

**REGULAMENTUL**  
**cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public**  
**de alimentare cu apă și de canalizare**

**Secțiunea 1**

**DOMENIUL DE APLICARE**

1. Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (în continuare Regulament) stabilește indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat de către operatori și condițiile ce trebuie respectate de către aceștia.

2. Prevederile prezentului Regulament se aplică în relațiile dintre operatorii care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și consumatori. În cazul consumatorilor care dispun de mai multe locuri de consum, prevederile prezentului Regulament se aplică pentru fiecare loc de consum separat.

3. Prevederile prezentului Regulament nu se aplică:

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

**Secțiunea 2**

**NOȚIUNI PRINCIPALE**

4. În sensul prezentului Regulament, noțiunile și termenii utilizați semnifică următoarele:

**deranjament tehnic** - dereglarea funcționării sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, de la limitele valorilor, a parametrilor tehnici, tehnologici și normativi de funcționare;

**indicatori de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare** - parametri a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare ale căror limite sunt stabilite prin valoarea anumitor parametri normativi obligatorii pentru operatorii ce furnizează acest serviciu;

**informare** – prezentarea în mod periodic consumatorilor a informației cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat;

**întrerupere planificată a furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare** – întrerupere temporară a livrării apei/recepționării apelor uzate, cu informarea prealabilă a consumatorilor, cauzată de necesitatea efectuării de către operator a unor lucrări de deservire tehnică și/sau reparații planificate în sistemele publice de alimentare cu apă /de canalizare, branșare/racordare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale noilor consumatori, fără deconectarea instalațiilor interne de apă/de canalizare ale consumatorilor de la rețeaua publică de alimentare cu apă/canalizare;

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

**serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare** – totalitatea activităților necesare pentru captarea apei brute din surse de suprafață sau subterane, tratarea apei brute, transportarea apei potabile și/sau tehnologice, înmagazinarea apei, distribuția apei potabile și/sau tehnologice,

colectarea, transportarea și evacuarea apelor uzate de la consumatori la stațiile de epurare, pentru epurarea apelor uzate și evacuarea apei epurate în emisar;

**termenul de remediere a deranjamentelor tehnice la sistemul public alimentare cu apă** - intervalul de timp, calculat în ore, din momentul deconectării apei și până când deranjamentul tehnic reclamat a fost înlăturat și readus sistemul public la parametrii normativi de funcționare.

**termenul de remediere a deranjamentelor tehnice la sistemul public de canalizare** - intervalul de timp, calculat în ore, cuprins între etapa recepționării de către operator a unei reclamații privind un deranjament tehnic la furnizarea serviciului public de canalizare și etapa în care deranjamentul tehnic reclamat a fost înlăturat și readus sistemul public la parametrii normativi de funcționare.

### *Secțiunea 3*

#### **CONTINUITATEA FURNIZĂRII SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

5. Operatorii sunt obligați să asigure în mod continuu și fiabil furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare consumatorilor, în conformitate cu indicatorii de calitate, stabiliți în prezentul Regulament.

6. Operatorul înregistrează toate întreruperile în furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Întreruperile planificate și cele neplanificate se înregistrează separat. Întreruperile neplanificate se înregistrează în baza mijloacelor automatizate ale operatorului care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare sau, în lipsa acestora, în baza sesizărilor și/sau apelurilor consumatorilor finali, înregistrate de serviciul telefonic 24/24 ore. Durata unei întreruperi se calculează din momentul înregistrării acesteia până la momentul reluării furnizării serviciului. Pentru fiecare din întreruperile neplanificate se înregistrează cauza întreruperii:

- a) forță majoră sau condiții meteorologice speciale;
- b) defecțiuni în instalațiile de utilizare ale consumatorilor finali;
- c) evenimente cauzate de terți;
- d) producerea avariilor la rețelele și la instalațiile de alimentare cu apă și/sau de canalizare, precum și degradarea bruscă și esențială a calității apei la sursa de captare ca urmare a concentrației mari de poluanți în apă, situație ce necesită sistarea de urgență a distribuției apei și/sau a recepționării apelor uzate;
- e) dispoziția organelor teritoriale de supraveghere sanitară și de mediu;
- f) alte cauze.

7. Pentru fiecare caz de întrerupere se fac mențiuni cu privire la data și ora, perioada precum și mențiunile referitor la numărul de consumatori afectați de întrerupere, cu specificarea tipurilor de consumatori. În cazurile când nu se asigură funcționarea la parametrii stabiliți a sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare consumatorii pot depune reclamații cu privire la calitatea serviciilor.

8. Durata unei **întreruperi planificate** la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare nu va depăși:

- a) *termenul indicat în planul calendaristic al documentației de proiect pentru realizarea lucrărilor, calculat de autorul de proiect* - în cazul reparațiilor la stațiile de captare, de tratare a apei, a rețelelor publice de transport și de distribuție a apei, a rețelelor publice de canalizare, la stațiile de pompare, de epurare, inclusiv înlocuirea, reconstrucția, modernizarea anumitor porțiuni de rețea;
- b) *nu mai mult de 48 ore* - în cazul reparațiilor anumitor porțiuni de conducte;
- c) *nu mai mult de 12 ore* - în caz de montare, branșare/racordare, reamplasare a anumitor segmente a branșamentelor la blocurile locative, instalarea/demontarea contorului pentru măsurarea volumului de apă;

9. În cazul în care se constată că durata lucrărilor de reluarea a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare va depăși termenii stabiliți în punctul 8 al prezentului Regulament, operatorul va informa suplimentar consumatorii despre prelungirea termenului întreruperii planificate argumentând necesitatea acestei prelungiri.

10. Durata unei **întreruperi neplanificate** la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă constituie termenul de remediere a deranjamentelor de la recepția informației despre deranjament și până la etapa reluării furnizării serviciului public de alimentare cu apă către consumatorul final.

Acest termen nu poate depăși:

- 12 ore pentru mediu urban;
- 10 ore pentru mediul rural.

Durata unei întreruperi neplanificate la furnizarea serviciului public de canalizare constituie termenul de remediere a deranjamentelor de la recepția informației despre deranjament, conform punctului nr. 12 al prezentului Regulament, și până la etapa reluării furnizării serviciului public de canalizare către consumatorul final.

Acest termen nu poate depăși:

- 8 ore pentru mediu urban;
- 6 ore pentru mediul rural.

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

12. Informația despre existența unei probleme în furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare poate parveni către operator:

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

b) prin intermediul serviciului telefonic 24/24 ore;

c) la sesizările parvenite de la consumatori etc.

13. În cazul întreruperilor în furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare operatorul *informează* consumatorii afectați:

a) *în cazul întreruperii neplanificate* - operativ prin anunțare, notificare în termen de până la 1 oră din momentul întreruperii, indicându-se în textul anunțului și termenul preconizat de reluare a prestării serviciului;

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

14. Informarea prin anunț se consideră îndeplinită, dacă anunțul se face în termenii prevăzuți la punctul 13 din prezentul Regulament și există dovada informării consumatorilor casnici prin una din următoarele metode:

a) plasarea anunțului pe pagina web a operatorului;

b) emiterea comunicatului de presă prin intermediul mijloacelor mass-media;

c) plasarea anunțului la fiecare scară a blocului locativ;

d) plasarea anunțului pe panoul de anunțuri, în cazul satelor, comunelor;

e) notificării consumatorilor după caz, prin poștă/poștă electronică/fax/telefon.

15. Consumatorii care dispun de contoare ce permit înregistrarea duratei întreruperii serviciului public de alimentare cu apă și a numărului de întreruperi, pot folosi aceste înregistrări pentru argumentarea reclamației prezentate operatorului.

#### **Secțiunea 4**

#### **CALITATEA ȘI PARAMETRII TEHNICI LA FURNIZAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE.**

16. Operatorii sunt obligați să asigure funcționarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare la parametri proiectați și la parametri stabiliți în conformitate cu documentele normative tehnice privind captarea, tratarea, transportarea, înmagazinarea și distribuirea apei

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

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

18. 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 stabiliți de standardele naționale (СНП 2.04.02-84\* «Водоснабжения. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 „Rețele și instalații exterioare de canalizare”, СНП 3.05.04-85\* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»), Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 271 din 16.12.20, prezentul Regulament și contractele încheiate cu consumatorii.

19. Măsurarea parametrilor tehnici a serviciului public poate fi efectuată atât de operator, precum/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 rezultatul măsurărilor pretențiile consumatorului final se confirmă – operatorul este obligat să restituie consumatorului cheltuielile suportate pentru achitarea serviciului de măsurare a parametrilor de calitate.

20. Indicatorii de calitate stabiliți în prezentul Regulament sunt obligatorii pentru toți operatorii, însă autoritățile publice locale pot aproba și alți indicatori de calitate pentru serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare. Prin urmare, serviciile prestate de către operatori trebuie să îndeplinească atât indicatorii obligatorii, cât și cei stabiliți de autoritățile publice locale.

### **Secțiunea 5**

#### **BRANȘAREA/RACORDAREA LA REȚELELE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

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

22. Operatorul este obligat, în termen de cel mult:

- 10 zile calendaristice de la data prezentării proiectului, să coordoneze proiectul instalațiilor interne de apă și de canalizare ale solicitantului, elaborat în baza avizului de branșare/racordare;

- 3 zile calendaristice de la data informării de către solicitant a finisării lucrărilor de instalare/montare să avizeze admiterea la branșare/racordare a branșamentului de apă, a racordului de canalizare executat.

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

- 30 zile calendaristice din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branșare/racordare, în cazul potențialilor consumatori casnici;

- 45 zile calendaristice din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branșare/racordare, în cazul potențialilor consumatori noncasnici.

24. Operatorul va branșa/racorda instalațiile interne de apă și de canalizare ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în termen de cel mult 4 zile lucrătoare din data achitării de către solicitant a tarifului pentru branșare/racordare.

25. În cazul deconectării instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare, consumatorul are dreptul, după înlăturarea motivelor care au dus la deconectare, prevăzute 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 lucrătoare de la data achitării de către consumator a tarifului pentru reconectare.

### ***Secțiunea 6***

#### ***CONTRACTAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE***

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

27. În baza cererii depuse de către solicitant și în funcție de necesități, conform prevederilor Regulamentului cu privire la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, poate fi încheiat Contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, Contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și Contract de furnizare a serviciului public de canalizare.

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

- *în aceeași zi* în cazul branșării/racordării de către operator a instalațiilor interne ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- *în termen de cel mult 5 zile lucrătoare* din data primirii cererii de încheiere a contractului și prezentării documentelor necesare, în celelalte cazuri.

### ***Secțiunea 7***

#### ***FACTURAREA ȘI ACHITAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE***

29. Facturarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în conformitate cu prevederile contractului de furnizare a serviciului.

30. Plata pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza facturii, emisă lunar de către operator și înmănată consumatorului sau expediată prin poștă.

31. Facturile se emit în baza indicațiilor contorului sau, după caz, a normelor de consum și a tarifelor aprobate de către autoritățile administrației publice locale sau de către Agenție, cu respectarea prevederilor prezentului Regulament, inclusiv la emiterea facturilor pentru plata preventivă.

32. Dacă consumatorul nu achită serviciul în termenele indicate în factură, acestuia i se vor calcula penalități pentru fiecare zi de întârziere conform prevederilor Legii nr.303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și a Regulamentului privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

33. În cazul când se constată consum fraudulos, operatorul este în drept să emită factură conform prevederilor Regulamentului privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

### ***Secțiunea 8***

#### ***RECLAMAȚIILE CONSUMATORILOR ȘI PROCEDURILE DE SOLUȚIONARE A NEÎNȚELEGERILOR***

34. Consumatorii pot depune reclamații în adresa operatorului referitor la calitatea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare iar operatorul va examina și soluționa orice neînțelegere conform prevederilor Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentul Regulament.

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

36. Examinarea reclamațiilor referitor la nerespectarea indicatorilor de calitate la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se va efectua la punctul de delimitare a instalației interne a consumatorului și sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a operatorului, conform contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare care prevede obligatoriu punctul de delimitare.

37. Răspunsul cu privire la examinarea și soluționarea reclamațiilor consumatorilor în legătură cu furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se va baza pe rezultatele acțiunilor întreprinse de operator pentru soluționarea problemelor abordate în reclamații .

## **Secțiunea 9** **ALTE DISPOZIȚII**

38. În termen de 30 de zile calendaristice de la intrarea în vigoare a prezentului Regulament, operatorul este obligat să organizeze serviciul telefonic 24/24 ore pentru preluarea reclamațiilor consumatorilor. Numărul de telefon al serviciului telefonic 24/24 ore se indică în factura de plată a serviciului public.

39. În termen de 12 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.

40. Operatorul prezintă anual autorității care aprobă tarifele reglementate pentru furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (Agenției, consiliului local) până la - 1 martie, raportul cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru anul precedent, conform Anexelor nr. 1, 2 și 3 la prezentul Regulament, care se prezintă în format electronic cu semnătură digitală, sau în format electronic și pe suport de hârtie.

41. Agenția, consiliul local, după caz, verifică respectarea de către operator a indicatorilor de calitate la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare conform prevederilor prezentului Regulament.

42. Agenția, consiliul local, după caz, în procesul examinării raportului cu privire la respectarea indicatorilor de calitate la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru anul calendaristic precedent, este în drept să solicite de la operatori orice informație suplimentară necesară examinării raportului prezentat.

43. 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 servicii necorespunzătoare indicatorilor de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare aprobați în prezentul Regulament.

**Anexa nr. 1**

la Regulamentul cu privire la  
indicatorii de calitate a serviciului public  
de alimentare cu apă și de canalizare

**Indicatori de calitate a serviciului public de alimentare cu apă**

<b>Nr. d/o</b>	<b>Denumirea indicatorilor</b>	<b>Indicator anual</b>	<b>Mențiune</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>1</b>	<b>Eliberarea avizului de branșare</b>		
1.1	Numărul total de cereri pentru eliberarea avizului de branșare a instalațiilor interne de apă ale solicitanților la sistemul public de alimentare cu apă, pentru potențialii consumatori:		
	- casnici		
	- noncascnici		
1.2.	<i>Numărul de avize eliberate în termen normativ de 20 zile calendaristice, potențialilor consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncascnici		
	-		
1.3.	<i>Numărul de avize eliberate în termen mai mare de 20 zile calendaristice, potențialilor consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncascnici		
	-		
1.4.	<i>Numărul de refuzuri de eliberare a avizului de branșare, potențialilor consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncascnici		
	-		
<b>2</b>	<b>Avizarea documentației de proiect pentru montarea instalației interne de apă</b>		
2.1.	Numărul total de cereri pentru avizarea documentației de proiect pentru montarea instalațiilor interne de apă ale solicitanților, potențiali consumatori:		
	- casnici		
	- noncascnici		
	-		
2.2.	<i>Numărul de avize a documentației de proiect eliberate în termen normativ de 10 zile calendaristice, potențialilor consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncascnici		
	-		
2.3.	<i>- Numărul de avize a documentației de proiect eliberate în termen mai mare de 10 zile calendaristice, potențialilor consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncascnici		
	-		
2.4.	<i>- Numărul de refuzuri de eliberare a avizului la documentația de proiect, potențialilor consumatori:</i>		

	- casnici		
	- noncasnici		
	-		
<b>3</b>	<b>Branșarea la rețea</b>		
3.1	Numărul total de cereri de branșare a instalațiilor interne de apă ale solicitanților la sistemul public de alimentare cu apă, pentru potențiali consumatori:		
	- casnici		
	- noncasnici		
	-		
3.2.	<i>Numărul de branșări a instalațiilor interne de apă în termen normativ de până la 4 zile lucrătoare, pentru consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncasnici		
	-		
3.3.	<i>Numărul de branșări ale instalațiilor interne de apă în termen mai mare de 4 zile lucrătoare, pentru consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncasnici		
	-		
<b>4</b>	<b>Reconectarea la rețea</b>		
4.1.	Numărul total de reconectări a instalațiilor interne de apă ale consumatorilor la sistemul public de alimentare cu apă, după înlăturarea de către consumator a cauzelor care au condus la deconectare și după achitarea tarifului pentru reconectare, pentru consumatori:		
	- casnici		
	- noncasnici		
	-		
4.2.	<i>Numărul de reconectări în termen normativ de până la 3 zile lucrătoare, pentru consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncasnici		
	-		
4.3.	<i>Numărul de reconectări în termen mai mare de 3 zile lucrătoare, pentru consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncasnici		
	-		
<b>5</b>	<b>Contractarea</b>		
5.1	Numărul total de cereri depuse pentru încheierea contractelor de furnizare a serviciului public, de către consumatori:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	- noncasnici		
	-		
	- de alimentare cu apă și de canalizare, de către consumatori:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		



	- noncasnici		
	-		
	- de alimentare cu apă, de către consumatori:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	- noncasnici		
	-		
5.2	Numărul total de contracte de furnizare a serviciului public încheiate cu consumatori:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	- noncasnici		
	-		
	- alimentarea cu apă și canalizare, cu consumatori:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	- noncasnici		
	-		
	- alimentarea cu apă, cu consumatori:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	- noncasnici		
	-		
5.3	Numărul total de contracte încheiate în termen cu consumatori:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	- noncasnici		
	-		
	- alimentarea cu apă și canalizare, cu consumatori:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	- noncasnici		
	-		
	- alimentarea cu apă, cu consumatori:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	- noncasnici		
	-		
5.4	Numărul total de contracte încheiate în afara termenului, cu consumatori:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		

	- noncasnici		
	-		
	- alimentarea cu apă și canalizare, cu consumatori:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	- noncasnici		
	-		
	- alimentarea cu apă, cu consumatori:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	- noncasnici		
	-		
<b>6</b>	<b>Înteruperi la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă</b>		
6.1	Numărul total de înteruperi la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă:		
6.2	Numărul total de înteruperi neplanificate:		
	- care se încadrează în termenul normativ;		
	- care depășesc termenul normativ;		
6.3	Numărul de înteruperi planificate.		
	- care se încadrează în termenul normativ;		
	- care depășesc termenul normativ;		
6.4	Durata medie a înteruperilor neplanificate.		
6.5	Durata medie a înteruperilor planificate.		
6.6	Numărul total de consumatori afectați de înteruperi:		
	- casnici		
	- noncasnici		
	-		
	- din cauza înteruperilor neplanificate, consumatori:		
	- casnici		
	- noncasnici		
	-		
	- din cauza înteruperilor planificate, consumatori:		
	- casnici		
	- noncasnici		
	-		
<b>7</b>	<b>Informarea consumatorilor despre înteruperi la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă</b>		
7.1	Numărul total de informări a consumatorilor despre înteruperile planificate:		
	- în termen normativ;		
	- cu devieri de la termenul normativ.		
7.2	Numărul de informări a consumatorilor despre înteruperile neplanificate:		
	- în termen normativ;		
	- cu devieri de la termenul normativ.		
<b>8</b>	<b>Facturarea și achitarea serviciului public de alimentare cu apă</b>		

8.1.	Numărul facturilor emise total. inclusiv emise:		
	- în baza indicațiilor contoarelor;		
	- în baza normelor de consum.		
8.2.	Numărul facturilor emise cu penalitate total. inclusiv cu penalități:		
	- din cauza neachitării în termen de către consumator a facturii;		
	- din cauza constatării consumului fraudulos.		
8.3.	Numărul facturilor eronate emise de către operator.		
8.4.	Numărul facturilor achitate de către consumatori.		
8.5.	Numărul facturilor neîncasate.		
<b>9</b>	<b>Reclamații/petiții referitor la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă</b>		
9.1.	Numărul total de reclamații/ <b>petiții</b> referitor la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă, inclusiv reclamații cu privire la:		
	- branșare		
	- contractare		
	- facturare greșită		
	- calitatea apei potabile		
9.2	Numărul de reclamații cu deplasarea la fața locului în termen de până la 2 zile		
9.3	Numărul de reclamații cu deplasarea la fața locului în termen de peste 2 zile		
9.4	Numărul total de răspunsuri cu privire la examinarea și soluționarea reclamațiilor și petițiilor consumatorilor		
	- Numărul de răspunsuri emise în termenii normativi;		
	- Numărul de răspunsuri emise peste termenii normativi;		

### Indicatori de calitate a serviciului public de canalizare

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor	Indicator anual	Mențiune
1	2	3	4
<b>1.</b>	<b>Eliberarea avizului de racordare a instalației interne de canalizare</b>		
1.1.	Numărul total de cereri pentru eliberarea avizului de racordare, depuse de către solicitanți, potențiali consumatori:		
	- casnici		
	- noncasnici		
	-		
1.2.	<i>Numărul de avize de racordare eliberate în termen normativ de 20 zile calendaristice, potențialilor consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncasnici		
	-		
1.3.	<i>Numărul de avize de racordare eliberate în termen mai mare de 20 zile calendaristice, potențialilor consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncasnici		
	-		
1.4.	<i>Numărul de refuzuri de eliberare a avizului de racordare, potențialilor consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncasnici		
	-		
<b>2.</b>	<b>Avizarea documentației de proiect pentru montarea instalațiilor interne de canalizare</b>		
2.1.	Numărul total de cereri pentru avizarea documentației de proiect la montarea instalațiilor interne de canalizare ale potențialilor consumatori:		
	- casnici		
	- noncasnici		
	-		
2.2.	<i>Numărul de avize a documentației de proiect eliberate în termen normative de 10 zile calendaristice, potențialilor consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncasnici		
	-		
2.3.	<i>Numărul de avize a documentației de proiect eliberate în termen mai mare de 10 zile calendaristice, potențialilor consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncasnici		
	-		

2.4	<i>Numărul de refuzuri de eliberare a avizului la documentația de proiect, potențialilor consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncascnici		
	-		
<b>3</b>	<b>Racordarea instalației interne de canalizare la rețea</b>		
3.1.	Numărul de cereri de racordare a instalațiilor interne de canalizare ale solicitanților la sistemul public de canalizare, potențiali consumatori:		
	- casnici		
	- noncascnici		
	-		
3.2.	<i>Numărul de racordări, în termen normativ de până la 4 zile lucrătoare, potențialilor consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncascnici		
	-		
3.3.	<i>Numărul de racordări, în termen mai mare de 4 zile lucrătoare, potențialilor consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncascnici		
	-		
<b>4</b>	<b>Reconectarea la rețea</b>		
4.1.	Numărul total de reconectări a instalațiilor interne de canalizare ale consumatorilor la sistemul public de canalizare, după înlăturarea de către consumator a cauzelor care au condus la deconectare și după achitarea tarifului pentru reconectare, pentru consumatori:		
	- casnici		
	- noncascnici		
	-		
4.2.	<i>- Numărul de reconectări în termen normativ de până la 3 zile lucrătoare, pentru consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncascnici		
	-		
7.3.	<i>- Numărul de reconectări în termen mai mare de 3 zile lucrătoare, pentru consumatori:</i>		
	- casnici		
	- noncascnici		
	-		
<b>5.</b>	<b>Contractarea</b>		
5.1.	Numărul total de cereri depuse pentru încheierea contractelor de furnizare a serviciului public de canalizare cu consumatori:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	- noncascnici		
	-		
5.2.	Numărul total de contracte încheiate pentru furnizarea serviciului		

	public de canalizare cu consumatori:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	- noncascnici		
	-		
5.3.	Numărul total contracte încheiate în termen cu consumatori:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	- noncascnici		
	-		
5.4.	Numărul total de contracte încheiate în afara termenului cu consumatori:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	- noncascnici		
	-		
<b>6</b>	<b>Înteruperi la furnizarea serviciului public de canalizare</b>		
6.1	Numărul total de înteruperi la furnizarea serviciului public de canalizare:		
	<i>Numărul de înteruperi neplanificate:</i>		
	- care se încadrează în termenul normativ;		
	- care depășesc termenul normativ.		
	<i>Numărul de înteruperi planificate</i>		
	- care se încadrează în termenul normativ;		
	- care depășesc termenul normativ.		
6.2	Numărul total de consumatori afectați de înterupere:		
	- casnici		
	- noncascnici		
	-		
	- din cauza înteruperilor neplanificate, consumatori:		
	- casnici		
	- noncascnici		
	-		
	- din cauza înteruperilor planificate, consumatori:		
	- casnici		
	- noncascnici		
	-		
<b>7.</b>	<b>Informarea consumatorilor</b>		
7.1	Numărul total de informări a consumatorilor despre înteruperile planificate		
	- în termen normativ		
	- cu devieri de la termenul normativ		
7.2	Numărul de informări a consumatorilor despre înteruperile neplanificate		
	- în termen normativ		
	- cu devieri de la termenul normativ		
<b>8</b>	<b>Facturarea și achitarea serviciului public de canalizare</b>		

8.1.	Numărul facturilor emise.		
8.2.	Numărul facturilor emise cu penalitate.		
8.3.	Numărul facturilor eronate emise de către operator.		
8.4.	Numărul facturilor achitate de către consumatori.		
8.5.	Numărul facturilor neîncasate.		
<b>9</b>	<b>Reclamații/petiții referitor la furnizarea serviciului public de canalizare</b>		
9.1	Numărul total de reclamații și petiții referitor la furnizarea serviciului public de canalizare, inclusiv cu privire la:		
	- racordare		
	- contractare		
	- facturare greșită		
9.2	<i>Numărul de reclamații cu deplasarea la fața locului în termen de până la 2 zile</i>		
9.3	<i>Numărul de reclamații cu deplasarea la fața locului în termen de peste 2 zile</i>		
9.4	Numărul total de răspunsuri cu privire la examinarea și soluționarea reclamațiilor și petițiilor consumatorilor		
	- Numărul de răspunsuri emise în termeni normativi;		
	- Numărul de răspunsuri emise peste termenii normativi.		

**Informația cu privire la apelurile telefonice recepționate de către operatori**

<b>Nr. d/o</b>	<b>Denumirea</b>	<b>Indicator anual</b>	<b>Mențiune</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1.	Numărul total de apeluri telefonice recepționate de către operatori, inclusiv referitor la:		
	- Scurgeri de apă;		
	- Lipsa apei la consumatori;		
	- Defecțiunea sistemului de canalizare (blocări a sistemului sau deversări de ape uzate la suprafața solului).		