Aprobat prin decizia

 Consiliului orăşenesc Anenii Noi

 nr.\_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**REGULAMENT**

**cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public**

**de alimentare cu apă şi de canalizare**

**Secţiunea 1**

**DOMENIUL DE APLICARE**

**1.** Prezentul Regulament cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare (în continuare Regulament) este elaborat și aprobat de Consiliul orășenesc Anenii Noi în baza Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, aprobat prin Hotărîrea ANRE nr. 356 din 27.09.2019.

**2.** Prevederile prezentului Regulament se aplică în relaţiile **dintre Întreprinderea Municipală Direcția de Producție ”Apă-Canal” Anenii Noi (în continuare – Operator)** care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare **şi consumatori**, asigurându-se continuitatea din punct de vedere cantitativ şi calitativ, adaptarea permanentă la cerinţele consumatorilor, excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciile de alimentare cu apă şi de canalizare şi respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor şi protecţiei mediului. În cazul consumatorilor care dispun de mai multe locuri de consum, prevederile prezentului Regulament se aplică pentru fiecare loc de consum separat.

**3.** Numărul indicatorilor de performanţă şi valorile acestora sunt aprobate, cu respectarea indicatorilor de performanţă minimali stabiliţi în Regulamentul-cadru.

 **4.** Indicatorii de performanţă stabiliţi conform prezentului Regulament sunt obligatorii pentru Operator.

 **5.** Prevederile prezentului Regulament nu se aplică:

a) în caz de forţă majoră;

b) în cazul unor acţiuni întreprinse de terţi, care duc la perturbarea furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare;

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

**Secţiunea 2**

**NOŢIUNI PRINCIPALE**

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

**avarie** – defecţiuni în conducte, instalaţii şi utilaj în sistemul public de alimentare cu apă aferent sau periclitarea exploatării lor, care provoacă întreruperea completă sau parţială a livrării apei consumatorilor, inundarea teritoriului;

**indicatori de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare –** parametri cantitativi care permit evaluarea nivelului calităţii serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare obligatorii pentru operatorul ce furnizează/prestează acest serviciu;

**întrerupere planificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare** – întrerupere temporară a livrării apei/recepţionării apelor uzate, cu informarea prealabilă a consumatorilor, cauzată de necesitatea efectuării de către operator a unor lucrări de deservire tehnică şi/sau reparaţii planificate în sistemele publice de alimentare cu apă/de canalizare, branşare/racordare a instalaţiilor interne de apă/de canalizare ale noilor consumatori, fără deconectarea instalaţiilor interne de apă/de canalizare ale consumatorilor de la reţeaua publică de alimentare cu apă/canalizare;

**întrerupere neplanificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare** – întrerupere temporară a furnizării apei, a recepţionării apelor uzate, cauzată de avarii produse în sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, fără a fi deconectate instalaţiile interne de apă/de canalizare ale consumatorilor de la reţeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare.

**Secţiunea 3**

**CONTINUITATEA FURNIZĂRII/PRESTĂRII SERVICIULUI PUBLIC DE**

**ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE**

**7.** Operatorul sunt obligat să asigure în mod continuu şi fiabil furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare consumatorilor, în conformitate cu indicatorii de performanţă stabiliţi de prezentul Regulament.

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

a) durata unei întreruperi planificate/neplanificate;

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

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

**10.** Întreruperile planificate şi cele neplanificate se înregistrează separat.

**11.** Întreruperile neplanificate se înregistrează prin intermediului mijloacelor automatizate ale operatorului care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare sau, în lipsa acestora, în baza sesizărilor şi/sau apelurilor consumatorilor, înregistrate de serviciul telefonic 24/24 ore. Durata unei întreruperi se calculează din momentul înregistrării acesteia până la momentul reluării furnizării/prestării serviciului. Pentru fiecare din întreruperile neplanificate se înregistrează cauza întreruperii:

a) forţă majoră;

c) evenimente cauzate de terţi;

d) producere a avariilor la reţelele şi la instalaţiile de alimentare cu apă şi/sau de canalizare, precum şi degradarea bruscă şi esenţială a calităţii apei la sursa de captare ca urmare a concentraţiei mari de poluanţi în apă, situaţie ce necesită sistarea de urgenţă a distribuţiei apei şi/sau a recepţionării apelor uzate;

e) dispoziţie a organelor teritoriale de supraveghere sanitară şi de mediu.

**12.** Pentru fiecare caz de întrerupere se înregistrează informaţiile cu privire la data şi ora întreruperii serviciului, durata întreruperii, precum şi numărul de consumatori afectaţi de întrerupere, cu specificarea tipurilor de consumatori.

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

a) *termenul indicat în planul calendaristic al documentaţiei de proiect pentru realizarea lucrărilor, calculat de autorul de proiect* – în cazul reparaţiilor la staţiile de captare, de tratare a apei, a reţelelor publice de transport şi de distribuţie a apei, a reţelelor publice de canalizare, la staţiile de pompare, de epurare, inclusiv înlocuirea, reconstrucţia, modernizarea anumitor porţiuni de reţea;

b) *nu mai mult de 48 ore* – în cazul reparaţiilor anumitor porţiuni de conducte, reamplasare a anumitor segmente a reţelelor de alimentare cu apă cu amenajarea masivelor de ancoraj;

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

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

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

Acest termen nu poate depăşi:

a) *12 ore* pentru mediu urban;

b) *10 ore* pentru mediul rural.

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

Acest termen nu poate depăşi:

a) *8 ore* pentru mediu urban;

b) *6 ore* pentru mediul rural.

**16.** În cazul întreruperilor produse în condiţii de forţă majoră, serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare urmează să fie reluat într-un termen care nu depăşeşte 24 ore de la expirarea perioadei recunoscute ca perioadă cu evenimente de forţă majoră.

**17.** Informaţia despre existenţa unei probleme în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare se expediază operatorului:

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

b) prin intermediul serviciului telefonic 24/24 ore;

c) la sesizările consumatorilor.

**18.** Operatorul *informează* consumatorii afectaţi despre:

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

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

**19.** Informarea prin anunţ se consideră îndeplinită, dacă anunţul se face în termenele prevăzute la pct.18 din prezentul Regulament şi există dovada informării consumatorilor casnici prin cel puţin una dintre următoarele metode:

a) plasarea anunţului pe pagina web oficială a operatorului;

b) emiterea comunicatului de presă prin intermediul mass-mediei;

c) plasarea anunţului la fiecare scară a blocului locativ;

d) plasarea anunţului pe panoul de anunţuri, în cazul satelor, comunelor;

e) notificarea consumatorilor prin poştă/poşta electronică/fax/telefon.

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

**Gi = Ni\*100%/Ntotal,**

unde:

Gi – gradul de informare a consumatorilor cu privire la întreruperile planificate/neplanificate;

Ni – numărul de întreruperi despre care consumatorii au fost informaţi în strictă conformitate cu prevederile pct.18 şi 19;

Ntot – numărul total de întreruperi, operate pe parcursul anului.

**Secţiunea 4**

**CALITATEA ŞI PARAMETRII TEHNICI LA FURNIZAREA/PRESTAREA SERVICIULUI**

**PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE**

**21.** Operatorul este obligat să asigure funcţionarea sistemelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare la parametrii proiectaţi şi la parametri stabiliţi în conformitate cu documentele normative tehnice privind captarea, tratarea, transportarea, înmagazinarea şi distribuirea apei potabile şi tehnice la toţi consumatorii, precum şi pentru colectarea, transportul şi evacuarea apelor uzate (СНиП 2.04.02-84\* «Водоснабжения. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 „Reţele şi instalaţii exterioare de canalizare”, СНиП 3.05.04-85\* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»).

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

**23.** Operatorul este obligat să furnizeze/presteze serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare în locurile special prevăzute, ţinând cont de punctele de delimitare a reţelelor şi instalaţiilor, la parametri tehnici stabiliţi de standardele naţionale (СНиП 2.04.02-84\* «Водоснабжения. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 „Reţele şi instalaţii exterioare de canalizare”, СНиП 3.05.04-85\* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»), Regulamentul de organizare şi funcţionarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, elaborat şi aprobat de Consiliul orășenesc Anenii Noi nr.\_\_\_ din\_\_\_\_\_, prezentul Regulament şi contractele încheiate cu consumatorii.

**24.** Măsurarea parametrilor tehnici ai serviciului public poate fi efectuată atât de operator, cât şi de altă persoană juridică, ce dispune de echipamente de măsurare şi 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 pretenţiile consumatorului final se confirmă – operatorul este obligat să restituie consumatorului cheltuielile suportate pentru achitarea serviciului de măsurare a parametrilor de calitate.

**Secţiunea 5**

**BRANŞAREA/RACORDAREA LA REŢELELE PUBLICE**

**DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE**

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

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

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

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

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

**28.** Operatorul branşează/racordează instalaţiile interne de apă şi de canalizare ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare în termen de cel mult 4 zile din ziua semnării de către solicitant a contractului de furnizare/prestarea a serviciului solicitat şi după efectuarea plăţii pentru branşare/racordare.

**29.** În cazul deconectării instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorului de la reţelele publice de alimentare cu apă şi de canalizare, consumatorul are dreptul, după înlăturarea motivelor care au dus la deconectare, prevăzute în Legea nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare şi Regulamentul de organizare şi funcţionare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare la reconectarea instalaţiei interne de apă şi de canalizare la reţelele publice. Operatorul reconectează instalaţiile interne ale consumatorului într-un termen restrâns, dar nu mai mult de 3 zile din data achitării de către consumator a tarifului pentru reconectare. Cheltuielile justificate aferente suspendării, respectiv, reluării furnizării serviciului se suportă de către consumator.

**Secţiunea 6**

**CONTRACTAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE**

**CANALIZARE. FACTURAREA ŞI ACHITAREA SERVICIULUI**

**30.** Orice persoană fizică sau juridică, instalaţiile interne de apă şi de canalizare ale căreia sunt branşate/racordate la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare sau care a îndeplinit condiţiile şi lucrările prevăzute în avizul de branşare/racordare, este obligată să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare.

**31.** În baza cererii depuse de către solicitant, conform prevederilor Regulamentului de organizare şi funcţionare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, pot fi încheiate:

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

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

3) Contract de prestare a serviciului public de canalizare.

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

a) în aceeaşi zi în cazul branşării/racordării de către operator a instalaţiilor interne ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare;

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

**33.** Facturarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare se efectuează în conformitate cu prevederile contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare şi în baza indicilor contorului.

**34.** Plata pentru serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare se efectuează în baza facturii, emisă lunar de către operator şi înmânată consumatorului sau expediată prin poştă. Facturile se emit în baza indicaţiilor contorului sau a normelor de consum şi a tarifelor aprobate de către Consiliul orășenesc Anenii Noi sau de către Agenţie, cu respectarea prevederilor privind emiterea facturilor.

**Secţiunea 7**

**PETIŢIILE CONSUMATORILOR ŞI PROCEDURILE**

**DE SOLUŢIONARE A NEÎNŢELEGERILOR**

**35.** Consumatorii pot depune petiţii la adresa operatorului (inclusiv în format electronic) referitor la calitatea serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, iar operatorul examinează şi soluţionează orice neînţelegere conform prevederilor Legii nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, Regulamentului de organizare şi funcţionare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, prezentului Regulament şi altor acte normative.

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

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

**38.** Răspunsul cu privire la examinarea şi soluţionarea petiţiilor consumatorilor în legătură cu furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare se bazează pe rezultatele acţiunilor întreprinse de operator pentru soluţionarea problemelor abordate în petiţii.

**Secţiunea 8**

**ALTE DISPOZIŢII**

**39.** Operatorul este obligat să organizeze serviciul telefonic 24/24 ore pentru preluarea petiţiilor consumatorilor. Numărul de telefon al serviciului telefonic 24/24 ore se indică în factura de plată a serviciului public.

**40.** Operatorul este obligat să organizeze înregistrarea automatizată a apelurilor telefonice la serviciul telefonic 24/24 ore, iar informaţia înregistrată urmează a fi păstrată timp de 2 ani.

**41.** Operatorul este obligat să prezinte anual, până la data de 1 martie, autorităţii care aprobă tarifele reglementate pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare (Agenţiei, consiliului local), raportul cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare pentru anul precedent întocmit conform anexelor nr.1 – 4. Rapoartele se prezintă în format electronic cu semnătură electronică sau în format electronic şi pe suport de hârtie.

**42.** Agenţia sau consiliul local verifică respectarea de către operator a indicatorilor de performanţă la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, aprobaţi de autoritatea administraţiei publice locale.

**43.** Agenţia sau consiliul local în procesul examinării raportului cu privire la respectarea indicatorilor de performanţă la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare pentru anul calendaristic precedent, este în drept să solicite de la operatori orice informaţie suplimentară necesară examinării raportului prezentat.

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

**45.** Administraţia publică locală și operatorul sunt obligaţi să aducă la cunoştinţa consumatorilor cerinţele privind indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, prin afişarea Regulamentului cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare în oficiile sale de relaţii cu consumatorii.

|  |
| --- |
| Anexa nr.1la Regulamentul cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare aprobat prin decizia Consiliului orășenesc Anenii Noi nr.\_\_\_ din\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Raport cu privire la continuitatea serviciului public** **de alimentare cu apă şi de canalizare**  Tabelul 1 **Registrul întreruperilor planificate a furnizării/prestării serviciului** **public de alimentare cu apă**   |
| **Nr.d/o** | **Localitatea** | **Data întreruperii** | **Ora întreruperii** | **Durata întreruperii** | **Cauza întreruperii** | **Nr. de consumatoriafectaţi** | **Data difuzării anunţuluidespre întrerupere** |
| **casnici** | **alţi consumatoridecât cei casnici** |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  **Întreruperi planificate a furnizării/prestării serviciului public de canalizare**  |
| **Nr. d/o** | **Localitatea** | **Data întreruperii** | **Ora întreruperii** | **Durata întreruperii** | **Cauza întreruperii** | **Nr. de consumatoriafectaţi** | **Data difuzării anunţului despre întrerupere** |
| **casnici** | **alţi consumatoridecât cei casnici** |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  Tabelul 2 **Registrul întreruperilor neplanificate a furnizării/prestării serviciului****public de alimentare cu apă**  |
| **Nr.d/o** | **Localitatea** | **Data întreruperii** | **Ora întreruperii** | **Durata întreruperii** | **Cauza întreruperii** | **Nr. de consumatoriafectaţi** | **Sursa de informare** |
| **casnici** | **alţi consumatoridecât cei casnici** |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  Tabelul 3 **Registrul întreruperilor neplanificate a furnizării/prestării** **serviciului public de canalizare**  |
| **Nr.d/o** | **Localitatea** | **Data întreruperii** | **Ora întreruperii** | **Durata întreruperii** | **Cauza întreruperii** | **Nr. de consumatori afectaţi** | **Sursa de informare** |
| **casnici** | **alţi consumatoridecât cei casnici** |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
|   |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Anexa nr.2la Regulamentul cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare aprobat prin decizia Consiliului orășenesc Anenii Noi nr.\_\_\_ din\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Raportul cu privire la indicatorii de performanţă ai** **serviciului public de alimentare cu apă**  |
| **Nr.d/o** | **Denumirea indicatorilor** | **Indicatoranual** | **Menţiune** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **1** | **Eliberarea avizului de branşare (Secţiunea 5)** |
| 1.1. | Numărul total de cereri depuse pentru eliberarea avizului de branşare la sistemul public de alimentare cu apă: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 1.2. | Numărul de avize eliberate în termen de 20 zile, potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 1.3. | Numărul de refuzuri de eliberare a avizului de branşare, potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| **2** | **Avizarea documentaţiei de proiect pentru montarea instalaţiei interne de apă (Secţiunea 5)** |
| 2.1. | Numărul total de cereri pentru avizarea documentaţiei de proiect pentru montarea instalaţiilor interne de apă ale solicitanţilor, potenţiali consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 2.2. | Numărul de avize a documentaţiei de proiect eliberate în termen normativ de 10 zile, potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 2.3. | Numărul de refuzuri de eliberare a avizului la documentaţia de proiect, potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| **3** | **Branşarea la reţea (Secţiunea 5)** |
| 3.1. | Numărul total de cereri de branşarela sistemul public de alimentare cu apă, pentru potenţialii consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 3.2. | Numărul de branşări a instalaţiilor interne de apă în termen normativ de 4 zile lucrătoare, a potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 3.3. | Numărul de branşări ale instalaţiilor interne de apă în termen mai mare de 4 zile lucrătoare, a potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| **4** | **Reconectarea la reţea (Secţiunea 5)** |
| 4.1. | Numărul total de reconectări a instalaţiilor interne de apă ale consumatorilor la sistemul public de alimentare cu apă, pentru consumatorii: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 4.2. | Numărul de reconectări în termen normativ de 3 zile lucrătoare, a consumatorilor: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| **5** | **Contractarea (Secţiunea 6)**  |
| 5.1. | Numărul total de cereri depuse pentru încheierea contractelor de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă de către consumatorii: |  |  |
|  | casnici |  |  |
|  | *- persoane fizice* |  |  |
|  | *- administratorul blocului locativ* |  |  |
|  | alţi consumatori decât cei casnici |  |  |
| 5.2. | Numărul total de contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă încheiate cu consumatorii: |  |  |
|  | casnici |  |  |
|  | - *persoane fizice* |  |  |
|  | - *administratorul blocului locativ*  |  |  |
|  | alţi consumatori decât cei casnici |  |  |
| 5.3. | Numărul total de contracte încheiate în termen normativ de 5 zile lucrătoare cu consumatorii: |  |  |
|  | - casnici |  |  |
|  | - *persoane fizice* |  |  |
|  | - *administratorul blocului locativ*  |  |  |
|  | alţi consumatori decât cei casnici |  |  |
| **6** | **Întreruperi în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă (Secţiunea 3)** |
| 6.1. | **Întreruperi planificate** |  |  |
| 6.1.1. | Numărul total de întreruperi planificate: |  |  |
|  | - *cu durata de pînă la 12 ore* |  |  |
|  | - *cu durata de pînă la 48 de ore* |  |  |
| 6.1.2. | Lichidate în termen normativ |  |  |
| 6.1.3. | Numărul de consumatori afectaţi: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 6.2. | **Întreruperi neplanificate** |  |  |
| 6.2.1 | Numărul total de întreruperi neplanificate |  |  |
| 6.2.2 | Numărul de întreruperi lichidate în termen normativ |  |  |
| 6.2.3 | Numărul de consumatori afectaţi: |  |  |
|  | - *casnici* |  |  |
|  | - *alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| **7** | **Informarea consumatorilor despre întreruperi în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă (Secţiunea 3)** |
| 7.1. | Numărul total de informări a consumatorilor despre întreruperile planificate: |  |  |
|  | - *în termen normativ de 3 zile lucrătoare până la executare* |  |  |
| 7.2. | Numărul de informări a consumatorilor despre întreruperile neplanificate: |  |  |
|  | - *în termen normativ de pînă la 1 oră din momentul întreruperii* |  |  |
| **8** | **Facturarea şi achitarea serviciului public de alimentare cu apă (Secţiunea 6)** |
| 8.1. | Numărul total al facturilor emise: |  |  |
| *- în baza indicaţiilor contoarelor* |  |  |
| *- în baza normelor de consum* |  |  |
| - *constatării consumului fraudulos*  |  |  |
| - *pentru încasarea diferenţei dintre tariful achitat şi cel care urma să fie achitat de către consumator* |  |  |
| 8.2. | Numărul total al facturilor emise cu penalităţi : |  |  |
| *- din cauza neachitării în termen de către consumator a facturii* |  |  |
| 8.3. | Numărul facturilor eronate emise de către operator |  |  |
| 8.4. | Numărul facturilor achitate de către consumatori |  |  |
| 8.5. | Numărul facturilor neîncasate |  |  |
| **9** | **Petiţii cu privire la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă (Secţiunea 7)** |
| 9.1. | Numărul total de petiţii cu privire la: |  |  |
| *- branşare* |  |  |
| *- contractare* |  |  |
| *- facturare greşită* |  |  |
| *- calitatea apei potabile* |  |  |
| - *alte cauze* |  |  |
| 9.2. | Petiţii (conform Registrului de petiţii) cu privire la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă |  |  |
|  | - *numărul de petiţii ce reflectă mulţumirea consumatorilor privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă* |  |  |
|  | - *numărul de petiţii ce reflectă nemulţumirea consumatorilor privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă* |  |  |
| 9.3. | Numărul total de răspunsuri emise cu privire la examinarea şi soluţionarea petiţiilor consumatorilor |  |  |
|  | *- numărul de răspunsuri emise în termen* |  |  |
|  | - *numărul de răspunsuri emise peste termen* |  |  |

|  |
| --- |
| Anexa nr.3la Regulamentul cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare aprobat prin decizia Consiliului orășenesc Anenii Noi nr.\_\_\_ din\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Raport cu privire la indicatorii de performanţă ai** **serviciului public de canalizare**   |
| **Nr.d/o** | **Denumirea indicatorilor** | **Indicatoranual** | **Menţiune** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **1** | **Eliberarea avizului de branşare (Secţiunea 5)**  |
| 1.1. | Numărul total de cereri pentru eliberarea avizului de racordare la sistemul public de canalizare |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 1.2. | Numărul de avize de racordare eliberate în termen normativ de 20 zile, potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 1.3. | Numărul de refuzuri de eliberare a avizului de racordare, potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| **2** | **Avizarea documentaţiei de proiect pentru montarea instalaţiilor interne de canalizare (Secţiunea 5)** |
| 2.1. | Numărul total de cereri pentru avizarea documentaţiei de proiect la montarea instalaţiilor interne de canalizare ale potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 2.2. | Numărul de avize a documentaţiei de proiect eliberate în termen normativ de 10 zile, potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 2.3. | Numărul de refuzuri de eliberare a avizului la documentaţia de proiect, potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| **3** | **Racordarea instalaţiei interne de canalizare la reţea (Secţiunea 5)** |
| 3.1. | Numărul total de cereri de racordare la sistemul public de canalizare, potenţialii consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 3.2. | Numărul de racordări, în termen normativ de 4 zile lucrătoare, a potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 3.3. | Numărul de racordări, în termen mai mare de 4 zile lucrătoare, a potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| **4** | **Reconectarea la reţea (Secţiunea 5)** |
| 4.1. | Numărul total de reconectări a instalaţiilor interne de canalizare ale consumatorilor la sistemul public de canalizare, pentru consumatorii |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 4.2. | Numărul de reconectări în termen normativ de 3 zile lucrătoare, a consumatorilor: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| **5** | **Contractarea (Secţiunea 6)**  |
| 5.1. | Numărul total de cereri depuse pentru încheierea contractelor de prestare a serviciului public de canalizare de către consumatorii: |  |  |
|  | casnici |  |  |
|  | *- persoane fizice* |  |  |
|  | *- administratorul blocului locativ* |  |  |
|  | alţi consumatori decât cei casnici |  |  |
| 5.2. | Numărul total de contracte încheiate pentru prestarea serviciului public de canalizare cu consumatorii: |  |  |
|  | casnici |  |  |
|  | - *persoane fizice* |  |  |
|  | - *administratorul blocului locativ*  |  |  |
|  | alţi consumatori decât cei casnici |  |  |
| 5.3. | Numărul total de contracte încheiate în termen normativ de 5 zile lucrătoare cu consumatorii: |  |  |
|  | casnici |  |  |
|  | - *persoane fizice* |  |  |
|  | - *administratorul blocului locativ*  |  |  |
|  | alţi consumatori decât cei casnici |  |  |
| **6** | **Întreruperi în prestarea serviciului public de canalizare (Secţiunea 3)** |
| 6.1. | **Întreruperi planificate** |  |  |
| 6.1.1. | *Numărul total de întreruperi planificate:* |  |  |
|  | - *cu durata de 12 ore* |  |  |
|  | - *cu durata de 48 de ore* |  |  |
| 6.1.2. | Lichidate în termen normativ |  |  |
| 6.1.3. | Numărul de consumatori afectaţi: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 6.2. | **Întreruperi neplanificate** |  |  |
| 6.2.1 | Numărul total de întreruperi neplanificate |  |  |
| 6.2.2 | Numărul de întreruperi lichidate în termen normativ |  |  |
| 6.2.3 | Numărul de consumatori afectaţi: |  |  |
|  | - *casnici* |  |  |
|  | - *alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| **7** | **Informarea consumatorilor despre întreruperi în prestarea serviciului public de canalizare (Secţiunea 3)** |
| 7.1. | Numărul total de informări a consumatorilor despre întreruperile planificate: |  |  |
|  | - *în termen normativ de 3 zile lucrătoare până la executare* |  |  |
| 7.2. | Numărul de informări a consumatorilor despre întreruperile neplanificate: |  |  |
|  | - *în termen normativ de 1 oră din momentul întreruperii* |  |  |
| **8** | **Facturarea şi achitarea serviciului public de canalizare (Secţiunea 6)** |
| 8.1. | Numărul total al facturilor emise: |  |  |
| *- pentru serviciului public de canalizare* |  |  |
| *- pentru plăţile suplimentare pentru depăşirea normelor la deversarea apelor uzate în reţeaua publică de canalizare în cazul depăşirii normelor concentraţiei maxime admisibile (CMA)* |  |  |
| *-* *în baza constatării consumului fraudulos* |  |  |
| *-* *pentru încasarea diferenţei dintre tariful achitat şi cel care urma să fie achitat de către consumator* |  |  |
| 8.2. | Numărul total al facturilor emise cu penalităţi: |  |  |
| *- din cauza neachitării în termen de către consumator a facturii* |  |  |
|  | - *din cauza neachitării în termen de către consumator a facturii pentru plăţile suplimentare pentru depăşirea normelor la deversarea apelor uzate în reţeaua publică de canalizare în cazul depăşirii normelor concentraţiei maxime admisibile (CMA)* |  |  |
| 8.3. | Numărul facturilor eronate emise de către operator |  |  |
| 8.4. | Numărul facturilor achitate de către consumatori |  |  |
| 8.5. | Numărul facturilor neîncasate |  |  |
| **9** | **Petiţii referitor la prestarea serviciului public de canalizare (Secţiunea 7)** |
| 9.1. | Numărul total de petiţii referitor la prestarea serviciului public de canalizare, inclusiv cu privire la: |  |  |
| *- racordare* |  |  |
| *- contractare* |  |  |
| *- facturare greşită* |  |  |
| - *alte cauze* |  |  |
| 9.2. | Petiţii (conform Registrului de petiţii) cu privire la prestarea serviciului public de canalizare |  |  |
|  | - *numărul de petiţii ce reflectă mulţumirea consumatorilor privind prestarea serviciului public de canalizare* |  |  |
|  | - *numărul de petiţii ce reflectă nemulţumirea consumatorilor privind prestarea serviciului public de canalizare* |  |  |
| 9.3. | Numărul total de răspunsuri emise cu privire la examinarea şi soluţionarea petiţiilor consumatorilor |  |  |
|  | *- numărul de răspunsuri emise în termen* |  |  |
|  | - *numărul de răspunsuri emise peste termen* |  |  |

|  |
| --- |
| Anexa nr.4la Regulamentul cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare aprobat prin decizia Consiliului orășenesc Anenii Noi nr.\_\_\_ din\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Raport cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului****public de alimentare cu apă şi de canalizare**  |
| **Nr.d/o** | **Denumirea indicatorilor** | **Indicatoranual** | **Menţiune** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **1** | **Eliberarea avizului de branşare/racordare (Secţiunea 5)**  |
| 1.1. | Numărul total de cereri pentru eliberarea avizului de branşare/branşare la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare: |  |  |
|  | - *casnici* |  |  |
|  | - *alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 1.2. | Numărul de avize eliberate în termen normativ de 20 zile, potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 1.3. | Numărul de refuzuri de eliberare a avizului de branşare, potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| **2.**  | **Avizarea documentaţiei de proiect pentru montarea instalaţiilor interne de apă şi canalizare (Secţiunea 5)** |
| 2.1. | Numărul total de cereri pentru avizarea documentaţiei de proiect la montarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 2.2. | Numărul de avize a documentaţiei de proiect eliberate în termen normativ de 10 zile, potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| 2.3. | Numărul de refuzuri de eliberare a avizului la documentaţia de proiect, potenţialilor consumatori: |  |  |
|  | *- casnici* |  |  |
|  | *- alţi consumatori decât cei casnici* |  |  |
| **3** | **Contractarea (Secţiunea 6)**  |
| 3.1. | Numărul total de cereri depuse pentru încheierea contractelor de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare de către consumatorii: |  |  |
|  | casnici |  |  |
|  | *- persoane fizice* |  |  |
|  | *- administratorul blocului locativ* |  |  |
|  | alţi consumatori decât cei casnici |  |  |
| 3.2. | Numărul total de contracte încheiate pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare cu consumatorii: |  |  |
|  | - casnici |  |  |
|  | - *persoane fizice* |  |  |
|  | - *administratorul blocului locativ*  |  |  |
|  | - alţi consumatori decât cei casnici |  |  |
| 3.3. | Numărul total de contracte încheiate în termen normativ de 5 zile lucrătoare cu consumatorii: |  |  |
|  | casnici |  |  |
|  | - *persoane fizice* |  |  |
|  | - *administratorul blocului locativ*  |  |  |
|  | alţi consumatori decât cei casnici |  |  |
| **4** | **Facturarea şi achitarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare (Secţiunea 6)** |
| 4.1. | Numărul total al facturilor emise: |  |  |
| *- în baza indicaţiilor contoarelor* |  |  |
| *- în baza normelor de consum* |  |  |
| - *în baza constatării consumului fraudulos* |  |  |
| - *pentru plăţile suplimentare pentru depăşirea normelor la deversarea apelor uzate în reţeaua publică de canalizare în cazul depăşirii normelor concentraţiei maxime admisibile (CMA)* |  |  |
|  | - *pentru încasarea diferenţei dintre tariful achitat şi cel care urma să fie achitat de către consumator* |  |  |
| 4.2. | Numărul total al facturilor emise cu penalităţi : |  |  |
| *- din cauza neachitării în termen de către consumator a facturii;* |  |  |
| - *din cauza neachitării în termen de către consumator a facturii pentru plăţile suplimentare pentru depăşirea normelor la deversarea apelor uzate în reţeaua publică de canalizare în cazul depăşirii normelor concentraţiei maxime admisibile (CMA)* |  |  |
| 4.3. | Numărul facturilor eronate emise de către operator |  |  |
| 4.4. | Numărul facturilor achitate de către consumatori |  |  |
| 4.5. | Numărul facturilor neîncasate |  |  |
| **5** | **Petiţii cu privire la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare (Secţiunea 7)** |
| 5.1. | Numărul total de petiţii cu privire la: |  |  |
| *- branşare/racordare* |  |  |
| *- contractare* |  |  |
| *- facturare greşită* |  |  |
| *- calitatea apei potabile* |  |  |
| - *alte cauze* |  |  |
| 5.2. | Petiţii (conform Registrului de petiţii) cu privire la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare |  |  |
|  | - *numărul de petiţii ce reflectă mulţumirea consumatorilor privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare* |  |  |
|  | - *numărul de petiţii ce reflectă nemulţumirea consumatorilor privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare* |  |  |
|  | - *alte cauze* |  |  |
| 5.3. | Numărul total de răspunsuri emise cu privire la examinarea şi soluţionarea petiţiilor consumatorilor |  |  |
|  | *- numărul de răspunsuri emise în termen;* |  |  |
|  | *- numărul de răspunsuri emise peste termen.* |  |  |

|  |
| --- |
| Anexa nr.5la Regulamentul cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare aprobat prin decizia Consiliului orășenesc Anenii Noi nr.\_\_\_ din\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Informaţia cu privire la apelurile telefonice recepţionate de către operator**   |
| **Nr. d/o** | **Denumirea** | **Indicatoranual** | **Menţiune** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| 1. | Numărul total de apeluri telefonice recepţionate de către operator, inclusiv referitor la: |  |  |
|  | - Scurgeri de apă; |  |  |
|  | - Lipsa apei la consumatori; |  |  |
|  | - Defecţiunea sistemului de canalizare (blocări a sistemului sau deversări de ape uzate la suprafaţa solului). |  |  |