ASOCIAȚIA „MOLDOVA APĂ-CANAL”

DIRECȚIA EXECUTIVĂ

HOTĂRÂRE Nr. 249/2025
ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 249/2025

din 23 mai 2025 · от 23 мая 2025 года

Regulamentul-cadru privind indicatorii de performanță
ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

Рамочное положение о показателях эффективности
публичной услуги водоснабжения и канализации

(cuprins interactiv) · (с интерактивным содержанием)

Legis.md | Открыть официальный текст

Publicat / Опубликовано: 20.06.2025
MONITORUL OFICIAL Nr. 325–327, art. 480

BIBLIOTECA ELECTRONICĂ AMAC

ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА AMAC

www.amac.md · amac.moldova.2000@gmail.com

Chișinău / Кишинёв, 2026

CUPRINS · СОДЕРЖАНИЕ

Постановление / Hotărârea nr. 249/2025

Постановление, пункт 1 / Hotărâre punctul 1

Постановление, пункт 2 / Hotărâre punctul 2

Постановление, пункт 3 / Hotărâre punctul 3

Рамочное положение / Regulament-cadru

Раздел 1 / Secțiunea 1: ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1. Рамочное положение о показателях эффективности публичной… | Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de…

2. Показатели эффективности и их значения утверждаются… | Indicatorii de performanță și valorile acestora se…

3. Показатели эффективности, установленные в соответствии с… | Indicatorii de performanță stabiliți conform…

4. Требования настоящего Положения применяются в отношениях… | Prevederile prezentului Regulament se aplică în…

5. В случае потребителей, у которых имеются несколько мест… | În cazul consumatorilor care dispun de mai multe…

6. Требования настоящего Положения не применяются при… | Prevederile prezentului Regulament nu se aplică în…

7. В целях настоящего Положения применяются понятия и… | În sensul prezentului Regulament se aplică…

Раздел 2 / Secțiunea 2: НЕПРЕРЫВНОСТЬ ПОСТАВКИ/ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНОЙ УСЛ…

8. Операторы обязаны обеспечивать непрерывно и надежно… | Operatorii sunt obligați să asigure în mod continuu…

9. Показатели эффективности публичной услуги, отражающие… | Indicatorii de performanță ai serviciului public,…

10. Оператор регистрирует все перерывы в… | Operatorul înregistrează toate întreruperile la…

11. Запланированные и незапланированные перерывы… | Întreruperile planificate și cele neplanificate se…

12. Незапланированные перерывы регистрируются с помощью… | Întreruperile neplanificate se înregistrează prin…

13. По каждому случаю перерыва регистрируется информация о… | Pentru fiecare caz de întrerupere se înregistrează…

14. Продолжительность запланированного перерыва в… | Durata unei întreruperi planificate la…

15. Если устанавливается, что продолжительность работ по… | În cazul în care se constată că durata lucrărilor…

16. Продолжительность незапланированного перерыва в… | Durata unei întreruperi neplanificate a furnizării…

17. Продолжительность незапланированного перерыва в… | Durata unei întreruperi neplanificate a prestării…

18. При перерывах, произошедших в случае препятствия,… | Întreruperile produse în cazul impedimentului care…

19. В случае поставки воды с перерывами по причине… | În caz de furnizare a apei cu întrerupere din cauza…

20. Показатели эффективности, касающиеся продолжительности… | Indicatorii de performanță privind durata…

21. Информация об аварии в публичной системе водоснабжения и… | Informația despre avarie în sistemul public de…

22. Оператор информирует пострадавших потребителей: 1) о… | Operatorul informează consumatorii afectați despre:…

23. Обязанность по информированию посредством объявления… | Obligația de informare prin anunț se consideră…

24. Степень информирования потребителей о… | Gradul de informare a consumatorilor cu privire la…

Раздел 3 / Secțiunea 3: КАЧЕСТВО И ТЕХНИЧЕСКИЕ ПАРАМЕТРЫ ПРИ ПОСТАВКЕ/ПРЕДО…

25. Питьевая вода распределяемая потребителям должна… | Apa potabilă distribuită consumatorilor trebuie să…

26. Операторы обязаны обеспечить функционирование публичных… | Operatorii sunt obligați să asigure funcționarea…

27. Проверка технических параметров публичной услуги… | Verificarea parametrilor tehnici ai serviciului…

28. Оператор обязан поставлять/предоставлять публичную услугу… | Operatorul este obligat să furnizeze/presteze…

Раздел 4 / Secțiunea 4: ПОДКЛЮЧЕНИЕ/ПРИСОЕДИНЕНИЕ К ПУБЛИЧНЫМ СЕТЯМ ВОДОСНА…

29. Оператор обязан выдать уведомление о… | Operatorul este obligat să elibereze aviz de…

CUPRINS · СОДЕРЖАНИЕ

30. Оператор может обоснованно отказать в выдаче уведомления... | Operatorul poate refuza argumentat eliberarea...

31. Оператор обязан в течение не более 10 дней согласовать... | Operatorul este obligat, în termen de cel mult 10...

32. По запросу заявителя оператор обеспечивает выполнение... | La cererea solicitantului, operatorul asigură...

33. Оператор подключает/присоединяет внутренние установки... | Operatorul branșează/racordează instalațiile...

34. В случае отключения внутренних установок водоснабжения и... | În cazul deconectării instalațiilor interne de apă...

35. Показатели эффективности, связанные с обязанностями,... | Indicatorii de performanță care țin de obligațiile...

Раздел 5 / Secțiunea 5: ЗАКЛЮЧНЕИЕ ДОГОВОРА НА ПУБЛИЧНУЮ УСЛУГУ ВОДОСНАБЖЕН...

36. Любое физическое или юридическое лицо, чьи внутренние... | Orice persoană fizică sau juridică, instalațiile...

37. На основании поданного заявителем заявления, согласно... | În baza cererii depuse de către solicitant, conform...

38. Оператор обязан заключить договор о... | Operatorul este obligat să încheie contract de...

39. Оператор может аргументированно отказать в заключении... | Operatorul poate refuza argumentat încheierea...

40. Показатели эффективности, связанные с обязанностью,... | Indicatorii de performanță care țin de obligația...

41. Фактурирование публичной услуги водоснабжения и... | Facturarea serviciului public de alimentare cu apă...

42. Счета-фактуры на оплату публичной услуги водоснабжения и... | Facturile de plată pentru serviciul public de...

43. В случае несогласия с выписанным счетом-фактурой... | În caz de dezacord cu factura emisă, consumatorul...

44. Показатели эффективности, связанные с обязанностью,... | Indicatorii de performanță aferenți obligației...

Раздел 6 / Secțiunea 6: ПЕТИЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПРОЦЕДУРЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ РАЗ...

45. Потребители могут подавать оператору петиции (в том числе... | Consumatorii pot depune petiții la adresa...

46. Оператор рассматривает петиции в течение 30 рабочих дней,... | Operatorul examinează petițiile în termen de 30 de...

47. Оператор обязан вести отдельный учет петиций, касающихся... | Operatorul este obligat să țină evidența separată a...

48. Рассмотрение изложенных в петициях проблем, касающихся... | Examinarea problemelor expuse în petițiile...

49. Для рассмотрения письменных петиций потребителей,... | Pentru examinarea petițiilor scrise ale...

50. Измерение технических параметров расхода и давления в... | Măsurarea parametrilor tehnici privind debitul și...

51. Рассмотрение петиций потребителей по поводу качества... | Examinarea petițiilor consumatorilor cu privire la...

52. Оператор обязан прилагать все усилия для разумного... | Operatorul este obligat să depună toate eforturile...

53. Ответ о рассмотрении и удовлетворении петиций... | Răspunsul cu privire la examinarea și soluționarea...

54. В случае, когда поданная петиция не входит в компетенцию... | În cazul în care petiția depusă nu este de...

55. В случае несогласия с ответом оператора или неполучения в... | În caz de dezacord cu răspunsul operatorului sau...

56. В случае несогласия потребителя с ответом Агентства, он... | În cazul în care consumatorul nu este de acord cu...

57. Показатели эффективности, связанные с обязанностями,... | Indicatorii de performanță care țin de obligațiile...

Раздел 7 / Secțiunea 7: ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

58. Операторы обязаны организовать круглосуточную телефонную... | Operatorii sunt obligați să organizeze serviciul...

59. Операторы обязаны организовать автоматическую регистрацию... | Operatorii sunt obligați să organizeze...

60. Операторы обязаны ежегодно до 1 марта представлять Отчет... | Operatorii sunt obligați să prezinte anual, până la...

61. Агентство или, по обстоятельствам, местные советы... | Agenția sau consiliile locale după caz, verifică...

CUPRINS · СОДЕРЖАНИЕ

62. Уровень эффективности определяется для каждого оператора… | Nivelul de performanță se stabilește pentru fiecare…

63. Агентство или, по обстоятельствам, местные советы в… | Agenția sau consiliile locale, după caz, în…

64. Оператор несет ответственность за несоблюдение… | Operatorul poartă răspundere pentru nerespectarea…

65. Потребитель вправе потребовать в соответствии с… | Consumatorul are dreptul să solicite, în…

66. Операторы обязаны довести до сведения потребителей… | Operatorii sunt obligați să aducă la cunoștința…

67. При введении в действие Информационной системы… | La punerea în funcțiune a Sistemului informațional…

Приложение № 1 / Anexa nr. 1 (RO)

Приложение № 1 / Anexa nr. 1 (RU)

Приложение № 2 / Anexa nr. 2 (RO)

Приложение № 2 / Anexa nr. 2 (RU)

Приложение № 3 / Anexa nr. 3 (RO)

Приложение № 3 / Anexa nr. 3 (RU)

HOTĂRÂREA Nr. 249/2025 / ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 249/2025

RO: În temeiul art. 7 alin. (2) lit. g) din Legea nr. 303/2013 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

RU: На основании пункта g) части (2) статьи 7 Закона № 303/2013 о публичной услуге водоснабжения и канализации (Официальный монитор Республики Молдова, 2014 г., № 60-65, ст. 123) Административный совет Национального агентства по регулированию в энергетике

Hotărâre, punctul 1 / Постановление, пункт 1

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

RU · 1. Утвердить Рамочное положение о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации (прилагается).

Вернуться

Hotărâre, punctul 2 / Постановление, пункт 2

RO · 2. Se abrogă Hotărârea Consiliului de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică nr. 356/2019 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr. 352-359, art. 1988), înregistrată la Ministerul Justiției cu nr. 1501 din 6 noiembrie 2019.

RU · 2. Признать утратившим силу Постановление Административного совета Национального агентства по регулированию в энергетике № 356/ 2019 года об утверждении Рамочного положения о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации (Официальный монитор Республики Молдова, 2019 г., № 352-359, ст. 1988), зарегистрированное в Министерстве юстиции под № 1501 от 6 ноября 2019 года.

Вернуться

Hotărâre, punctul 3 / Постановление, пункт 3

RO · 3. Controlul asupra executării prezentei Hotărâri se pune în sarcina subdiviziunilor Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică.

RU · 3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на подразделения Национального агентства по регулированию в энергетике.

Вернуться

RO: DIRECTOR GENERAL Alexei TARAN Directori Violina ȘPAC Alexandru URSU Nr. 249. Chişinău, 23 mai 2025.

RU: ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР Алексей ТАРАН ДИРЕКТОРА: Виолина ШПАК Александру УРСУ № 249. Кишинэу, 23 мая 2025 г.

REGULAMENT-CADRU / РАМОЧНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ

privind indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare / о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации

Secțiunea 1. DISPOZIȚII GENERALE / Часть 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Punctul 1 / Пункт 1

RO · 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 minimi, care trebuie respectați de către operatori întru asigurarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

RU · 1. Рамочное положение о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации (в дальнейшем - Положение) устанавливает минимальные показатели эффективности, которые должны соблюдаться операторами для обеспечения публичной услуги водоснабжения и канализации.

Вернуться

Punctul 2 / Пункт 2

RO · 2. Indicatorii de performanță și valorile acestora se aprobă de către autoritățile administrației publice locale, cu respectarea valorilor limită ale indicatorilor de performanță stabilite în prezentul Regulament.

RU · 2. Показатели эффективности и их значения утверждаются органами местного публичного управления с соблюдением предельных значений показателей эффективности, установленных настоящим Положением.

Вернуться

Punctul 3 / Пункт 3

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

RU · 3. Показатели эффективности, установленные в соответствии с настоящим Положением, являются обязательными для всех операторов, независимо от организационно-правовой формы, природы капитала, вида собственности.

Вернуться

Punctul 4 / Пункт 4

RO · 4. Prevederile prezentului Regulament se aplică în relațiile dintre operatorii 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.

RU · 4. Требования настоящего Положения применяются в отношениях между операторами, поставляющими/предоставляющими публичную услугу водоснабжения и канализации, и потребителями/заявителями в целях обеспечения, с количественной и качественной точки зрения, непрерывности публичной услуги водоснабжения и канализации, постоянной адаптации к требованиям потребителей, исключения любой дискриминации в отношении доступа к услугам водоснабжения и канализации, и соблюдения специфических норм в области водохозяйствования и охраны окружающей среды.

Вернуться

Punctul 5 / Пункт 5

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

RU · 5. В случае потребителей, у которых имеются несколько мест потребления, требования настоящего Положения применяются для каждого места потребления в отдельности.

Вернуться

Punctul 6 / Пункт 6

RO · 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.

RU · 6. Требования настоящего Положения не применяются при нарушении предельных значений показателей эффективности в следующих случаях: 1) препятствия, оправдывающие невыполнение обязательств, аварии в сетях и установках водоснабжения и/или канализации, а также резкое и существенное ухудшение качества воды у источника водозабора из-за высокой концентрации в воде загрязняющих веществ, положение, требующее срочного прекращения распределения воды и/или приема сточных вод; 2) прекращение подачи электроэнергии на объекты публичных систем водоснабжения и канализации поставщиком электроэнергии; 3) необходимость увеличения расхода воды в местах предстоящего тушения пожаров.

Вернуться

Punctul 7 / Пункт 7

RO · 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, branșare/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.

RU · 7. В целях настоящего Положения применяются понятия и термины, которым дано определение Законом № 303/2013 о публичной услуге водоснабжения и канализации (в дальнейшем - Закон № 303/2013), а также следующие понятия: авария – неисправности в трубах, установках и оборудовании соответствующей публичной системы водоснабжения и канализации или возникновение опасности при их эксплуатации, которые вызывают полный или частичный перерыв в подаче воды потребителям или в приеме сточных вод от потребителей, затопление территории; устранение аварий – непостоянная и срочная деятельность, посредством которой, в случае возникновения неисправности, принимаются незамедлительные меры по устранению причин, которые привели к возникновению неисправности, или обеспечивается альтернативное функционирование, ремонтируется или заменяется поврежденная установка, оборудование, аппарат и т.д., восстанавливается функционирование в нормальных условиях или по сокращенным параметрам до завершения работ, необходимых для обеспечения нормального функционирования установки или оборудования; показатели эффективности - количественные параметры, позволяющие оценить уровень качества публичной услуги водоснабжения и канализации, обязательные для операторов, поставляющих/предоставляющих данную услугу; предельные значения показателей эффективности – установленные настоящим Положением минимальные значения показателей эффективности, за несоблюдение которых Агентство вправе применять санкции к операторам в соответствии с профильным законодательством; запланированный перерыв в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации – временный перерыв в водоснабжении, приеме сточных вод, с предварительным уведомлением потребителей, вызванный необходимостью выполнения оператором работ по техническому обслуживанию и/или запланированному ремонту в публичной системе водоснабжения/канализации, по подключению/подсоединению внутренних установок водоснабжения/канализации новых потребителей, безотключения внутренних установок водоснабжения/канализации потребителей от публичной сети водоснабжения/канализации; незапланированный перерыв в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации – временный перерыв в водоснабжении, приеме сточных вод, вызванный авариями, которые произошли в публичной системе водоснабжения и канализации, без отключения внутренних установок потребителям от публичной сети водоснабжения/канализации.

Вернуться

Secțiunea 2. CONTINUITATEA FURNIZĂRII/PRESTĂRII SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE / Часть 2. НЕПРЕРЫВНОСТЬ ПОСТАВКИ/ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

Punctul 8 / Пункт 8

RO · 8. 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.

RU · 8. Операторы обязаны обеспечивать непрерывно и надежно поставку/предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации потребителям, в соответствии с показателями эффективности, установленными настоящим Положением.

Вернуться

Punctul 9 / Пункт 9

RO · 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.

RU · 9. Показатели эффективности публичной услуги, отражающие непрерывность поставки/предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации - это: 1) продолжительность запланированного/незапланированного перерыва; 2) с т е п е н ь и н ф о р м и р о в а н и я п о т р е б и т е л е й о запланированных/незапланированных перерывах.

Вернуться

Punctul 10 / Пункт 10

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

RU · 10. Оператор регистрирует все перерывы в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с приложением № 1.

Вернуться

Punctul 11 / Пункт 11

RO · 11. Întreruperile planificate și cele neplanificate se înregistrează separat.

RU · 11. Запланированные и незапланированные перерывы регистрируются отдельно.

Вернуться

Punctul 12 / Пункт 12

RO · 12. Întreruperile neplanificate se înregistrează prin intermediului 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 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.

RU · 12. Незапланированные перерывы регистрируются с помощью автоматизированных средств оператора, который поставляет/предоставляет публичную услугу водоснабжения и канализации, или, при их отсутствии, на основании сообщений и/или звонков потребителей, регистрируемых круглосуточной телефонной службой. Продолжительность одного перерыва исчисляется с момента его регистрации до момента возобновления поставки/предоставления публичной услуги. По каждому из незапланированных перерывов регистрируется причина перерыва: 1) препятствие оправдывающее неисполнение; 2) события, вызванные третьими сторонами; 3) аварии, произошедшие в сетях и установках водоснабжения и канализации, а также ухудшение качества воды у источника водозабора из-за высокой концентрации загрязняющих веществ в воде, положение, требующее срочного прекращения распределения воды и/или приема сточных вод; 4) распоряжение территориальных органов государственного надзора, обеспечения и охраны общественного здоровья и окружающей среды.

Вернуться

Punctul 13 / Пункт 13

RO · 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.

RU · 13. По каждому случаю перерыва регистрируется информация о дате и времени перерыва в публичной услуге, продолжительности перерыва, а также о количестве затронутых перерывом потребителей с уточнением категорий потребителей, бытовых/небытовых.

Вернуться

Punctul 14 / Пункт 14

RO · 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, branșare/racordare, reamplasare a anumitor segmente ale branșamentelor/racordurilor consumatorilor, instalarea/demontarea contorului pentru măsurarea volumului de apă.

RU · 14. Продолжительность запланированного перерыва в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации не должна превышать: 1) срок, указанный в календарном плане проектной документации на выполнение работ, рассчитанный разработчиком проекта – в случае ремонта на станциях водозабора, обработки воды, в публичных сетях транспортировки и распределения воды, публичных канализационных сетях, на насосных станциях, очистных сооружениях, включая замену, реконструкцию, модернизацию определенных участков сети; 2) не более 48 часов – в случае ремонта определенных участков труб, переноса определенных отрезков публичных сетей водоснабжения и канализации с обустройством анкерных массивов; 3) не более 12 часов – в случае монтажа, подключения/подсоединения, переноса определенных отрезков вводов/выпусков потребителей, установки/демонтажа водомера для учета объема воды.

Вернуться

Punctul 15 / Пункт 15

RO · 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.

RU · 15. Если устанавливается, что продолжительность работ по возобновлению публичной услуги водоснабжения и канализации превышает сроки, установленные в пункте 14, оператор дополнительно информирует потребителей о продлении срока запланированного перерыва с обоснованием необходимости продления срока.

Вернуться

Punctul 16 / Пункт 16

RO · 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.

RU · 16. Продолжительность незапланированного перерыва в предоставлении публичной услуги водоснабжения соответствует сроку устранения аварий, исчисляемому с момента регистрации информации об аварии до момента возобновления предоставления публичной услуги водоснабжения потребителям. Этот срок не может превышать: 1) 12 часов в городской местности; 2) 10 часов в сельской местности.

Вернуться

Punctul 17 / Пункт 17

RO · 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.

RU · 17. Продолжительность незапланированного перерыва в предоставлении публичной услуги канализации соответствует сроку устранения аварий, исчисляемому с момента регистрации информации об аварии до момента возобновления предоставления публичной услуги канализации потребителям. Этот срок не может превышать: 1) 8 часов в городской местности; 2) 6 часов в сельской местности.

Вернуться

Punctul 18 / Пункт 18

RO · 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.

RU · 18. При перерывах, произошедших в случае препятствия, оправдывающего невыполнение обязательства, публичная услуга водоснабжения и канализации должна быть возобновлена в срок не более 24 часов после истечения периода, признанного препятствием, оправдывающим невыполнение обязательства.

Вернуться

Punctul 19 / Пункт 19

RO · 19. În caz de furnizare a apei cu întrerupere 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.

RU · 19. В случае поставки воды с перерывами по причине недостаточной пропускной способности водопровода оператор, с согласия органов местного публичного управления, организует распределение воды в соответствующих секторах населенных пунктов согласно графику с информированием потребителей о режиме поставки. Одновременно оператор разрабатывает и принимает меры по обеспечению последующей поставки воды потребителям в предусмотренных объемах с указанием конкретных сроков, оправданных исправлением положения.

Вернуться

Punctul 20 / Пункт 20

RO · 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.

RU · 20. Показатели эффективности, касающиеся продолжительности перерывов и возобновления публичной услуги в нормативный срок, исчисляются на основе информации о перерывах, зарегистрированной в соответствии с приложением № 1. Значения показателей представляются согласно таблице 6 приложения № 2. Показатели эффективности, касающиеся продолжительности перерывов и возобновления услуги в нормативный срок, рассчитываются в виде соотношения количества перерывов, ликвидированных в срок, и общего количества зарегистрированных перерывов.

Вернуться

Punctul 21 / Пункт 21

RO · 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.

RU · 21. Информация об аварии в публичной системе водоснабжения и канализации направляется оператору: 1) через автоматизированные информационно-технологические системы аппаратуры телесигнализации; 2) через круглосуточную телефонную службу; 3) по обращениям потребителей, направленным через почтовую службу, по электронной почте или зарегистрированным лично в канцелярии оператора.

Вернуться

Punctul 22 / Пункт 22

RO · 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.

RU · 22. Оператор информирует пострадавших потребителей: 1) о незапланированном перерыве в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации – оперативно, посредством уведомления в течение до одного часа с момента перерыва, с указанием в тексте уведомления адреса и намеченного срока возобновления поставки/предоставления услуги; 2) о запланированном перерыве – заранее, посредством предварительного уведомления, не менее чем за три рабочих дня до перерыва, с указанием числа, с которого произойдет перерыв, адреса и периода перерыва.

Вернуться

Punctul 23 / Пункт 23

RO · 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.

RU · 23. Обязанность по информированию посредством объявления считается выполненной, если объявление дается в срок, предусмотренный в пункте 22, и есть доказательство информирования потребителей, по меньшей мере, одним из следующих методов: 1) размещение объявления на официальной веб-странице оператора; 2) распространение пресс-релиза через средства массовой информации; 3) размещение объявления в каждом подъезде многоквартирного жилого дома; 4) уведомление органа местного публичного управления, а также размещение объявления на доске объявлений в селах, коммунах; 5) уведомление потребителей, при необходимости по почте/электронной почте/ факсу/телефону.

Вернуться

Punctul 24 / Пункт 24

RO · 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.

RU · 24. Степень информирования потребителей о запланированных/незапланированных перерывах в течение одного года рассчитывается как соотношение количества опубликованных объявлений о перерывах согласно положениям пунктов 22 и 23 и общего количества зарегистрированных перерывов.

Вернуться

Secțiunea 3. CALITATEA ȘI PARAMETRII TEHNICI LA FURNIZAREA/PRESTAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE / Часть 3. КАЧЕСТВО И ТЕХНИЧЕСКИЕ ПАРАМЕТРЫ ПРИ ПОСТАВКЕ/ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

Punctul 25 / Пункт 25

RO · 25. Apa potabilă distribuită consumatorilor trebuie să întrunească, la branșamentele 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.

RU · 25. Питьевая вода распределяемая потребителям должна соответствовать на их вводах условиям пригодности к питью, предусмотренным Законом № 182/2019 о качестве питьевой воды, и Санитарному регламенту по надзору и мониторингу качества питьевой воды, утвержденному Постановлением Правительства № 651/2023, а также параметрам расхода и давления, уточненным в технических условиях, выданных оператором, и в договорах о поставке соответствующей публичной услуги.

Вернуться

Punctul 26 / Пункт 26

RO · 26. Operatorii sunt obligați să asigure funcționarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare la parametrii 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 (СНиП 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”, СНиП 3.05.04-85* Rețele exterioare și instalații de alimentare cu apă și canalizare («Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»).

RU · 26. Операторы обязаны обеспечить функционирование публичных систем водоснабжения и канализации согласно проектным параметрам и параметрам, установленным в соответствии с нормативно-техническими документами по водозабору, обработке, транспортировке, накоплению и распределению питьевой/технологической воды всем потребителям, а также по сбору, транспортировке, очистке и отводу сточных вод СНиП 2.04.02-84* «Водоснабжение. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 «Наружные сети и сооружения канализации», СНиП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации».

Вернуться

Punctul 27 / Пункт 27

RO · 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 (СНиП 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”, СНиП 3.05.04-85* Rețele exterioare și instalații de alimentare cu apă și canalizare («Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»).

RU · 27. Проверка технических параметров публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется в соответствии с условиями договора, заключенного между оператором и потребителем, и нормативно-технических документов по забору, обработке, транспортировке, накоплению и распределению питьевой/технологической воды потребителям, а также по сбору и отводу сточных вод СНиП 2.04.02-84* «Водоснабжение. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 «Наружные сети и установки канализации», СНиП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации».

Вернуться

Punctul 28 / Пункт 28

RO · 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 rețelelor publice și instalațiilor interne ale consumatorilor, la parametri tehnici stabiliți de standardele naționale (СНиП 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”, СНиП 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.

RU · 28. Оператор обязан поставлять/предоставлять публичную услугу водоснабжения и канализации в специально предусмотренных местах с учетом разграничительных пунктов публичных сетей и внутренних установок потребителей, согласно техническим параметрам, установленным национальными стандартами СНиП 2.04.02-84* «Водоснабжение. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.03:2015 «Внутренние сооружения водоснабжения и канализации», NCM G.03.02:2015 «Наружные сети и сооружения канализации», СНиП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации», Рамочным положением об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации, настоящим Положением и заключенными с потребителями договорами.

Вернуться

Secțiunea 4. BRANȘAREA/RACORDAREA LA REȚELELE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE / Часть 4. ПОДКЛЮЧЕНИЕ/ПРИСОЕДИНЕНИЕ К ПУБЛИЧНЫМ СЕТЯМ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

Punctul 29 / Пункт 29

RO · 29. Operatorul este obligat să elibereze aviz de branșare/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 Regulamentul- cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

RU · 29. Оператор обязан выдать уведомление о подключении/присоединении к публичной сети водоснабжения и канализации в течение не более 10 рабочих дней со дня подачи заявления и представления необходимых документов, указанных в Рамочном положении об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации.

Вернуться

Punctul 30 / Пункт 30

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

RU · 30. Оператор может обоснованно отказать в выдаче уведомления о подключении/присоединении в случаях, предусмотренных в Рамочном положении об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации.

Вернуться

Punctul 31 / Пункт 31

RO · 31. Operatorul este obligat, în termen de cel mult 10 zile să coordoneze proiectul solicitantului, întocmit în baza avizului de branșare/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.

RU · 31. Оператор обязан в течение не более 10 дней согласовать проект заявителя, составленный на основании уведомлении о подключении/присоединении. В случае подключения установок с большим расходом воды оператор и заявитель вправе согласовать и определить другой срок согласования проекта, но не более 30 дней.

Вернуться

Punctul 32 / Пункт 32

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

RU · 32. По запросу заявителя оператор обеспечивает выполнение водопроводного ввода и/или канализационного выпуска, в том числе подключение/присоединение к публичным сетям в срок до 30 дней со дня уплаты заявителем тарифа за подключение/ присоединение внутренних установок потребителей к публичной сети.

Вернуться

Punctul 33 / Пункт 33

RO · 33. Operatorul branșează/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.

RU · 33. Оператор подключает/присоединяет внутренние установки водоснабжения и канализации заявителя к публичным сетям водоснабжения и канализации в течение не более четырех дней со дня уплаты заявителем тарифа на подключение/присоединение к публичной сети, в случае, когда выполнение водопроводного ввода было обеспечено потребителями.

Вернуться

Punctul 34 / Пункт 34

RO · 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 Regulamentul-cadru 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.

RU · 34. В случае отключения внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя от публичных сетей водоснабжения и канализации потребитель имеет право на повторное подключение внутренней установки водоснабжения и канализации к публичным сетям после устранения причин, которые привели к отключению, предусмотренных частью (3) статьи 23 Закона № 303/2013 и Рамочным положением об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации. Оператор повторно подключает внутренние установки потребителя в короткий срок, но не более чем через три рабочих дня после уплаты потребителем тарифа на повторное подключение.

Вернуться

Punctul 35 / Пункт 35

RO · 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.

RU · 35. Показатели эффективности, связанные с обязанностями, предусмотренными в пунктах 29-34, рассчитываются в виде соотношения количества случаев, выполненных своевременно, и общего количества зарегистрированных заявлений.

Вернуться

Secțiunea 5. CONTRACTAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE. FACTURAREA ȘI ACHITAREA SERVICIULUI / Часть 5. ЗАКЛЮЧНЕИЕ ДОГОВОРА НА ПУБЛИЧНУЮ УСЛУГУ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ. ФАКТУРИРОВАНИЕ И ОПЛАТА УСЛУГИ

Punctul 36 / Пункт 36

RO · 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.

RU · 36. Любое физическое или юридическое лицо, чьи внутренние установки водоснабжения и канализации подключены/присоединены к публичным сетям водоснабжения и канализации, и выполнившее условия и работы, предусмотренные в уведомлении о подключении/присоединении вправе обратиться к оператору для заключения договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

Вернуться

Punctul 37 / Пункт 37

RO · 37. În baza cererii depuse de către solicitant, conform prevederilor Regulamentului- cadru 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.

RU · 37. На основании поданного заявителем заявления, согласно требованиям Рамочного положения об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации, могут быть заключены: 1) договор о поставке-предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации; 2) договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения; 3) договор о предоставлении публичной услуги канализации; 4) договор о предоставлении публичной услуги очистки сточных вод.

Вернуться

Punctul 38 / Пункт 38

RO · 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 Regulamentul-cadru 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.

RU · 38. Оператор обязан заключить договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации следующим образом: 1) в течение не более 10 рабочих дней со дня подачи заявления о заключении договора и представления необходимых документов, предусмотренных Рамочным положением об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации; 2) в тот же день в случае подключения/присоединения оператором внутренних установок заявителя к публичной сети водоснабжения и канализации.

Вернуться

Punctul 39 / Пункт 39

RO · 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.

RU · 39. Оператор может аргументированно отказать в заключении договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации с заявителем в случаях, предусмотренных Рамочным положением об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации, а отказ аргументируется письменно. Уведомление об отказе в заключении договора и соответствующих причинах доводится до сведения заявителя в письменном виде в течение максимум 10 дней со дня подачи соответствующего заявления.

Вернуться

Punctul 40 / Пункт 40

RO · 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.

RU · 40. Показатели эффективности, связанные с обязанностью, предусмотренной пунктом 38, рассчитываются как соотношение количества заключенных в срок договоров и общего количества поданных заявлений.

Вернуться

Punctul 41 / Пункт 41

RO · 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.

RU · 41. Фактурирование публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется в соответствии с условиями договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, на основе показаний водомера или норм потребления.

Вернуться

Punctul 42 / Пункт 42

RO · 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-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

RU · 42. Счета-фактуры на оплату публичной услуги водоснабжения и канализации выписываются ежемесячно на основе показаний водомера или норм потребления и тарифов, утвержденных Агентством или, при необходимости, органами местного публичного управления, с соблюдением требований Рамочного положения об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации.

Вернуться

Punctul 43 / Пункт 43

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

RU · 43. В случае несогласия с выписанным счетом-фактурой потребитель вправе обжаловать счет-фактуру в случаях, предусмотренных Рамочным положением об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации.

Вернуться

Punctul 44 / Пункт 44

RO · 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.

RU · 44. Показатели эффективности, связанные с обязанностью, предусмотренной пунктом 42, рассчитываются как соотношение количества оплаченных потребителями счетов-фактур и общего количества выписанных оператором счетов-фактур.

Вернуться

Secțiunea 6. PETIȚIILE CONSUMATORILOR ȘI PROCEDURILE DE SOLUȚIONARE A NEÎNȚELEGERILOR / Часть 6. ПЕТИЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПРОЦЕДУРЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ РАЗНОГЛАСИЙ

Punctul 45 / Пункт 45

RO · 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-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentului Regulament.

RU · 45. Потребители могут подавать оператору петиции (в том числе в электронном формате) по поводу качества публичной услуги водоснабжения и канализации, а оператор рассматривает любое разногласие в соответствии с требованиями Закона № 303/2013, Рамочного положения об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации, и настоящего Положения.

Вернуться

Punctul 46 / Пункт 46

RO · 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.

RU · 46. Оператор рассматривает петиции в течение 30 рабочих дней, а петиции, не требующие дополнительного изучения и рассмотрения – незамедлительно или в течение 15 рабочих дней со дня регистрации. Петиции, связанные с функционированием водомеров и ошибочным фактурированием, рассматриваются в срок до пяти рабочих дней.

Вернуться

Punctul 47 / Пункт 47

RO · 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.

RU · 47. Оператор обязан вести отдельный учет петиций, касающихся подключения/присоединения, заключения договоров, отсоединения/отключения, повторного подключения, фактурирования, качества питьевой воды, технических параметров давления и расхода воды, и представленных ответов.

Вернуться

Punctul 48 / Пункт 48

RO · 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.

RU · 48. Рассмотрение изложенных в петициях проблем, касающихся несоблюдения показателей эффективности при поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, осуществляется в пункте разграничения внутренней установки потребителя и публичной системы водоснабжения и канализации оператора, согласно договору о поставке/ предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

Вернуться

Punctul 49 / Пункт 49

RO · 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 (СНиП 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”).

RU · 49. Для рассмотрения письменных петиций потребителей, касающихся технических параметров давления и расхода воды, персонал оператора обязан выехать на место в течение двух дней со дня регистрации петиции с выполнением необходимых измерений параметров расхода и давления воды, а результат осмотра вносится в акт образца, установленного в приложении № 3, составленный в двух экземплярах и подписанный потребителем и оператором. В акте указывается в обязательном порядке срок рассмотрения случая, который не может превышать 30 дней со дня регистрации заявления у оператора. В случае повторных обращений потребителя петиции считаются решенными, только если наблюдение за параметрами расхода и давления воды в разграничительном пункте, проведенное в течение не менее 48 часов, показывает отсутствие отклонений от значений, предусмотренных национальными стандартами (СНиП 2.04.02-84* «Водоснабжение. Наружные сети и сооружения» и NCM G.03.03:2015 «Внутренние установки водоснабжения и канализации».

Вернуться

Punctul 50 / Пункт 50

RO · 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.

RU · 50. Измерение технических параметров расхода и давления в разграничительном пункте может осуществляться как оператором, так и другим юридическим лицом, располагающим средствами измерения и контроля, включенными в Государственный реестр средств измерений Республики Молдова, опубликованный в Официальном мониторе Республики Молдова. Если по просьбе потребителей измерения проводятся юридическим лицом, не оператором, потребитель оплачивает стоимость услуги. Если в результате измерений претензии потребителя подтверждаются, оператор обязан вернуть потребителю расходы, понесенные на оплату услуги по измерению технических параметров, по его заявлению, в течение 30 дней.

Вернуться

Punctul 51 / Пункт 51

RO · 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.

RU · 51. Рассмотрение петиций потребителей по поводу качества поставляемой питьевой воды осуществляется оператором и центральным административным органом, ответственным за государственный надзор, обеспечение и охрану общественного здоровья в соответствии с положениями законодательства в области надзора и мониторинга качества питьевой воды.

Вернуться

Punctul 52 / Пункт 52

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

RU · 52. Оператор обязан прилагать все усилия для разумного урегулирования разногласий с потребителями мирным путем и в кратчайший срок.

Вернуться

Punctul 53 / Пункт 53

RO · 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.

RU · 53. Ответ о рассмотрении и удовлетворении петиций потребителей в связи с поставкой/предоставлением публичной услуги водоснабжения и канализации основывается на результатах действий, предпринятых оператором для решения поднятых в петиции проблем.

Вернуться

Punctul 54 / Пункт 54

RO · 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.

RU · 54. В случае, когда поданная петиция не входит в компетенцию оператора или не была решена согласно выдвинутым требованиям, оператор должен сообщить в письменном виде о причине ее неудовлетворения потребителю в вышеуказанные сроки.

Вернуться

Punctul 55 / Пункт 55

RO · 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.

RU · 55. В случае несогласия с ответом оператора или неполучения в установленный срок ответа от оператора потребитель вправе обратиться в Агентство для разрешения разногласий или в судебную инстанцию – для разрешения спора.

Вернуться

Punctul 56 / Пункт 56

RO · 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.

RU · 56. В случае несогласия потребителя с ответом Агентства, он вправе обжаловать этот ответ в судебной инстанции в соответствии с Административным кодексом Республики Молдова. Решения Агентства по разрешению заявленных в петиции вопросов потребитель вправе обжаловать их в административный суд в срок, предусмотренный Административным кодексом Республики Молдова.

Вернуться

Punctul 57 / Пункт 57

RO · 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.

RU · 57. Показатели эффективности, связанные с обязанностями, предусмотренными в пунктах 45 и 46, рассчитываются как соотношение количества своевременных ответов и общего количества зарегистрированных петиций.

Вернуться

Secțiunea 7. ALTE DISPOZIȚII / Часть 7. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Punctul 58 / Пункт 58

RO · 58. Operatorii sunt obligați 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.

RU · 58. Операторы обязаны организовать круглосуточную телефонную службу для приема сообщений потребителей. Номер телефона круглосуточной телефонной службы указывается в счете-фактуре на оплату публичной услуги и на веб-странице оператора.

Вернуться

Punctul 59 / Пункт 59

RO · 59. 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.

RU · 59. Операторы обязаны организовать автоматическую регистрацию телефонных звонков в круглосуточную телефонную службу, а зарегистрированная информация должна храниться в течение двух лет.

Вернуться

Punctul 60 / Пункт 60

RO · 60. Operatorii sunt obligați 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.

RU · 60. Операторы обязаны ежегодно до 1 марта представлять Отчет о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации за предыдущий год, составленный согласно приложению № 2. Отчеты представляются в электронном формате с подписью назначенного ответственного лица, следующим образом: 1) в Национальное агентство по регулированию в энергетике - в случае обладателей лицензий; 2) в местные советы - в случае операторов, которые не обладают лицензиями.

Вернуться

Punctul 61 / Пункт 61

RO · 61. Agenția sau consiliile locale 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.

RU · 61. Агентство или, по обстоятельствам, местные советы проверяют соблюдение оператором показателей эффективности при поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, и определяет достигнутый уровень эффективности.

Вернуться

Punctul 62 / Пункт 62

RO · 62. Nivelul de performanță se stabilește pentru fiecare operator în parte, în baza coeficientului de performanță aplicat, după cum urmează: CP 90% - performanță ridicată; 75% CP < 90% - performanță medie; 50% 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.

RU · 62. Уровень эффективности определяется для каждого оператора в отдельности на основе применяемого коэффициента эффективности следующим образом: CP 90% - высокая эффективность; 75% CP < - средняя эффективность; 90% 50% CP < - низкая эффективность; 75% CP < 50 % - ниже уровня эффективности; где: CP – коэффициент эффективности, применяемый для каждого отдельного оператора, на основе годовых процентных значений показателей эффективности.

Вернуться

Punctul 63 / Пункт 63

RO · 63. Agenția sau consiliile locale, 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 operatori informație suplimentară necesară examinării raportului prezentat.

RU · 63. Агентство или, по обстоятельствам, местные советы в процессе рассмотрения Отчета о соблюдении показателей эффективности при поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации за предыдущий календарный год, вправе запросить у операторов дополнительную информацию, необходимую для рассмотрения представленного отчета.

Вернуться

Punctul 64 / Пункт 64

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

RU · 64. Оператор несет ответственность за несоблюдение показателей эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с законодательством.

Вернуться

Punctul 65 / Пункт 65

RO · 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.

RU · 65. Потребитель вправе потребовать в соответствии с положениями Гражданского кодекса Республики Молдова возмещения причиненного по вине оператора ущерба в случае поставки/предоставления им услуг, не соответствующих показателям эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации, установленным настоящим Положением.

Вернуться

Punctul 66 / Пункт 66

RO · 66. Operatorii sunt obligați 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.

RU · 66. Операторы обязаны довести до сведения потребителей требования к показателям эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации путем опубликования показателей эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации на официальных веб-страницах и размещения в своих офисах по связям с потребителями.

Вернуться

Punctul 67 / Пункт 67

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

RU · 67. При введении в действие Информационной системы «Менеджмент публичных услуг водоснабжения и канализации» операторы будут обеспечивать ввод информации о показателях эффективности в данную систему.

Вернуться

Anexa nr.1
la Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii
de performanță ai serviciului public de
alimentare cu apă și de canalizare

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 afectați		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 afectați		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 afectați		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 afectați		Plasarea anunțului despre întrerupere (sursa de informare)
						casnici	alți consumatori decât cei casnici	
	1	2	3	4	5	6	7	8

Вернуться / Cuprins

Приложение № 1
к Рамочному положению о показателях
эффективности публичной услуги
водоснабжения и канализации

Реестр перерывов в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации

Таблица 1

Реестр запланированных перерывов в поставке публичной услуги водоснабжения

№ п/п	Населенный пункт, адрес	Дата перерыва	Время перерыва	Продолжительность перерыва	Причина перерыва	Количество затронутых потребителей		Дата распространения объявления о перерыве
						бытовых	небытовых потребителей	
	1	2	3	4	5	6	7	8

Таблица 2

Реестр запланированных перерывов в предоставлении публичной услуги канализации

№ п/п	Населенный пункт, адрес	Дата перерыва	Время перерыва	Продолжительность перерыва	Причина перерыва	Количество затронутых потребителей		Дата распространения объявления о перерыве
						бытовых	небытовых потребителей	
	1	2	3	4	5	6	7	8

Таблица 3

Реестр незапланированных перерывов в поставке публичной услуги водоснабжения

№ п/п	Населенный пункт, адрес	Дата перерыва	Время перерыва	Продолжительность перерыва	Причина перерыва	Количество затронутых потребителей		Размещение объявления о перерыве (источник)
						бытовых	небытовых потребителей	
	1	2	3	4	5	6	7	8

Таблица 4

Реестр незапланированных перерывов в предоставлении публичной услуги канализации

№ п/п	Населенный пункт, адрес	Дата перерыва	Время перерыва	Продолжительность перерыва	Причина перерыва	Количество затронутых потребителей		Размещение объявления о перерыве (источник)
						бытовых	небытовых потребителей	
	1	2	3	4	5	6	7	8

Вернуться / Cuprins

Anexa nr.2
la Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii
de performanţă ai serviciului public de
alimentare cu apă şi de canalizare

Raport privind indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare

Tabelul 1

Eliberarea avizului de branşare/racordare

Nr.	Indicatori	Unitate de măsură	Serviciul public de alimentare cu apă	Serviciul public de canalizare	Serviciul public de alimentare cu apă şi 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 branşare/racordare la sistemul public, de solicitanţi:	unităţi				
	- casnici	unităţi				
	- alţi consumatori decât cei casnici	unităţi				
2	Numărul de avize eliberate în termen de 10 zile lucrătoare, solicitanţilor:	unităţi				
	- casnici	unităţi				
	- alţi consumatori decât cei casnici	unităţi				
3	Numărul de refuzuri eliberate în termen, solicitanţilor:	unităţi				
	- casnici	unităţi				
	- alţi consumatori decât cei casnici	unităţi				

Tabelul 2

Coordonarea documentaţiei de proiect

Nr.	Indicatori	Unitate de măsură	Serviciul public de alimentare cu apă	Serviciul public de canalizare	Serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare	TOTAL pe întreprindere
1	2	3	4	5	6	7 (7=4+5+6)
1	Numărul total de cereri pentru coordonarea documentaţiei de proiect, depuse de solicitanţi:	unităţi				
	- casnici	unităţi				
	- alţi consumatori decât cei casnici	unităţi				
2	Numărul documentaţiei de proiect coordonate în termen normativ de 10 zile, solicitanţilor:	unităţi				
	- casnici	unităţi				
	- alţi consumatori decât cei casnici	unităţi				
3	Numărul de refuzuri eliberate în termen, solicitanţilor:	unităţi				
	- casnici	unităţi				
	- alţi consumatori decât cei casnici	unităţi				

Tabelul 3

Branşarea/Racordarea la reţea

Nr.	Indicatori	Unitate de măsură	Serviciul public de alimentare cu apă	Serviciul public de canalizare	Serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare	TOTAL pe întreprindere
1	2	3	4	5	6	7 (7=4+5+6)
1	Numărul total de cereri de branşare/racordare la reţelele publice de alimentare cu apă şi de canalizare, pentru solicitanţi:	unităţi				
	- casnici	unităţi				
	- alţi consumatori decât cei casnici	unităţi				
2	Numărul de branşări/racordări a instalaţiilor interne de apă şi de canalizare, executate în termen normativ de 4 zile lucrătoare, a solicitanţilor:	unităţi				
	- casnici	unităţi				
	- alţi consumatori decât cei casnici	unităţi				
3	Numărul de branşări/racordări ale instalaţiilor interne de apă şi de canalizare executate în termen de 30 zile, a solicitanţilor:	unităţi				
	- casnici	unităţi				
	- alţi consumatori decât cei casnici	unităţi				

Tabelul 4

Reconectarea la reţea

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 instalaţiilor interne ale consumatorilor la reţeaua publică, executate pentru consumatorii:	unităţi			
	- casnici	unităţi			
	- alţi consumatori decât cei casnici	unităţi			
2	Numărul de reconectări executate în termen de cel mult 3 zile lucrătoare, a consumatorilor:	unităţi			
	- casnici	unităţi			
	- alţi consumatori decât cei casnici	unităţi			

Tabelul 5

Contractarea

Nr.	Indicatori	Unitate de măsură	Serviciul public de alimentare cu apă	Serviciul public de canalizare	Serviciul public de alimentare cu apă şi 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/solicitanţi:	unităţi				

	- *casnici:*	unităţi				
	persoane fizice	unităţi				
	administratorul blocului locativ	unităţi				
	- *alţi consumatori decât cei casnici*	unităţi				
2	Numărul total de contracte încheiate cu consumatorii:	unităţi				
	- *casnici:*	unităţi				
	persoane fizice	unităţi				
	administratorul blocului locativ	unităţi				
	- *alţi consumatori decât cei casnici*	unităţi				
3	Numărul total de contracte încheiate în termen de 10 zile lucrătoare cu consumatorii:	unităţi				
	- *casnici:*	unităţi				
	persoane fizice	unităţi				
	administratorul blocului locativ	unităţi				
	- *alţi consumatori decât cei casnici*	unităţi				
4	Numărul de refuzuri de încheiere a contractului cu solicitanţii:	unităţi				
	- *casnici:*	unităţi				
	persoane fizice	unităţi				
	administratorul blocului locativ	unităţi				
	- *alţi consumatori decât cei casnici*	unităţi				

Tabelul 6

Întreruperi în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi 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 :	unităţi		
	- cu durata de pînă la 12 ore	unităţi		
	- cu durata de pînă la 48 de ore	unităţi		
1.1.2	Reluarea serviciului în termen normativ	unităţi		
1.1.3	Numărul total de întreruperi pentru care consumatorii au fost informaţi despre întreruperile planificate conform prevederilor Regulamentului:	unităţi		
	- în termen normativ de 3 zile lucrătoare până la executare	unităţi		
1.2.	**Întreruperi neplanificate**			
1.2.1	Numărul total de întreruperi neplanificate	unităţi		
1.2.2	Reluarea serviciului în termen normativ	unităţi		
1.2.3	Numărul total de întreruperi pentru care consumatorii au fost informaţi despre întreruperile neplanificate conform prevederilor Regulamentului:	unităţi		
	- în termen normativ de pînă la 1 oră din momentul înregistrării întreruperii	unităţi		

Tabelul 7

Facturarea şi achitarea serviciului public

Nr.	Indicatori	Unitate de măsură	Serviciul public de alimentare cu apă	Serviciul public de canalizare	Serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare	TOTAL pe întreprindere
1	2	3	4	5	6	7 (7=4+5+6)
1	Numărul total al facturilor emise:	unităţi				
	- în baza indicaţiilor contoarelor	unităţi				
	- în baza normelor de consum	unităţi				
	-în baza constatării consumului fraudulos	unităţi				
	- pentru plăţile suplimentare pentru depăşirea normelor la deversarea apelor uzate în reţeaua publică de canalizare în cazul depăşirii normelor concentraţiei maxime admisibile (CMA)	unităţi	xxx			
	- cu penalităţi din cauza neachitării în termen a facturilor (inclusiv a facturilor pentru plăţile suplimentare)	unităţi				
2	Numărul facturilor eronate emise de către operator*	unităţi				
3	Numărul facturilor contestate de către consumatori	unităţi				
4	Numărul facturilor achitate de către consumatori	unităţi				
5	Numărul facturilor neîncasate	unităţi				

*** 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

Petiţii şi reclamaţii 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 şi de canalizare	TOTAL pe întreprindere
1	2	3	4	5	6	7 (7=4+5+6)
1	Numărul total de petiţii* cu privire la:	unităţi				
	- branşare/racordare	unităţi				
	- contractare	unităţi				
	- facturare greşită	unităţi				
	- calitatea apei potabile	unităţi				
	- parametri tehnici	unităţi				
	- alte cauze	unităţi				
2	Numărul total de răspunsuri emise cu privire la examinarea şi soluţionarea petiţiilor consumatorilor	unităţi				
	- numărul de răspunsuri emise în termen	unităţi				
	-numărul de răspunsuri emise peste termen	unităţi				
3	Numărul total de apeluri telefonice recepţionate de către operator, inclusiv	unităţi				

Вернуться / Cuprins

	referitor la:		
	- 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**

Приложение № 2
к Рамочному положению о показателях
эффективности публичной услуги
водоснабжения и канализации

Отчет о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации

Таблица 1

Выдача уведомления о подключение/присоединение

№	Показатели	Единица измерения	Публичная услуга водоснабжения	Публичная услуга канализации	Публичная услуга водоснабжения и канализации	ВСЕГО по предприятию
1	2	3	4	5	6	7 (7=4+5+6)
1	Общее количество поданных заявлений о выдаче заключения на подключение/ присоединение к публичной системе, заявителями:	единиц				
	- бытовыми	единиц				
	- небытовыми	единиц				
2	Количество заключений, выданных в течение 10 рабочих дней, заявителям:	единиц				
	- бытовым	единиц				
	- небытовым	единиц				
3	Количество отказов, своевременно выданных заявителям:	единиц				
	- бытовым	единиц				
	- небытовым	единиц				

Таблица 2

Согласование проектной документации

№	Показатели	Единица измерения	Публичная услуга водоснабжения	Публичная услуга канализации	Публичная услуга водоснабжения и канализации	ВСЕГО по предприятию
1	2	3	4	5	6	7 (7=4+5+6)
1	Общее количество заявлений о согласовании проектной документации, поданных заявителями:	единиц				
	- бытовыми	единиц				
	- небытовыми	единиц				
2	Количество согласованых проектной документации, выданных в 10-дневный нормативный срок заявителям:	единиц				
	- бытовым	единиц				
	- небытовым	единиц				
3	Количество отказов, выданных в срок заявителям:	единиц				
	- бытовым	единиц				
	- небытовым	единиц				

Вернуться / Cuprins

Таблица 3

Подключение/присоединение к сети

№	Показатели	Единица измерения	Публичная услуга водоснабжения	Публичная услуга канализации	Публичная услуга водоснабжения и канализации	ВСЕГО по предприятию
1	2	3	4	5	6	7 (7=4+5+6)
1	Общее количество заявлений о подключении/присоединении к публичным сетям водоснабжения и канализации, для заявителей:	единиц				
	- *бытовых*	единиц				
	- *небытовых*	единиц				
2	Количество подключений/ присоединений внутренних установок водоснабжения и канализации, выполненных в нормативный 4-дневный срок, заявителей:	единиц				
	- *бытовых*	единиц				
	- *небытовых*	единиц				
3	Количество подключений/ присоединений внутренних установок водоснабжения и канализации, выполненных в 30-дневный срок, заявителей:	единиц				
	- *бытовых*	единиц				
	- *небытовых*	единиц				

Таблица 4

Повторное подключение к сети

№	Показатели	Единица измерения	Публичная услуга водоснабжения	Публичная услуга канализации	ВСЕГО по предприятию
1	2	3	4	5	6 (6=4+5)
1	Общее количество повторных подключений внутренних установок потребителей к публичной сети, выполненных для потребителей:	единиц			
	- *бытовых*	единиц			
	- *небытовых*	единиц			
2	Количество повторных подключений, выполненных в течение не более трех рабочих дней, потребителей:	единиц			
	- *бытовых*	единиц			
	- *небытовых*	единиц			

Таблица 5

Заключение договоров

№	Показатели	Единица измерения	Публичная услуга водоснабжения	Публичная услуга канализации	Публичная услуга водоснабжения и канализации	ВСЕГО по предприятию
1	2	3	4	5	6	7 (7=4+5+6)
1	Общее количество заявлений о заключении договоров о поставке/	единиц				

Вернуться / Cuprins

	предоставлении публичной услуги, поданных потребителями/заявителями:					
	- *бытовыми:*	единиц				
	физическими лицами	единиц				
	управляющим многоквартирным жилым домом	единиц				
	- *небытовыми*	единиц				
2	Общее количество договоров, заключенных с потребителями:	единиц				
	- *бытовыми:*	единиц				
	физическими лицами	единиц				
	управляющим многоквартирным жилым домом	единиц				
	- *небытовыми*	единиц				
3	Общее количество договоров, заключенных в течение 10 рабочих дней с потребителями:	единиц				
	- *бытовыми:*	единиц				
	физическими лицами	единиц				
	управляющим многоквартирным жилым домом	единиц				
	- *небытовыми*	единиц				
4	Количество отказов в заключении договоров с заявителями:	единиц				
	- *бытовыми:*	единиц				
	физическими лицами	единиц				
	управляющим многоквартирным жилым домом	единиц				
	- *небытовыми*	единиц				

Таблица 6

Перерывы в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации

№	Показатели	Единица измерения	Публичная услуга водоснабжения	Публичная услуга канализации
1	2	3	4	5
1	**Запланированные перерывы**			
1.1	Общее количество запланированных перерывов:	единиц		
	- *продолжительностью до 12 часов*	единиц		
	- *продолжительностью до 48 часов*	единиц		
1.1.2	Возобновления предоставления публичной услуги в нормативный сроки	единиц		
1.1.3	Общее количество перерывов, по которым потребители были проинформированы о запланированных перерывах согласно требованиям Положения:	единиц		
	- *в нормативный срок за три рабочих дня до выполнения*	единиц		
1.2.	**Незапланированные перерывы**			
1.2.1	Общее количество незапланированных перерывов	единиц		
1.2.2	Возобновления предоставления публичной услуги в нормативный сроки	единиц		
1.2.3	Общее количество перерывов, по которым потребители были проинформированы о незапланированных перерывах согласно	единиц		

Вернуться / Cuprins

	требованиям Положения:			
	- в нормативный срок до 1 часа с момента регистрации перерыва	единиц		

Таблица 7

Фактурирование и оплата публичной услуги

№	Показатели	Единица измерения	Публичная услуга водоснабжения	Публичная услуга канализации	Публичная услуга водоснабжения и канализации	ВСЕГО по предприятию
1	2	3	4	5	6	7 (7=4+5+6)
1	Общее количество выписанных счетов-фактур:	единиц				
	- на основании показаний водомеров	единиц				
	- на основании норм потребления	единиц				
	- на основании установления незаконного потребления	единиц				
	- на дополнительные платежи за превышение норм сброса сточных вод в публичную сеть канализации в случае превышение норм максимально допустимой концентрации (МДК)	единиц	xxx			
	- с пенями за несвоевременную оплату счетов-фактур (включая счета-фактуры по дополнительным платежам)	единиц				
2	Количество ошибочных счетов-фактур, выписанных оператором *	единиц				
3	Количество счетов-фактур, обжалованных потребителями	единиц				
4	Количество счетов-фактур, оплаченных потребителями	единиц				
5	Количество неоплаченных счетов-фактур	единиц				

*** Количество ошибочных счетов-фактур, выписанных оператором, исключается из общего количества выписанных счетов-фактур (ввиду того, что ошибочные-счета-фактуры не оплачиваются потребителем).**

Таблица 8

Петиции и жалобы по поводу предоставления услуги

№	Показатели	Единица измерения	Публичная услуга водоснабжения	Публичная услуга канализации	Публичная услуга водоснабжения и канализации	ВСЕГО по предприятию
1	2	3	4	5	6	7 (7=4+5+6)
1	Общее количество петиций* по поводу:	единиц				
	- подключения/присоединения	единиц				
	- заключения договоров	единиц				
	- ошибочного фактурирования	единиц				
	- качества питьевой воды	единиц				
	- технических параметров	единиц				
	- других причин	единиц				
2	Общее количество направленных ответов о рассмотрении и удовлетворении петиций потребителей	единиц				

	- количество своевременно направленных ответов	единиц				
	- количество ответов, направленных с превышением срока	единиц				
3	Общее количество полученных оператором телефонных звонков, в том числе по поводу:	единиц				
	- утечек воды	единиц				
	- отсутствия воды у потребителей	единиц				
	- неисправности системы канализации (засоров системы или разлива сточных вод на поверхность земли)	единиц				
	- других случаев	единиц				
4	Наличие официальной веб-страницы	Да/Нет				

*** Количество петиций не должно включать количество поданных заявителями заявлений о выдаче разрешений или заключении договоров.**

Вернуться / Cuprins

Anexa nr. 3
la Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

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

_____ ___ _____20___
(Operator) Data (ziua, luna, anul)

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)

_ _ _ _

Приложение № 3
к Рамочному положению о показателях
эффективности публичной услуги водоснабжения
и канализации

Акт
рассмотрения заявления потребителя о нарушении технических параметров
публичной услуги водоснабжения и канализации

_____ ___ _____20___г.
(Оператор) Дата (день, месяц, год)

Потребитель_____
(фамилия, имя/наименование)
Адрес места потребления:_____

Разграничительный пункт: _____

№ и дата регистрации заявления _____

1. Первичное рассмотрение заявления
В результате рассмотрения заявления потребителя и выполнения измерений технических параметров установлено:

Диаметр ввода:_____

Расход:_____

Давление:_____

Для решения случая были выполнены следующие работы:

1. _____

2. _____

3. _____

Оператор, в соответствии с требованиями Рамочного положения о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации, обязуется в срок до _____ устранить неисправность в сети и решить проблему непрерывности предоставляемой услуги.

Представитель Оператора_____
(Фамилия, имя, должность, подпись)

Потребитель _____
(Фамилия, имя, должность, подпись)

_ _ _ _