scurgeri de apă	unități				
	- lipsa apei la consumatori	unități				
	- defecțiunea sistemului de canalizare (blocări a sistemului sau deversări de ape uzate la suprafața solului)	unități				
	- alte cazuri	unități				
4	Deținerea paginii WEB oficiale	Da/Nu				

* Numărul petițiilor nu va conține numărul de cereri depuse de solicitanți privind eliberarea avizelor sau încheierea contractelor

Act
de examinare a solicitării consumatorului referitor la încălcarea parametrilor tehnici
ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

(Operator)

Data (ziua, luna, anul) 20

Consumator:

(numele, prenumele/denumirea)

Adresa locului de
consum: _____

Punctul de delimitare:

Nr. și data înregistrării solicitării

1. Examinarea primară a solicitării

În rezultatul examinării solicitării consumatorului și efectuării măsurărilor parametrilor tehnici s-a stabilit:

Diametru
branșamentului: _____

Debit: _____

Presiune: _____

Pentru soluționarea cazului vor fi executate următoarele lucrări:

1. _____
2. _____
3. _____

Operatorul, în conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai
serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, se obligă ca în termen de până la _____
să înlăture deranjamentul din rețea și să soluționeze problema cu privire la continuitatea serviciului furnizat.

Reprezentantul Operatorului _____
(Numele, prenumele, funcția, semnătura)

Consumatorul _____
(Numele, prenumele, funcția, semnătura)

2. Examinarea finală (se completează după executarea lucrărilor)

Rezultatele măsurărilor parametrilor tehnici după executarea lucrărilor:

Diametru branșamentului: _____

Debit: _____

Presiune: _____

Data (ziua, luna, anul)

Reprezentatul Operatorului _____
(Numele, prenumele, funcția, semnătura)

Consumatorul _____
(Numele, prenumele, funcția, semnătura)

INDICATORII CHEIE DE PERFORMANȚĂ

Indicatori pentru serviciul de alimentare cu apă

Denumirea indicatorului	Obiectivul de performanță
1. Calitatea apei la hotarul de delimitare a proprietății	Apa distribuită consumatorilor trebuie să întrunească, la bransamentele acestora, condițiile prevăzute de Legea nr. 182/2019 privind calitatea apei și Regulamentul sanitar privind supravegherea și monitorizarea calității apei, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 651/2023, precum și parametrii de debit și de presiune precizați în condițiile tehnice eliberate de către operator și în contractele de furnizare a serviciului public respectiv.
2. Continuitatea serviciului, ținând cont de hotarele de delimitare a proprietății	Operatorii sunt obligați să asigure în mod continuu și fiabil furnizarea serviciului public de alimentare cu apă consumatorilor, în conformitate cu indicatorii de performanță stabiliți de prezentul Regulament. Indicatorii de performanță ai serviciului public, care reflectă continuitatea furnizării serviciului public de alimentare cu apă, sunt: 1) durata unei întreruperi planificate/neplanificate; 2) gradul de informare a consumatorilor cu privire la întreruperile planificate/neplanificate.
3. Timpul de reluare a prestării serviciului în caz de avarie	Durata unei întreruperi neplanificate a furnizării serviciului public de alimentare cu apă constituie termenul de remediere a avariilor, calculat începând din momentul înregistrării informației despre avarie și până la momentul relucrării furnizării serviciului public de alimentare cu apă către consumatori. Acest termen nu poate depăși: 1) 10 ore pentru mediul urban. Întreruperile produse în cazul impedimentului care justifică neexecutarea obligației, serviciul public de alimentare cu apă urmează să fie reluat într-un termen care nu depășește 24 de ore de la expirarea perioadei recunoscute ca impediment care justifică neexecutarea obligației.
4. Timpul de reacție pentru prevenirea pericolelor pentru sănătatea și viața oamenilor, precum și a prejudiciilor proprietății terților. Se referă la oprirea unei scurgeri sau izolarea locului de avarie la rețele în locuri publice.	Durata unei întreruperi planificate la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă nu va depăși: 1) termenul indicat în planul calendaristic al documentației de proiect pentru realizarea lucrărilor, calculat de autorul de proiect – în cazul reparațiilor la stațiile de captare, de tratare a apei, a rețelelor publice de transport și de distribuție a apei, inclusiv înlocuirea, reconstrucția, modernizarea anumitor porțiuni de rețea; 2) nu mai mult de 48 de ore – în cazul reparațiilor anumitor porțiuni de conducte, reamplasare a anumitor segmente a rețelelor publice de alimentare cu apă cu amenajarea masivelor de ancoraj; 3) nu mai mult de 12 ore – în caz de montare, bransare reamplasare a anumitor segmente ale bransamentelor consumatorilor, instalarea/demontarea contorului pentru măsurarea volumului de apă.

Indicatori generali

Denumirea indicatorului	Nivelul indicatorului
1. Rata de colectare	95%
2. Timpul de răspuns, soluționare sau conformare la solicitările, reclamațiile și contestările clienților	Consumatorii pot depune petiții la adresa operatorului (inclusiv în format electronic) referitor la calitatea serviciului public de alimentare cu apă, iar operatorul examinează și soluționează orice neînțelegere conform prevederilor Legii nr. 303/2013, Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și prezentului Regulament. Operatorul examinează petițiile în termen de 30 de zile lucrătoare, iar pe cele care nu necesită o studiere și o examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării. Petițiile ce țin de funcționarea contoarelor și facturarea eronată se examinează în termen de până la 5 zile lucrătoare.
3. Asigurarea cu numărul optimal de personal	Operatorul este obligat să asigure numărul optimal de personal

În numele Autorității Contractante,

Primarul or. Calarasi

Ambroci Victor

În numele Operatorului,

Director

S.A. „Apă-Canal Calarasi”,
Zamfir Radion