

### Sinteza recomandărilor

prezentate de către părțile consultate la proiectul Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

<i>Articolul (punctul) propus spre modificare</i>	<i>Redacția propusă de instituția care a prezentat avizul</i>	<i>Obiecțiile și argumentele ANRE privind acceptarea sau respingerea propunerii</i>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Ministerul Economiei</b>		
Pct. 18	<p>Operatorul este obligat să furnizeze serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în locurile autorizate, ținând cont de punctele de delimitare a rețelelor și instalațiilor, la parametri tehnici <b>stabiliți de standardele naționale (СНУП 2.04.02-84* «Водоснабжения. Наружные сети и сооружения», СНУП 2.04.03-85 «Канализация. Наружные сети и сооружения», СНУП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»), prezentul Regulament și contractele încheiate cu consumatorii.</b></p> <p>СНУП-le nu pot fi considerate standarde naționale. Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, urmează a fi coordonat cu Institutul de Standardizare din Moldova și cu Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcțiilor.</p>	<p>Nu se acceptă</p> <p>Normativele enumerate sunt recunoscute de către Întreprinderea de Stat Institutul de Cercetări Științifice în Construcții „INCERCOM,, ca <b>documente normative în vigoare pe teritoriul Republicii Moldova.</b></p>
	<p>Proiectul menționat conține prevederi cu conținut imprevizibil, fără caracter dispozitiv al normelor, ceea ce relevă caracterul netransparent al reglementărilor. Prin urmare, urmează a fi excluse sintagmele de tipul: „în cazul”, „după caz” ect, o asemenea abordare trebuie evitată.</p>	<p>Se acceptă parțial</p> <p>O parte din prevederi sunt preluate din legislația primară fără modificări în scopul de a nu fi interpretate diferit.</p>
<b>Asociația Patronală a Serviciilor Publice din Republica Moldova</b>		
	<p>Regulamentul de completat cu un preambul cu următorul cuprins:  <i>„Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare este elaborat în conformitate cu Legea nr.303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și Regulamentul cu privire la furnizarea serviciului</i></p>	<p>Nu se acceptă</p> <p>Textul solicitat va fi inclus în Hotărârea ANRE care va aproba acest Regulament,</p>

Articolul (punctul) propus spre modificare	Redacția propusă de instituția care a prezentat avizul	Obiecțiile și argumentele ANRE privind acceptarea sau respingerea propunerii
1	2	3
	<i>public de alimentare cu apă și de canalizare”</i>	
Pct. 3, b)	După cuvântul „terți” de completat cu cuvintele „inclusiv de consumatori”, deoarece sunt cazuri când unii consumatori intervin abuziv în sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, afectând grav integritatea și funcționalitatea acestuia.	Nu se acceptă Consumatorii se încadrează în persoane terțe.
Pct. 4	Noțiunile „întrerupere planificată” și „întrerupere neplanificată” sunt preluate din Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, adoptat de ANRE prin Hotărârea nr. 271 din 16 decembrie 2015. Probabil că nu este necesar de repetat aceste noțiuni în prezentul Regulament, dar de menționat (în Secțiunea 3) că definiția acestor întreruperi este prevăzută în Regulamentul serviciului.	Nu se acceptă Consumatorul care citește Regulamentul dat nu are Legea nr. 303/2013 sau Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în față pentru a înțelege aceste noțiuni. Repetarea acestora și în prezentul Regulament nu creează careva impedimente sau neclarități în implementarea acestuia.
Pct. 5	De expus astfel: <i>„Operatorii sunt obligați să furnizeze serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în mod continuu și fiabil, în conformitate cu indicatorii de calitate stabiliți prin prezentul Regulament, cu excepția întreruperilor planificate și neplanificate”</i>	Nu se acceptă Întreruperile planificate și cele neplanificate de asemenea au valori de referință care sunt incluse în acest Regulament, ca urmare ele nu pot fi menționate ca excepție.
Pct. 16	Va avea următorul conținut: <i>„Operatorii sunt obligați să asigure funcționarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare la parametrii proiectați și la parametrii stabiliți în conformitate cu documentele normative tehnice privind captarea, tratarea, transportarea, înmagazinarea și distribuirea apei potabile și tehnice la toți consumatorii, precum și pentru colectarea, transportul și evacuarea apelor uzate.”</i>	Se acceptă
	După pct. 16 se completează cu două puncte noi 16 <sup>1</sup> și 16 <sup>2</sup> cu următorul cuprins: <i>„16<sup>1</sup> Se interzice introducerea apelor uzate casnice și industriale în sistemul de canalizare a apelor pluviale, precum și introducerea apei pluviale și a apelor de drenaj în canalizarea sanitară. Se interzice introducerea în sistemul de canalizare: a deșeurilor</i>	Nu se acceptă Prevederile ce țin de modul și condițiile de evacuare a apelor uzate sunt stipulate în Art. 22 al Legii 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

Articolul (punctul) propus spre modificare	Redacția propusă de instituția care a prezentat avizul	Obiecțiile și argumentele ANRE privind acceptarea sau respingerea propunerii
1	2	3
	<p><i>solide și lichide insolubile în apă, substanțelor inflamabile și explozibile, a substanțelor corozive și toxice, a deșeurilor și a apelor uzate de la creșterea animalelor, a apelor nedezinfectate de la spitale, sanatorii și instituții veterinare.</i></p> <p><i>16<sup>2</sup> Operatorul este obligat să efectueze o monitorizare continuă a cantității și a calității apelor uzate menajere și industriale, precum și monitorizarea condițiilor de introducere a apelor în sistemul de canalizare și să întreprindă măsuri de rigoare, potrivit legislației în vigoare.”</i></p>	
Pct. 17	<p>Acest punct va avea următorul conținut:  <i>„Verificarea valorilor parametrilor de calitate și tehnici ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se va efectua în conformitate cu prevederea contractului încheiat între operator și consumator și documentelor normative tehnice privind captarea, tratarea, transportul, înmagazinarea și distribuirea apei potabile/tehnologice consumatorilor, precum și pentru colectarea și evacuarea apei uzate.”</i></p>	Se acceptă
Pct. 19	<p>În propoziția a doua, după cuvintele „în cazul în care” se introduc cuvintele „la solicitarea consumatorilor” și mai departe după text.</p>	Se acceptă
	<p>După pct. 19 se introduce un punct nou 19<sup>1</sup> cu următorul cuprins:  <i>„19<sup>1</sup> Operatorul este obligat să distribuie (furnizeze) consumatorilor apă potabilă/tehnologică, calitatea și parametrii căreia corespund standardelor naționale în domeniu și altor acte normative în vigoare.”</i></p>	<p>Nu se acceptă          Obiectul Regulamentului este obligativitatea operatorului de a respecta indicatorii de calitate a serviciului public și nu calitatea apei potabile/tehnologice. Reglementarea calității apei potabile se face prin intermediul Legii nr. 272/1999 cu privire la apa potabilă și a legislației secundare la aceasta.</p>
Pct. 30	<p>Se expune în următoarea redacție:  <i>„Examinarea reclamațiilor referitor la nerespectarea indicatorilor de calitate la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se va efectua:</i></p> <p><i>a) la punctul de delimitare a instalației interne a consumatorului și sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a operatorului,</i></p>	<p>Nu se acceptă          Conform prevederilor Art. 30, alin. (1) „Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat prin sistemele de alimentare cu apă și de canalizare trebuie să corespundă, la branșamentele consumatorului, indicatorilor de calitate stabiliți în</p>

Articolul (punctul) propus spre modificare	Redacția propusă de instituția care a prezentat avizul	Obiecțiile și argumentele ANRE privind acceptarea sau respingerea propunerii
1	2	3
	conform contractului de furnizare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare care prevede obligatoriu punctul de delimitare; b) la contoarele din apartament, în cazul în care operatorul a încheiat contracte de furnizare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare cu fiecare proprietar/chiriaș de apartament în parte.”	Regulamentul privind indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare”.
Anexe	Pe tot parcursul textului cuvintele: utilizatori casnici, operatori economici, instituții publice, de substituit prin cuvintele: Consumatori: - Casnici; - Economici; - Instituții publice:	Se acceptă parțial Conform prevederilor Legii nr. 303/2013 vor fi indicați „consumatori casnici” și „consumatori noncasnici”, iar „instituții publice” vor fi excluse.
	Cuvintele „persoane fizice” de înlocuit cu cuvintele „proprietari/chiriași de locuințe”.	Nu se acceptă
	Cuvintele „asociații de proprietari” de substituit prin cuvintele „administratorul blocului locativ (asociația de proprietari, comunitatea de proprietari, administrator profesionist)”.	Se acceptă parțial Conform prevederilor Legii nr. 75/2015 cu privire la locuințe cuvintele „asociații de proprietari” vor fi substituite cu „administratorul blocului locativ”.
<b>Ministerul Mediului</b>		
	Titlul actului normativ se completează după cuvântul „Regulamentul” cu cuvântul „ – cadru”. Argumentare: Propunerea respectivă este bazată pe prevederile art. 13, alin. (8) din Legea nr. 303 din 13.12.2013, care stabilește includerea în contractul de delegare a gestiunii clauze referitoare la indicatorii de calitate a serviciului. Fiind stabiliți în contractul de delegare a gestiunii, autoritățile publice locale vor avea dreptul și obligația monitorizării modului de îndeplinire a indicatorilor de calitate, în temeiul art. 13, alin. (13), lit. b) din Legea nr. 303 din 13.12.2013. Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, va include indicatorii de calitate obligatorii, necesari asigurării unui serviciu calitativ, stabiliți de Agenție. Astfel, Regulamentul va fi completat cu alți indicatori de calitate de către autoritățile publice	Nu se acceptă Titlul actului nu trebuie să difere de cel stabilit în Art. 7, alin. (2), lit. g), în caz contrar Ministerul Justiției respinge documentul si nu-l înregistrează.

<i>Articolul (punctul) propus spre modificare</i>	<i>Redacția propusă de instituția care a prezentat avizul</i>	<i>Obiecțiile și argumentele ANRE privind acceptarea sau respingerea propunerii</i>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	<p>locale și se va aproba prin decizie de consiliul local, devenind astfel o anexă la contractul de delegare a gestiunii. Odată stabiliți de autoritățile publice locale, operatorul va fi obligat să realizeze acești indicatori de calitate. În caz contrar, pe lângă Regulamentul aprobat de ANRE, autoritățile publice locale vor fi nevoite să adopte alte acte suplimentare, în care se vor stipula indicatorii de calitate necesari prestării calitative și continue a serviciului pe teritoriul administrat.</p>	
	<p>Anexele proiectului de Regulament se completează cu indicatori de calitate obligatorii, după cum urmează:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) măsurarea volumului de apă (informație referitoare la contorizare);</li> <li>b) facturarea și încasarea contravalorii serviciilor furnizate/prestate (cu obligativitatea menționării nivelului facturilor neîncasate);</li> <li>c) indicatori operaționali/tehnici (pierderi de apă în rețea, consum energetic, nr. personal la 100 de conexiuni);</li> <li>d) gradul de extindere a rețelelor de apă și canalizare.</li> </ul> <p>Acești indicatori vor prezenta informație importantă cu privire la modul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.</p>	<p>Se acceptă parțial Va fi inclus indicator ce ține de facturarea serviciilor.</p>
	<p>Secțiunea VIII din anexa nr. 1 și 2 a proiectului de Regulament, se completează cu următoarele tipuri de reclamații: reclamații legate de branșare/racordare, reclamații legate cu contractarea, reclamații legate de facturarea greșită, reclamații cu privire la calitatea apei potabile.</p>	<p>Se acceptă</p>
	<p>Se va stipula expres în Regulament că indicatorii de calitate prevăzuți sunt obligatorii, însă autoritățile publice locale pot aproba și alți indicatori pentru serviciile de apă și de canalizare. Prin urmare, serviciile prestate de operator trebuie să îndeplinească atât indicatorii obligatorii, cât și cei stabiliți de autoritățile publice locale.</p>	<p>Se acceptă</p>
<b><i>Asociația „Moldova Apă-Canal”</i></b>		
	<p>Textul Regulamentului și a celorlalte documente urmează a fi redactat.</p>	<p>Se acceptă</p>
<p>Pct. 3</p>	<p>De completat cu lit. c) cu conținutul literei c) de la Art. 23, alin. (5) al</p>	<p>Se acceptă</p>

Articolul (punctul) propus spre modificare	Redacția propusă de instituția care a prezentat avizul	Obiecțiile și argumentele ANRE privind acceptarea sau respingerea propunerii
1	2	3
	Legii nr. 303 din 13.12.2013.	
Pct. 6	De completat cu lit. e) cu conținutul literei b) de la Art. 23, alin. (5) al Legii nr. 303 din 13.12.2013.	Se acceptă
Pct. 8, c)	Sintagma „nu mai mult de 6 ore” se va substitui cu „nu mai mult de 12 ore” conform СНиП 2.04.02-84* ВОДОСНАБЖЕНИЕ. НАРУЖНЫЕ СЕТИ И СООРУЖЕНИЯ	Se acceptă
Pct. 10	Durata de remediere a avariilor să fie stipulată conform pct. 8.4, СНиП 2.04.02-84* ВОДОСНАБЖЕНИЕ. НАРУЖНЫЕ СЕТИ И СООРУЖЕНИЯ	Se acceptă
Pct. 29	Cuvântul „calendaristice” se va substitui cu „lucrătoare”	Se acceptă
	În anexele 1 și 2 și în textul regulamentului noțiunea de „operatori economici” se substituie cu „agenți economici”, iar noțiunea de „utilizatori” cu „consumatori”.	Se acceptă parțial Conform prevederilor Legii nr. 303/2013 vor fi indicați „consumatori casnici” și „consumatori noncasnici”, iar „instituții publice” vor fi excluse.
<b>S.A. „Apă-Canal Chișinău”</b>		
Pct. 3	Se propune de a fi expus în următoarea redacție: 3. Prevederile prezentului Regulament nu se aplică în cazurile: <b>a) prevăzute în art. 23 alin (5) din Legea cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare nr 303 din 13.12.2013;</b> <b>b) unor acțiuni întreprinse de terți, care duc la perturbarea furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;</b> <b>c) stării tehnice nesatisfăcătoare a rețelelor și instalațiilor de alimentare cu apă și de canalizare ale consumatorului;</b> Este necesar de a lua în calcul toate cazurile prevăzute în art 23 alin (5), din Legea 303/2013 De asemenea operatorul nu poate fi responsabil de întreruperile în aprovizionare din cauza stării tehnice nesatisfăcătoare a rețelelor și instalațiilor consumatorului.	Se acceptă parțial Prevederile vor fi preluate din Legea 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.
Pct. 4	Noțiunea „deranjament tehnic” se va substitui prin „avarie–deteriorare sau defectarea anumitor părți componente ale sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare urmare a cărora nu pot fi	Nu se acceptă Noțiunea de „avarie” se conține în Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de

Articolul (punctul) propus spre modificare	Redacția propusă de instituția care a prezentat avizul	Obiecțiile și argumentele ANRE privind acceptarea sau respingerea propunerii
1	2	3
	<p><b>menținuți, în limitele admisibile, parametrii tehnologici de funcționare a sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, care pot conduce la înrăutățirea parametrilor de calitate a apei furnizate, prejudicierea mediului ambiant, deteriorarea bunurilor persoanelor juridice sau fizice și este necesar de a întrerupe sau limita furnizarea apei și/sau a recepționării apelor uzate de la consumatori”;</b></p> <p>Avarie – are o semnificație mai largă și acest termen este prevăzut în Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.</p>	<p>canalizare și este o noțiune prea generală pentru Regulamentul dat.</p>
	<p>Noțiunea „întrerupere planificată a furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare” se va substitui expresia „și/sau reparații planificate în rețelele publice de alimentare cu apă /de canalizare” prin „și/sau reparații planificate în sistemele publice de alimentare cu apă /de canalizare”.</p> <p>Întreruperile planificate pot avea loc și datorită necesității intervențiilor la instalațiile tehnologice. Noțiunea „sisteme” include și „rețele” ca parte a infrastructurii.</p>	<p>Se acceptă</p>
	<p>Propunem să fie exclusă noțiunea „serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare”.</p> <p>Această noțiune se conține în Legea nr. 303/2013.</p>	<p>Nu se acceptă</p> <p>Consumatorul care citește Regulamentul dat nu are Legea nr. 303/2013 sau Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în față pentru a înțelege aceste noțiuni. Repetarea acestora și în prezentul Regulament nu creează careva impedimente sau neclarități în implementarea acestuia.</p> <p>Noțiunea va fi adusă în concordanță cu noțiunea din Lege.</p>
	<p>În expresiile „termenul de remediere a deranjamentelor tehnice la sistemul public alimentare cu apă” și „termenul de remediere a deranjamentelor tehnice la sistemul public de canalizare” se vor substitui cuvintele „deranjamentelor tehnice” prin „<b>avarierilor</b>”;</p> <p>Vezi explicațiile din pct. 2.</p>	<p>Nu se acceptă</p> <p>Noțiunea de „avarie” se conține în Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și este o noțiune prea generală pentru Regulamentul dat.</p>

Articolul (punctul) propus spre modificare	Redacția propusă de instituția care a prezentat avizul	Obiecțiile și argumentele ANRE privind acceptarea sau respingerea propunerii		
1	2	3		
Pct. 6	<p>După lit. c) de adăugat lit. d), e), f), g) și h), în următoarea redacție :</p> <p><b>„d) avarieri la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare;</b></p> <p><b>e) sistarea livrării energiei electrice la obiectele sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare ;</b></p> <p><b>f) degradarea bruscă și esențială a calității apei la sursa de captare ca urmare a concentrației mari de poluări în apă;</b></p> <p><b>g) necesitatea de a mări debitul de apă la locurile în care urmează să fie stinse incendiile;”</b></p> <p><b>h) dispoziția organelor teritoriale de supraveghere sanitară și de mediu;”</b></p> <p>iar lit. d) va deveni lit. i)”</p> <p>Conform art. 23 alin. (3) lit. c) și art. 23, alin. (5), din Legea 303/2013</p>	Se acceptă		
Pct. 8, c)	<p>Expresia „nu mai mult de 6 ore” se va substitui prin „nu mai mult de 12 ore”.</p> <p>Montarea și reamplasarea bransamentelor necesită și reconectarea la conductele de distribuție, cu sistarea apei în acestea, fapt ce necesită timp suplimentar pentru intervenție conform pct. 8.4 СНиП 2.04.02-84* ВОДОСНАБЖЕНИЕ. НАРУЖНЫЕ СЕТИ И СООРУЖЕНИЯ;</p>	Se acceptă		
Pct. 10	<p>Expresia „remediere a deranjamentelor” se va substitui prin „remediere a avariilor”;</p> <p>Vezi explicațiile din pct. 2.</p> <p>Durata unei întreruperi neplanificate la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă se propune în următoarea redacție:</p> <p><b>Durata de calcul a lichidării avariei conductelor sistemului de alimentare cu apă de categoria I trebuie efectuată conform prevederilor СНиП 2.04.02-84*. Pentru sistemele de alimentare cu apă de categoria II și III durata indicată în tabel trebuie majorată, respectiv, de 1,25 și 1,5 ori.</b></p> <table border="1" data-bbox="315 1362 1274 1450"> <tr> <td data-bbox="315 1362 636 1450"><b>Diametrul conductelor</b></td> <td data-bbox="636 1362 1274 1450"><b>Durata de calcul a lichidării avariilor pe conducte, ore, la adâncimea de pozare (m)</b></td> </tr> </table>	<b>Diametrul conductelor</b>	<b>Durata de calcul a lichidării avariilor pe conducte, ore, la adâncimea de pozare (m)</b>	<p>Nu se acceptă</p> <p>Vezi argumentarea din pct.2</p> <p>Se acceptă parțial</p> <p>Durata unei întreruperi planificate va fi stabilită de 12 ore.</p>
<b>Diametrul conductelor</b>	<b>Durata de calcul a lichidării avariilor pe conducte, ore, la adâncimea de pozare (m)</b>			



Articolul (punctul) propus spre modificare	Redacția propusă de instituția care a prezentat avizul			Obiecțiile și argumentele ANRE privind acceptarea sau respingerea propunerii
1	2			3
	(mm)	până la 2	mai mare de 2	
	Până la 400	8	12	
	Mai mult de 400 până la 1000	12	18	
	Mai mult de 1000	18	24	
Pct. 13, a)	<p>Aceste prevederi sunt clar prevăzute în СНиП 2.04.02-84* ВОДОСНАБЖЕНИЕ. НАРУЖНЫЕ СЕТИ И СООРУЖЕНИЯ, la pct. 8.4.</p> <p>Fraza „în termen de până la 1 oră din momentul în care operatorul a luat act de problemă” de substituit cu „<b>în termen de până la 1 oră din momentul întreruperii neplanificate</b>”;</p> <p>Sintagma propusă este mai explicită și corespunde cu art. 23, alin. (5), lit. b) din Legea 303/2013.</p>			Se acceptă
Pct. 14, a), e)	<p>Sintagma „<i>notificării consumatorilor după caz, prin poștă/poștă electronică/fax.</i>” de completat cu „<b>/telefon</b>”;</p> <p>O varietate mai mare de surse de comunicare.</p>			Se acceptă
Pct. 18	<p>În fraza „<i>prezentul Regulament și contractele încheiate cu consumatorii</i>” se va completa cu „<i>prezentul Regulament, <b>Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr 271 din 16.12.2015, Regulamentul privind exploatarea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă și canalizare aprobat prin Ordinul nr. 6 al Agenției pentru dezvoltare regională a Republicii Moldova din 24.01.2006</b>, și contractele încheiate cu consumatorii</i>”.</p> <p><b>Regulamentul privind exploatarea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare</b> reglementează cerințele tehnice privind exploatarea obiectivelor, întreprinderilor prestatoare de servicii de alimentare cu apă și de canalizare și corespunderea lor normelor sanitare.</p>			Se acceptă parțial
Pct. 21 și 23	<p>Cuvintele „<i>consumatorului</i>” și „<i>consumator</i>” se vor înlocui cu cuvintele „<b>solicitantului</b>” și „<b>solicitant</b>”.</p>			Se acceptă

Articolul (punctul) propus spre modificare	Redacția propusă de instituția care a prezentat avizul	Obiecțiile și argumentele ANRE privind acceptarea sau respingerea propunerii
1	2	3
	<p>Modificările propuse se bazează pe pct. 3 al Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, reieșind din noțiunea solicitant, care este mai adecvată raportului respectiv.</p> <p><b>solicitant</b>– persoană fizică sau persoană juridică care solicită operatorului eliberarea avizului de branșare/racordare, executarea branșamentului de apă/racordului de canalizare, branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, încheierea contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;</p> <p>Statutul de consumator se obține după încheierea contractului.</p>	
Pct. 27	<p>Fraza „<i>în termen de cel mult 5 zile lucrătoare din data primirii cererii de încheiere a contractului în celelalte cazuri</i>” se va completa cu „<i>în termen de cel mult 5 zile lucrătoare din data primirii cererii de încheiere a contractului și prezentării documentelor necesare, în celelalte cazuri</i>”.</p> <p>Cererea depusă de solicitant urmează să fie însoțită de actele necesare conform prevederilor pct. 39 din Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.</p>	Se acceptă
Pct. 29	<p>Cuvântul „<i>calendaristice</i>” se va substitui prin „<i>lucrătoare</i>”.</p> <p>Deplasările la fața locului urmare a reclamațiilor scrise se pot efectua doar în zilele lucrătoare, reieșind din orarul de muncă.</p>	Se acceptă
Anexe Pct. 1-6	<p>Cuvintele „<i>consumatorului</i>” și „<i>consumatorilor</i>” se vor substitui prin „<i>solicitantului</i>” și „<i>solicitanților</i>”;</p> <p>„<i>utilizatori casnici</i>” se va substitui prin „<i>consumatori casnici</i>”;</p> <p>„<i>operatori economici</i>” se va substitui prin „<i>consumatori noncasnici</i>”;</p> <p>expresia „<i>instituții publice</i>” de exclus.</p> <p>Conform noțiunilor propuse în Legea 303/2013 și Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare pct. 3.</p> <p><b>solicitant</b>– persoană fizică sau persoană juridică care solicită operatorului eliberarea avizului de branșare/racordare, executarea branșamentului de apă/racordului de canalizare, branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare</p>	Se acceptă

Articolul (punctul) propus spre modificare	Redacția propusă de instituția care a prezentat avizul	Obiecțiile și argumentele ANRE privind acceptarea sau respingerea propunerii
1	2	3
	<p>cu apă și de canalizare, încheierea contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;</p> <p><b>consumator noncasnic</b> – persoană fizică sau juridică care utilizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, furnizat de operator în bază de contract, pentru necesități legate de activitatea de întreprinzător sau de cea profesională;</p> <p><b>consumator casnic</b> – persoană fizică sau juridică care utilizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat de operator, în bază de contract, pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau de cea profesională;</p>	
Anexe Pct. 3.2 și 3.3	<p>Sintagma „4 zile calendaristice” se va substitui prin „4 zile lucrătoare”;</p> <p>Conform pct. 23 din prezentul Regulament și termenele stabilite în Regulamentul ANRE 271/2015.</p>	Se acceptă
<b>Regia Apă-Canal Orhei S.A.</b>		
Pct. 27	<p>Alin. 2 „în termen de cel mult 5 zile lucrătoare din data primirii cererii de încheiere a contractului” să fie înlocuit cu „în termen de 5 zile din data primirii cererii de încheiere a contractului cu toate anexele necesare pentru încheierea contractului”.</p>	Se acceptă
Pct. 33	<p>„În termen de 6 luni de la intrarea în vigoare a prezentului Regulament, operatorul este obligat să organizeze înregistrarea automatizată a apelurilor telefonice la serviciul telefonic 24/24 ore, iar informația înregistrată urmează a fi păstrată timp de 2 ani” să fie înlocuit cu „În termen de 1 an de la intrarea în vigoare a prezentului Regulament, operatorul este obligat să organizeze înregistrarea automatizată a apelurilor telefonice la serviciul telefonic 24/24 ore, iar informația înregistrată urmează a fi păstrată timp de 2 ani”.</p>	Se acceptă
<b>ÎM „Apă-Canal” Cahul</b>		
Pct. 7	<p>Să fie exclusă sintagma „precum și mențiuni referitor la numărul de consumatori afectați de întrerupere”, deoarece în cazul avarierii</p>	Se acceptă parțial Sintagma dată va fi completată cu următoarele

Articolul (punctul) propus spre modificare	Redacția propusă de instituția care a prezentat avizul	Obiecțiile și argumentele ANRE privind acceptarea sau respingerea propunerii
1	2	3
	magistralei de alimentare cu apă nu poate fi estimat numărul consumatorilor, unii operatori nici nu dispun de hărți actualizate pentru a putea aprecia numărul de consumatori afectați etc.	cuvinte „cu specificarea tipurilor acestor consumatori”
Pct. 10	Durata întreruperii neplanificate la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă de 4 ore pentru mediul rural trebuie să fie mai mare sau egal cu cel din mediul urban, pentru că în cazul operatorului regional, care deservește și câteva sate, termenul de remediere trebuie să includă și timpul pentru deplasarea echipei de intervenție în localitatea rurală respectivă.	Se acceptă parțial Durata unei întreruperi planificate pentru mediul rural va fi majorat de la 4 la 10 ore.
Pct. 29	Se propune de a schimba numărul de zile de la 2 zile calendaristice la 4 zile calendaristice sau 2 zile lucrătoare, deoarece în cazul când clientul scrie petiția într-o zi de vineri seara, operatorul din start nu va îndeplini acest indicator, pentru că urmează 2 zile de week-end.	Se acceptă
<b>S.A. „Servicii Comunale Florești”</b>		
Pct. 10	<p>Termenii de remediere a deranjamentelor de la deconectarea apei: Acest termen nu poate depăși:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 ore pentru mediul urban;</li> <li>- 8 ore pentru mediul rural.</li> </ul> <p>Durata unei întreruperi neplanificate la furnizarea serviciului public de canalizare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 ore pentru mediul urban;</li> <li>- 8 ore pentru mediul rural.</li> </ul> <p>Argumentele sunt următoarele: SA „Servicii Comunale Florești” este un operator regional, care prestează servicii în 24 localități situate în două raioane: Florești și Șoldănești. Distanța de la operator (sediul în or. Florești) către cel mai îndepărtat consumator constituie 63 km (satul Japca raionul Florești). De la momentul primirii sunetului de la consumatori și până la deplasarea la fața locului a excavatorului și a echipei de intervenție este necesar de cel</p>	<p>Se acceptă parțial Termenii de remediere a deranjamentelor vor fi, pentru sistemul de alimentare cu apă:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 12 ore pentru mediul urban;</li> <li>- 10 ore pentru mediul rural.</li> </ul> <p>Pentru sistemul de canalizare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 ore pentru mediul urban;</li> <li>- 6 ore pentru mediul rural.</li> </ul>

Articolul (punctul) propus spre modificare	Redacția propusă de instituția care a prezentat avizul	Obiecțiile și argumentele ANRE privind acceptarea sau respingerea propunerii
1	2	3
	<p>puțin o oră. Închiderea rețelei deteriorate și dezgolirea acesteia necesită timp, apoi însuși lucrările de săpătură și lichidare a avariei. Deoarece întreprinderea își lărgeste aria de prestare a serviciilor, zona de activitate se mărește și respectiv distanțele cresc.</p> <p>Pentru zona urbană apar alte probleme care măresc timpul de remediere a întreruperilor neplanificate. Din cauza amplasării altor comunicații în nemijlocita apropiere a sistemelor de apeduct și canalizare, la apariția situațiilor de avarie nu pot executa lucrări la lichidarea acestora fără a coordona cu proprietarii altor rețele. În condițiile descentralizării serviciilor, când reprezentanții se află la Bălți sau Soroca, este foarte complicat de a primi coordonarea lucrărilor de urgență. De obicei ei nu doresc să coordoneze lucrarea fără a trimite reprezentantul său la fața locului a avariei. Acest lucru dura până acum de la câteva ore până la mai mult de o zi cu condiția achitării serviciului prezenței reprezentantului la locul avariei.</p>	
<b>Î.M. DPGCL Fălești</b>		
Pct. 10	<p>Durata unei <b>întreruperi neplanificate</b> la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă constituie termenul de remediere a deranjamentelor de la deconectarea apei și până la etapa reluării furnizării serviciului public de alimentare cu apă către consumatorul final.</p> <p>Acest termen nu poate depăși: - 6 ore pentru mediu urban <b>(să fie până la 12 ore)</b>.</p>	Se acceptă parțial
Pct. 13	<p>În cazul întreruperilor în furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare operatorul <i>informează</i> consumatorii afectați:</p> <p>a) în cazul <i>întreruperii neplanificate</i> – operativ prin anunțare, notificare după caz, în termen de până la 1 oră <b>(solicităm un timp mai îndelungat până la 3h)</b> din momentul în care operatorul a luat act de problemă, indicându-se în textul anunțului și termenul preconizat de reluare a prestării serviciului.</p>	Se acceptă parțial
Pct. 23	Operatorul va bransa/racorda instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă și de	Nu se acceptă Conform prevederilor pct. 25 al Regulamentului cu

Articolul (punctul) propus spre modificare	Redacția propusă de instituția care a prezentat avizul	Obiecțiile și argumentele ANRE privind acceptarea sau respingerea propunerii
1	2	3
	canalizare în termen de cel mult 4 zile ( <b>ar fi suficient 5 zile</b> ) lucrătoare din data achitării de către solicitant a tarifului pentru branșare/racordare.	privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul execută branșarea/racordarea în termen de 4 zile lucrătoare din data achitării tarifului.
Pct. 24	În cazul deconectării instalațiilor interne de apă și canalizare ale consumatorului de la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare, consumatorul are dreptul, după înlăturarea motivelor care au dus la deconectare, prevăzute de către Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și Legea cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, la reconectarea instalației interne de apă și de canalizare la rețelele publice, iar operatorul va reconecta instalațiile interne ale consumatorului în termenul cât mai scurt posibil, dar nu mai mare de 3 zile ( <b>solicităm 5 zile</b> ) lucrătoare de la data achitării de către consumator a tarifului pentru reconectare.	Nu se acceptă Conform prevederilor pct. 152 al Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este obligat să reconecteze instalațiile interne ale consumatorului în termen care nu depășește 3 zile lucrătoare.
Pct. 33	În termen de 6 luni de la intrarea în vigoare a prezentului Regulament, operatorul este obligat să organizeze înregistrarea automatizată a apelurilor telefonice la serviciul telefonic 24/24 ore, iar informația înregistrată urmează a fi păstrată timp de 2 ani. ( <b>la moment situația economico-financiară nu ne permite să efectuăm astfel de cheltuieli</b> )	Termenul v-a fi modificat din 6 luni în 12 luni
<b>Consiliul Concurenței</b>		
Pct. 24	Conform prevederilor de la pct. 24 din proiectul Regulamentului „consumatorul are dreptul, după înlăturarea motivelor care au dus la deconectare, prevăzute de către Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și Legea cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, la reconectarea instalației interne de apă și de canalizare la rețelele publice”. Conform pct. 143 din Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică nr. 271 din 16 decembrie 2015, „este interzisă deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și	Proiectul prezentului Regulament a fost elaborat în strictă conformitate cu Legea nr.303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și Regulamentul cu privire la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

<i>Articolul (punctul) propus spre modificare</i>	<i>Redacția propusă de instituția care a prezentat avizul</i>	<i>Obiecțiile și argumentele ANRE privind acceptarea sau respingerea propunerii</i>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
	de canalizare în alte cazuri decât cele prevăzute în prezentul Regulament”. Astfel, pct. 24 din proiectul Regulamentului urmează să fie adus în concordanță cu prevederile pct. 143 din Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 271 din 16 decembrie 2015.	
<b><i>Confederația Națională a Sindicatelor</i></b>		
	Nu sunt obiecții.	
<b><i>Consiliul raional Rîșcani</i></b>		
	Nu sunt obiecții.	
<b><i>Î.M. „Apă-Canal” Ungheni</i></b>		
	Nu sunt obiecții.	
<b><i>Î.M. Regia „Apă-Canal Bălți”</i></b>		
	Nu sunt obiecții.	
<b><i>S.A. „Regia Apă-Canal Soroca”</i></b>		
	Nu sunt obiecții.	