



Republica Moldova

AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU REGLEMENTARE ÎN ENERGETICĂ

HOTĂRÂRE Nr. HANRE356/2019
din 27.09.2019

cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

Publicat : 29.11.2019 în MONITORUL OFICIAL Nr. 352-359 art. 1988 Data intrării în vigoare

ÎNREGISTRAT:

Ministerul Justiției

al Republicii Moldova

nr. 1501 din 6 noiembrie 2019

Ministru _____ Olesea Stamate

În temeiul art. 7 alin. (2) lit. g) din Legea nr. 303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 60-65, art. 123), Consiliul de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (se anexează).

2. Se recomandă autorităților administrației publice locale de nivelul întâi să elaboreze și să aprobe în termen de 6 luni de la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri a Regulamentelor proprii cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

3. Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică nr. 352 din 27.12.2016 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 60-77, art. 318), cu modificările ulterioare, înregistrat la Ministerul Justiției cu nr. 1191 din 16 februarie 2017, se abrogă începând cu 1 mai 2020.

4. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina subdiviziunilor Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică.

DIRECTORUL GENERAL Veaceslav UNTILA

Directori Octavian CALMÎC

Eugen CARPOV

Ștefan CREANGĂ

Nr. 356/2019. Chișinău, 27 septembrie 2019.

APROBAT

prin Hotărârea Consiliului

de administrație al ANRE

nr. 356/2019 din 27 septembrie 2019

Regulament-cadru

cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public

de alimentare cu apă și de canalizare

Secțiunea 1

DOMENIUL DE APLICARE

1. Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (în continuare Regulament) stabilește indicatorii de performanță minim care trebuie respectați de către operatori întru asigurarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.

2. Numărul indicatorilor de performanță și valorile acestora se aprobă de către autoritățile administrației publice locale, cu respectarea indicatorilor de performanță minimali stabiliți în prezentul Regulament.

3. Indicatorii de performanță stabiliți conform prezentului Regulament sunt obligatorii pentru toți operatorii, indiferent de forma de organizare juridică, natura capitalului, tipul de proprietate.

4. Prevederile prezentului Regulament se aplică în relațiile dintre operatorii care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și consumatori, asigurându-se continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ, 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. În cazul consumatorilor care dispun de

mai multe locuri de consum, prevederile prezentului Regulament se aplică pentru fiecare loc de consum separat.

5. Prevederile prezentului Regulament nu se aplică:

- a) în caz de forță majoră;
- b) în cazul unor acțiuni întreprinse de terți, care duc la perturbarea furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- c) necesitatea de a mări debitul de apă în locurile în care urmează să fie stinse incendiile.

Secțiunea 2

NOȚIUNI PRINCIPALE

6. În sensul prezentului Regulament se aplică noțiunile și termenii definiți prin Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, precum și noțiunile din prezentul Regulament după cum urmează:

avarie - defecțiuni în conducte, instalații și utilaj în sistemul public de alimentare cu apă aferent sau periclitarea exploatării lor, care provoacă întreruperea completă sau parțială a livrării apei consumatorilor, inundarea teritoriului;

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

întrerupere planificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare - întrerupere temporară a livrării apei/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 sistemele publice de alimentare cu apă/de canalizare, branșare/racordare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale noilor consumatori, fără deconectarea instalațiilor interne de apă/de canalizare ale consumatorilor de la rețeaua publică de alimentare cu apă/canalizare;

întrerupere neplanificată a furnizării/prestării 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/de canalizare ale consumatorilor de la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare.

Secțiunea 3

CONTINUITATEA FURNIZĂRII/PRESTĂRII

SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ

ȘI DE CANALIZARE

7. Operatorii sunt obligați 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.

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

a) durata unei întreruperi planificate/neplanificate;

b) gradul de informare a consumatorilor cu privire la întreruperile planificate/neplanificate.

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

10. Întreruperile planificate și cele neplanificate se înregistrează separat.

11. Întreruperile neplanificate se înregistrează prin intermediul mijloacelor automatizate ale operatorului 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. Pentru fiecare din întreruperile neplanificate se înregistrează cauza întreruperii:

a) forță majoră;

c) evenimente cauzate de terți;

d) producere 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;

e) dispoziție a organelor teritoriale de supraveghere sanitară și de mediu.

12. Pentru fiecare caz de întrerupere se înregistrează informațiile cu privire la data și ora întreruperii serviciului, durata întreruperii, precum și numărul de consumatori afectați de întrerupere, cu specificarea tipurilor de consumatori.

13. Durata unei întreruperi planificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare nu va depăși:

a) *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;*

b) *nu mai mult de 48 ore* - în cazul reparațiilor anumitor porțiuni de conducte, reamplasare a anumitor segmente a rețelelor de alimentare cu apă cu amenajarea masivelor de ancoraj;

c) *nu mai mult de 12 ore* - în caz de montare, branșare/racordare, reamplasare a anumitor segmente ale branșamentelor la blocurile locative, instalarea/demontarea contorului pentru măsurarea volumului de apă.

14. În cazul în care se constată că durata lucrărilor de reluare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare depășește termenii stabiliți în pct. 13 din prezentul Regulament, operatorul informează suplimentar consumatorii despre prelungirea termenului întreruperii planificate argumentând necesitatea acestei prelungiri.

15. Durata unei **întreruperi neplanificate** a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă constituie termenul de remediere a avariilor, calculat începând cu momentul recepției informației despre avarie și până la etapa reluării furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare către consumatori.

Acest termen nu poate depăși:

a) *12 ore* pentru mediu urban;

b) *10 ore* pentru mediul rural.

Durata unei întreruperi neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de canalizare constituie termenul de remediere a avariilor, calculat din momentul recepției informației despre avarie, conform pct. 13 din prezentul Regulament, și până la etapa reluării furnizării/prestării serviciului public de canalizare către consumator.

Acest termen nu poate depăși:

a) *8 ore* pentru mediu urban;

b) *6 ore* pentru mediul rural.

16. În cazul întreruperilor produse în condiții de forță majoră, serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare urmează să fie reluat într-un termen care nu depășește 24 ore de la expirarea perioadei recunoscute ca perioadă cu evenimente de forță majoră.

17. Informația despre existența unei probleme în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se expediază operatorului:

a) prin intermediul sistemelor tehnologice informaționale automatizate de la echipamentele de telesemnalizare;

b) prin intermediul serviciului telefonic 24/24 ore;

c) la sesizările consumatorilor.

18. Operatorul *informează* consumatorii afectați despre:

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

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

19. Informarea prin anunț se consideră îndeplinită, dacă anunțul se face în termenele prevăzute la pct. 18 din prezentul Regulament și există dovada informării consumatorilor casnici prin cel puțin una dintre următoarele metode:

- a) plasarea anunțului pe pagina web oficială a operatorului;
- b) emiterea comunicatului de presă prin intermediul mass-mediei;
- c) plasarea anunțului la fiecare scară a blocului locativ;
- d) plasarea anunțului pe panoul de anunțuri, în cazul satelor, comunelor;
- e) notificarea consumatorilor prin poștă/poșta electronică/fax/telefon.

20. Gradul de informare a consumatorilor cu privire la întreruperile planificate/neplanificate, pe parcursul unui an, se calculează conform relației:

$G_i = N_i \cdot 100\% / N_{\text{total}}$, unde:

G_i - gradul de informare a consumatorilor cu privire la întreruperile planificate/neplanificate;

N_i - numărul de întreruperi despre care consumatorii au fost informați în strictă conformitate cu prevederile pct. 18 și 19;

N_{tot} - numărul total de întreruperi, operate pe parcursul anului.

Secțiunea 4

CALITATEA ȘI PARAMETRII TEHNICI

LA FURNIZAREA/PRESTAREA SERVICIULUI PUBLIC

DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

21. Operatorii sunt obligați 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 și tehnice la toți consumatorii, precum și pentru colectarea, transportul și evacuarea apelor uzate (СНП 2.04.02-84* «Водоснабжения. Наружные сети и сооружения», НСМ G.03.02:2015 „Rețele și instalații exterioare de canalizare”, СНП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»).

22. 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* «Водоснабжения. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 „Rețele și instalații exterioare de canalizare”, СНП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»).

23. 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 și instalațiilor, la parametri tehnici stabiliți de standardele naționale (СНП 2.04.02-84* «Водоснабжения. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 „Rețele și instalații exterioare de canalizare”, СНП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»), Regulamentul de organizare și funcționarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, elaborat și aprobat de autoritatea administrației publice locale conform Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și canalizare, aprobat de către Agenție, prezentul Regulament și contractele încheiate cu consumatorii.

24. Măsurarea parametrilor tehnici ai serviciului public 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 final se confirmă – operatorul este obligat să restituie consumatorului cheltuielile suportate pentru achitarea serviciului de măsurare a parametrilor de calitate.

Secțiunea 5

BRANȘAREA/RACORDAREA LA REȚELELE PUBLICE

DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

25. În baza cererii depuse de către solicitant, operatorul este obligat să elibereze avizul de branșare/racordare la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare în termen de cel mult 20 de zile din data înregistrării cererii.

26. Operatorul este obligat, în termen de cel mult 10 zile din data prezentării proiectului, să coordoneze proiectul instalațiilor interne de apă și de canalizare ale solicitantului, elaborat în baza avizului de branșare/racordare. Dacă operatorul nu coordonează proiectul în termenul stabilit, proiectul se consideră coordonat în mod tacit.

27. Operatorul este obligat să asigure executarea branșamentului de apă și/sau a racordului de canalizare și montarea contorului în termen de până la:

a) 30 zile din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branșare/racordare, în cazul consumatorilor casnici;

b) 45 zile din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branșare/racordare, în cazul altor consumatori, decât cei casnici.

28. Operatorul branșează/racordează instalațiile interne de apă și de canalizare ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în termen de cel mult 4 zile din ziua semnării de către solicitant a contractului de furnizare/prestarea a serviciului solicitat și după efectuarea plății pentru branșare/racordare.

29. 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, după înlăturarea motivelor care au dus la deconectare, prevăzute în Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare la reconectarea instalației interne de apă și de canalizare la rețelele publice. Operatorul reconectează instalațiile interne ale consumatorului într-un termen restrâns, dar nu mai mult de 3 zile din data achitării de către consumator a tarifului pentru reconectare. Cheltuielile justificate aferente suspendării, respectiv, reluării furnizării serviciului se suportă de către consumator.

Secțiunea 6

CONTRACTAREA SERVICIULUI PUBLIC

DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE.

FACTURAREA ȘI ACHITAREA SERVICIULUI

30. Orice persoană fizică sau juridică, instalațiile interne de apă și de canalizare ale căreia sunt branșate/racordate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare sau 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.

31. 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.

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

- a) în aceeași zi în cazul branșării/racordării de către operator a instalațiilor interne ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare;

b) în termen de cel mult 5 zile lucrătoare din data primirii cererii de încheiere a contractului și prezentării documentelor necesare, în celelalte cazuri.

33. 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 și în baza indicilor contorului.

34. Plata pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza facturii, emisă lunar de către operator și înmănată consumatorului sau expediată prin poștă. Facturile se emit în baza indicațiilor contorului sau a normelor de consum și a tarifelor aprobate de către autoritățile administrației publice locale sau de către Agenție, cu respectarea prevederilor privind emiterea facturilor.

Secțiunea 7

PETIȚIILE CONSUMATORILOR ȘI PROCEDURILE

DE SOLUȚIONARE A NEÎNȚELEGERILOR

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

36. Pentru examinarea petițiilor scrise ale consumatorilor referitor la regimul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, personalul operatorului este obligat, în funcție de complexitatea cazului, să se deplaseze la fața locului în termen de cel mult 2 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii.

37. Examinarea problemelor expuse în petițiile referitor la nerespectarea indicatorilor de performanță privind calitatea furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează la punctul de delimitare a instalației interne a consumatorului și sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a operatorului, conform contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare care prevede obligatoriu punctul de delimitare.

38. 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.

Secțiunea 8

ALTE DISPOZIȚII

39. Operatorii sunt obligați să organizeze serviciul telefonic 24/24 ore pentru preluarea petițiilor consumatorilor. Numărul de telefon al serviciului telefonic 24/24 ore se

indică în factura de plată a serviciului public.

40. Operatorii sunt obligați să organizeze înregistrarea automatizată a apelurilor telefonice la serviciul telefonic 24/24 ore, iar informația înregistrată urmează a fi păstrată timp de 2 ani.

41. Operatorii sunt obligați să prezinte anual, până la data de 1 martie, autorității care aprobă tarifele reglementate pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (Agenției, consiliului local), raportul cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru anul precedent întocmit conform anexelor nr. 1 - 4. Rapoartele se prezintă în format electronic cu semnătură electronică sau în format electronic și pe suport de hârtie.

42. Agenția sau consiliul local verifică respectarea de către operator a indicatorilor de performanță la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobați de autoritatea administrației publice locale.

43. Agenția sau consiliul local 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 operatori orice informație suplimentară necesară examinării raportului prezentat.

44. 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 Regulamentul cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat de administrația publică locală.

45. Administrația publică locală sau operatorul sunt obligați să aducă la cunoștința consumatorilor cerințele privind indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, prin afișarea Regulamentului cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în toate oficiile sale de relații cu consumatorii.

[anexa nr.1](#)

[anexa nr.2](#)

[anexa nr.3](#)

[anexa nr.4](#)

[anexa nr.5](#)