

## Analiza preliminară a Impactului de Reglementare

<b>Titlul analizei impactului</b> (poate conține titlul propunerii de act normativ)	Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare
<b>Data:</b>	
<b>Autoritatea administrației publice autor:</b>	Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică
<b>Subdiviziunea:</b>	Departamentul reglementări
<b>Persoana responsabilă și informația de contact:</b>	Breahna Elena e.breahna@anre.md tel. 022 852 936

### Componentele analizei impactului de reglementare

#### 1. Stabilirea complexității analizei impactului de reglementare

Criteriul	Punctajul (de la 1 la 3)
Nivelul de interes public față de intervenția propusă	2
Gradul de inovație al intervenției propuse	2
Mărimea potențialelor impacturi ale inițiativei propuse	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

#### Argumentare/descifrarea succintă a punctajului atribuit:

Intervenția dată nu necesită o analiză complexă.

Nivelul de interes public este mediu corespunzător unor grupuri sociale care nu reprezintă majoritatea societății sau o parte importantă a unui sector economic.

Intervenția vine cu unele inovații parțiale care ar putea schimba în parte mecanismele/norme de bază existente în prezent, iar necesitatea intervenției a fost stabilită în Legea nr.303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

Intervenția ar putea afecta neesențial o parte mică a societății sau o parte mică a unui sector economic.

#### 2. Definirea problemei

Legea nr. 303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare are drept scop crearea cadrului legal pentru înființarea, organizarea, gestionarea, reglementarea și monitorizarea funcționării serviciului public de alimentare cu apă potabilă, tehnologică, de canalizare și de epurare a apelor uzate menajere și industriale în condiții de accesibilitate, disponibilitate, fiabilitate, continuitate, competitivitate, transparență, cu respectarea normelor de calitate, de securitate și de protecție a mediului.

Serviciile publice de alimentare cu apă și canalizare au un rol decisiv pentru îmbunătățirea calității vieții tuturor cetățenilor și pentru evitarea excluziei sociale și izolării. Ținând cont de importanța lor pentru economie și pentru producerea de alte bunuri și servicii, eficiența și calitatea acestora constituie un factor de competitivitate și de cea mai mare coeziune, în special datorită faptului că permit atragerea investițiilor în regiuni mai puțin favorizate.

Serviciile publice de alimentare cu apă și canalizare se află în centrul dezbaterii politice, în special din perspectiva rolului pe care îl au autoritățile publice într-o economie de piață și anume, pe de o parte, acela de a veghea buna funcționare a pieței și, pe de altă parte, de a garanta interesul general, în special satisfacerea nevoilor primordiale ale cetățenilor.

Furnizarea de servicii publice de alimentare cu apă și de canalizare într-o manieră performantă și nediscriminatorie constituie, la rândul său, o condiție pentru o mai bună integrare

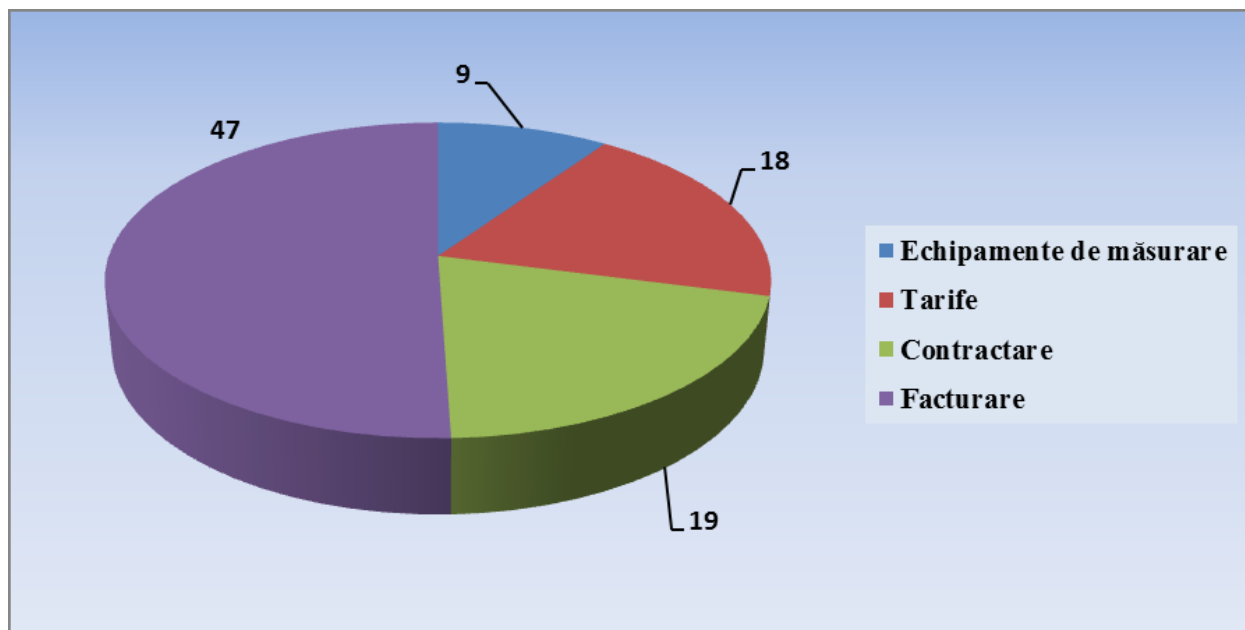
economică în UE.

După publicarea Legii nr. 303 din 13.12.2013 în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, atât consumatorii cât și operatorii au adresat Agenției, în scris sau prin intermediul liniei verzi 080010800, mai multe întrebări legate de:

- a) Procurarea și instalarea contoarelor;
- b) Efectuarea verificării metrologice a contoarelor instalate deja la consumatorii casnici;
- c) Încheierea contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- d) Conținutul contractelor respective;
- e) Întreprinderea de către operatorii existenți a măsurilor solicitate în termene ce depășesc cu mult termenele stabilite de contractele existente;
- f) Perioada de timp pentru calcularea volumelor de apă utilizate în cazul consumului fraudulos;
- g) Repartizarea volumelor de apă care sunt determinate ca diferența dintre volumul de apă înregistrat de contorul comun la blocul locativ și volumele de apă înregistrate de contoarele din apartamente;
- h) Aplicarea de către operator a penalității pentru neachitarea în termen a facturii pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- i) etc.

Odată cu intrarea în vigoare a Legii nr. 303/2013 la ANRE a crescut considerabil numărul de adresări ale consumatorilor de servicii de apă potabilă și canalizare.

Astfel în anul 2015 au fost depuse 92 de petiții (53 în anul 2015 și 4 în anul 2013), dintre care 47 privind dezacordul referitor la facturarea consumului de apă, 18 privind tarifele aplicate, 19 privind contractarea serviciilor de apă și canalizare și 9 privind echipamentul de măsurare și sigiliile aplicate acestora.



La Serviciul ”Linia Verde” în perioada de referință au fost înregistrate 31 de apeluri.

Majoritatea consumatorilor au abordat problemele ce țin de facturarea consumului – 12 apeluri, întreruperile în furnizare – 1 apel, starea echipamentelor de măsurare – 8 apeluri, încălcarea clauzelor contractuale – 2, contractarea – 1, racordarea – 6, altele – 1.

Creșterea numărului adresărilor privind dezacordul referitor la facturarea consumului de apă și canalizare se datorează implementării prevederilor articolului 29 din Legea nr. 303 și anume repartizarea volumelor de apă înregistrate de contorul comun de la bloc surplus la volumele de apă înregistrate de contoarele din apartamente.

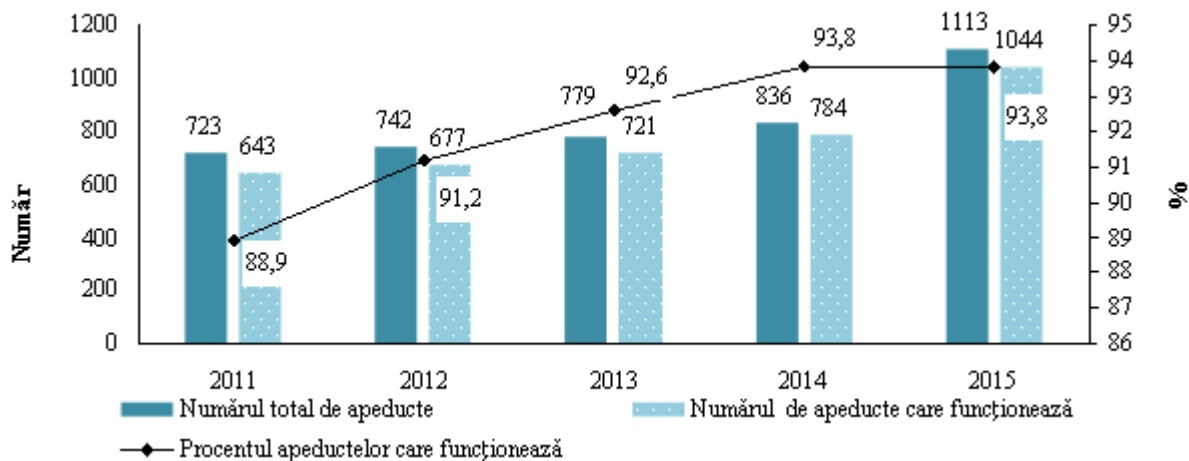
Potrivit art. 30 alin. (2) din Legea nr. 303/2013 indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare urmează a fi stabiliți în Regulament funcție de necesitățile consumatorilor, de starea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare, de

investițiile efectuate și de cele care sunt necesare de a fi efectuate, de eficiența acestora.

Până la intrarea în vigoare a Legii nr. 303 din 13.12.2013, în Republica Moldova calitatea acestui serviciu **nu era reglementat de nici un act normativ sau legislativ**, ca urmare rapoarte erau prezentate doar către Biroul Național de Statistică, și aceste rapoarte conțineau doar date privind activitatea întreprinderilor, instituțiilor care dispun de sisteme de alimentare cu apă și canalizare (după cum este prezentat mai jos).

### Alimentarea cu apă

Conform datelor preluate de la Biroul Național de Statistică, în anul 2015 pe teritoriul țării au fost amplasate 1113 sisteme de alimentare cu apă. Din totalul de apeducte, pe parcursul anului au funcționat 1044 sisteme sau circa 94%.



**Figura 1. Sisteme de alimentare cu apă, 2011-2015**

Lungimea totală a rețelelor și apeductelor de distribuție a apei potabile a constituit 12,8 mii km sau cu 2,3 mii km mai mult față de anul 2014. Dat fiind că nu toate sistemele de alimentare cu apă sunt funcționale, de facto pe parcursul anului au funcționat 12,5 mii km de rețea (97,7%). Volumul de apă captată a constituit 122,7 mil. m.c., inclusiv 69,7% din surse de suprafață, 23,6% din surse subterane și 6,7% din alte surse.

În anul 2015 cu servicii de alimentare cu apă au fost asigurate 41,0% din localitățile țării, 88,3% din orașe și 40,4% din localitățile rurale. Dacă ne referim la populație, constatăm că circa 1,8 milioane din populația țării beneficiază de servicii de alimentare cu apă, ce reprezintă 51,5% din populația țării. Cea mai mare pondere a populației deservite de sistemul de alimentare cu apă se înregistrează în mun. Chișinău și UTA Găgăuzia respectiv câte – 69,0%, urmată de regiunea Sud – 64,5%, Centru -41,9% și Nord – 37,5%.

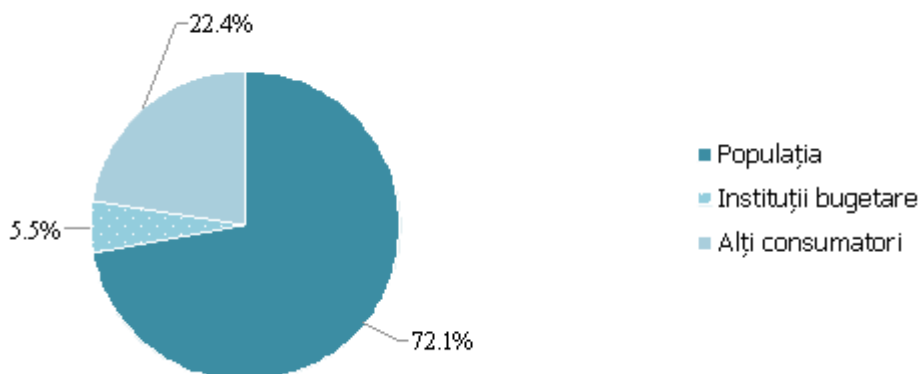
În anul 2015 volumul de apă distribuită de către întreprinderile specializate de alimentare cu apă a constituit 79,5 mil. m.c sau cu 5,2 mii m.c. mai mult decât în anul 2014. În medie pe an la un locuitor revine 16,1 m.c. apă furnizată. În profil teritorial cel mai mare volum de apă furnizată la un locuitor se înregistrează în mun. Chișinău – 41,7 m.c., regiunea Sud – 10,1 m.c. după care urmează UTA Găgăuzia – 9,6 m.c.

**Tabelul 1. Rețeaua și volumul de apă distribuită, 2011-2015**

	2011	2012	2013	2014	2015
Numărul localităților cu acces la sisteme de alimentare cu apă	366	378	384	480	689
Lungimea totală a rețelei de distribuție a apei potabile, km	8914,7	9324,2	9901,1	10483,7	12756,5
Volumul de apă distribuită consumatorilor, mil. m.c.	73,5	75,0	74,9	74,3	79,5
inclusiv populației, mil. m.c.	51,2	52,1	52,8	53,2	57,4

Din volumul total de apă distribuită, 57,3 mil. m.c sau 72,1% este distribuită populației,

5,5% - instituțiilor bugetare, iar 22,4% altor consumatori, precum agenții economici. Volumul de apă realizat populației comparativ cu anul precedent s-a majorat cu 0,8%. În aspect regional de asemenea se remarcă o majorare a volumului de apă livrat populației, în mod special în regiunea de Sud cu 31,6%, Centru cu 19,9%, Nord cu 15,3% iar în UTA Găgăuzia cu 8,8%.

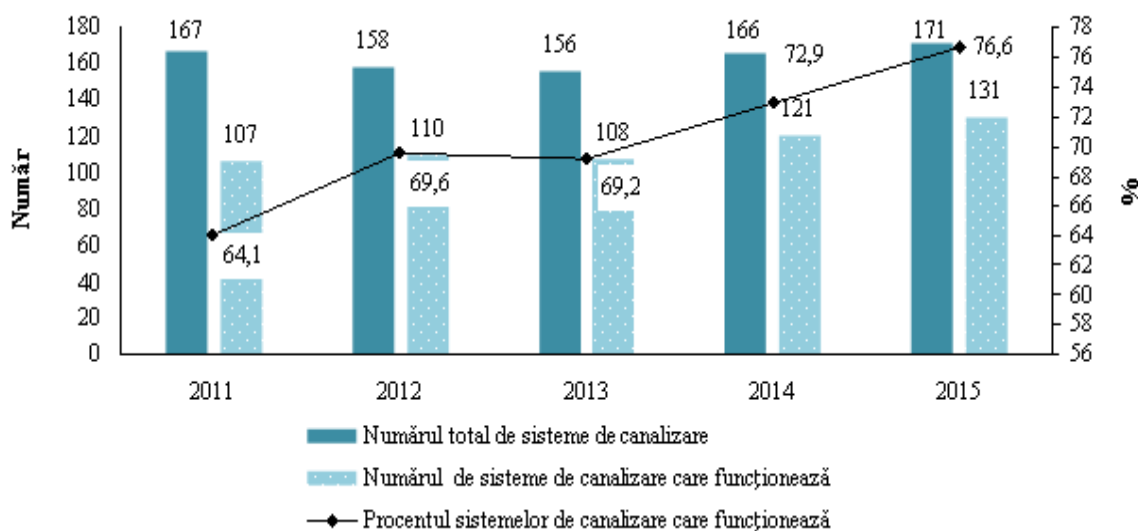


**Figura 2.** Volumul de apă distribuită pe categorii de consumatori, 2015

Pe parcursul anului 2015 au fost înregistrate 31,8 mii cazuri de avarii accidentale în rețeaua de distribuție a apei sau cu 3,0 mii cazuri mai mult comparativ cu anul 2014.

#### Sisteme de canalizare centralizate.

În anul 2015 din total apeducte, 171 au fost dotate cu sisteme de canalizare, din care au funcționat 131 sisteme sau cu 10 unități mai mult comparativ cu anul 2014. Din totalul de sisteme de canalizare, 103 sunt dotate cu stații de epurare, din care funcționale sunt 81 unități. Numărul populației cu acces la servicii centralizate de canalizare a constituit circa 790 mii persoane, ce prezintă 22,2% din total populație.



**Figura 3.** Sisteme de canalizare, 2011-2015

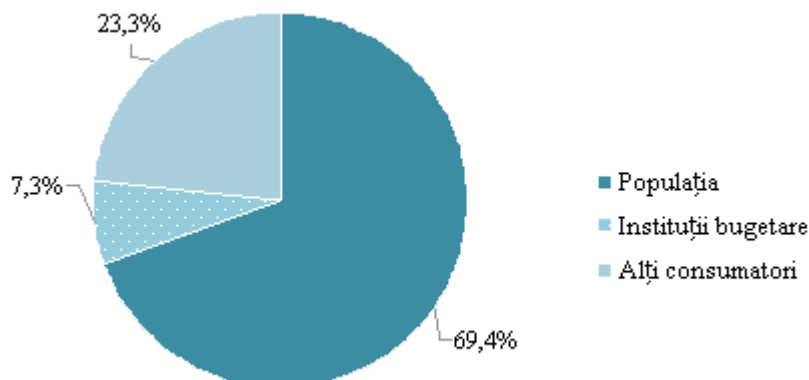
Lungimea totală a rețelei de canalizare a constituit 2,8 mii km, din care de facto au funcționat 2,6 mii km (92,8%).

**Tabelul 2.** Rețeaua sistemelor de canalizare, 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Numărul localităților cu sisteme de canalizare	135	130	125	136	141
Sisteme de canalizare, unități	167	158	156	166	171

Lungimea totală a rețelei de canalizare, km	2592,1	2602,1	2633,4	2690,7	2779,1
---	--------	--------	--------	--------	--------

Volumul total al apelor uzate colectate în 2015 a constituit 67,6 mil. m.c., din care 55,5% reprezintă apele uzate recepționate de la populație.



**Figura 4.** Distribuția volumului de ape uzate recepționate de la abonați, în 2015

Prin stațiile de epurare a apei au trecut 63,4 mil. m. c. de apă uzată. Din volumul total de apă uzată 95,3% au fost epurate biologic, 86,3% mecanic, iar 4,7% au fost epurate insuficient. Pe parcursul anului la rețelele de canalizare au fost înregistrate 17,5 mii de avarii, cu 0,9 mii mai mult comparativ cu anul 2014.

Conform datelor disponibile, la zi pe teritoriul Republicii Moldova activează **39 companii apă-canal**, membre ale Asociației „Moldova Apă-Canal”, care, conform datelor statistice, deservește circa 1,8 milioane din populația țării, ce reprezintă 51,5% din populația țării.

Până la finele anului 2015 au fost licențiați 36 de operatori care prestează servicii de alimentare cu apă la 352,3 mii consumatori și servicii de canalizare la 205,2 mii consumatori.

Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat prin sistemele publice trebuie să corespundă, la brășamentele consumatorului, indicatorilor de calitate care sunt stabiliți în Regulamentul privind indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, și care urmează a fi aprobat de Agenție.

Indicatorii de calitate asigură condițiile pe care trebuie să le îndeplinească serviciile de alimentare cu apă și de canalizare prestate consumatorilor, avându-se în vedere:

- continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- adaptarea permanentă la cerințele consumatorului;
- excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- respectarea reglementărilor specifice din domeniul de alimentare cu apă și sanitație și protecției mediului.

Indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare sunt specifici pentru următoarele activități:

- brășarea/racordarea consumatorilor la rețelele de alimentare cu apă și de canalizare;
- contractarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare;
- întreruperile planificate/neplanificate;
- menținerea unor relații echitabile între operator și consumator prin informarea operativă despre orice problemă apărută în procesul de prestare a serviciului;
- soluționarea reclamațiilor consumatorilor referitor la serviciile prestate;

**Indicatorii de calitate a serviciului public urmează a fi unici pentru toți operatorii care prestează acest serviciu.** Până astăzi fiecare operator își stabilea indicatorii singuri în dependență de necesitățile sale, pe alocuri ignorând necesitățile consumatorilor.

Operatorii, conform cerințelor Regulamentului sunt obligați să efectueze calcularea valorilor indicatorilor de calitate ai serviciului public - captării, tratării, transportului,

înmagazinării și distribuirii apei potabile sau tehnologice la toți consumatorii de pe teritoriul unei sau al mai multor localități, precum și în scopul colectării, transportului, epurării și evacuării apelor uzate, și să prezinte anual Agenției, autorităților administrației publice locale aceste calcule pentru a fi posibil examinarea îndeplinirii acestora.

Elaborarea și aprobarea Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare va duce la stimularea operatorilor în asigurarea funcționării sistemului public la parametrii normativi stabiliți pentru captarea, tratarea, transportul și distribuția apei potabile consumatorilor, precum și colectarea și evacuarea apelor uzate de la consumatori.

Verificarea respectării indicatorilor de calitate se prevede de a fi realizată pentru fiecare operator.

În cazul în care, nu va fi elaborat și aprobat de către Agenție Regulamentul dat, poate surveni una din următoarele situații:

a) în cazul prestării de către operator a serviciului public necalitativ, consumatorul nu va avea suportul normativ pentru a contesta calitatea serviciului dat și nu va putea recupera prejudiciile cauzate.

b) nu se vor respecta exigențele stabilite de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare:

c) vor apărea probleme, divergențe între consumatori și operatori, în deosebi din partea consumatorilor casnici, referitor la calitatea serviciilor publice prestate de către operator.

d) operatorii, consumatorii, autoritățile administrației publice locale se vor adresa Parlamentului, Guvernului cu demersuri prin care vor solicita intervențiile necesare pentru a se asigura respectarea cerințelor legislației de către organul de reglementare (ANRE).

### 3. Stabilirea obiectivelor

Principalele obiective stabilite ale intervenției sunt:

- crearea cadrului secundar de reglementare necesar pentru activitățile desfășurate în sectorul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- asigurarea respectării principiului eficienței serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare la cheltuieli minime și a principiului continuității și a fiabilității prestării serviciului public și întreprinderea de măsuri adecvate în cazul deranjamentelor din sistemul centralizat de alimentare cu apă și canalizare în vederea restabilirii prestării serviciului dat;
- asigurarea transparenței în relațiile operator și consumatori, inclusiv prin modalitatea de acces la serviciul telefonic, 24 din 24 de ore, al operatorului;
- asigurarea protecției drepturilor și a intereselor consumatorilor, reieșind din cerințele legilor;
- limitarea abuzurilor din partea operatorilor în raport cu consumatorii prin stabilirea valorilor indicatorilor de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- stabilirea cerințelor privind eliberarea avizelor;
- stabilirea exigențelor la încheierea și derularea contractelor de prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- stabilirea termenelor și a condițiilor concrete și clare privind informarea consumatorilor despre deconectări și întreruperile planificate în prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- stabilirea modalităților de soluționare a neînțelegerilor dintre operatori și consumatori.

### 4. Identificarea opțiunilor

Au fost identificate două opțiuni:

I. A nu face nimic

II. Elaborarea actului normativ prevăzut de lege - reglementare clasică

**Opțiunea I** constă în a nu elabora și aproba Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și astfel nu vor fi respectate prevederile Legii nr. 303 din

13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

**Opțiunea II** constă în elaborarea și aprobarea Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare conform cerințelor Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

În cadrul intervenției propuse sunt stabilite următoarele soluții/drepturi/obligatii:

Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat prin sistemele de alimentare cu apă și de canalizare trebuie să corespundă, la bransamentele consumatorului, indicatorilor de calitate care sunt stabiliți în Regulamentul privind indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, și care urmează a fi aprobat de Agenție.

Indicatorii de calitate asigură condițiile pe care trebuie să le îndeplinească serviciile de alimentare cu apă și de canalizare prestate consumatorilor, avându-se în vedere:

- a) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- b) adaptarea permanentă la cerințele consumatorului;
- c) excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- d) respectarea reglementărilor specifice din domeniul de alimentare cu apă și sanitație și protecției mediului.

Indicatorii de calitate ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare sunt specifici pentru următoarele activități:

- a) bransarea/racordarea consumatorilor la rețelele de alimentare cu apă și de canalizare;
- b) contractarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare;
- c) măsurarea, facturarea și încasarea contravalorii serviciilor prestate;
- d) îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea serviciilor prestate;
- e) menținerea unor relații echitabile între operator și consumator prin soluționarea operativă și obiectivă a problemelor, cu respectarea drepturilor și obligațiilor care revin fiecărei părți;
- f) soluționarea reclamațiilor consumatorilor referitor la serviciile prestate;

Indicatorii de calitate ai serviciului public urmează a fi unici pentru toți operatorii care prestează acest serviciu.

Operatorii, conform cerințelor Regulamentului sunt obligați să efectueze calcularea valorilor indicatorilor de calitate a serviciului public - captării, tratării, transportului, înmagazinării și distribuirii apei potabile sau tehnologice la toți consumatorii de pe teritoriul unei sau al mai multor localități, precum și în scopul colectării, transportului, epurării și evacuării apelor uzate, și să prezinte anual Agenției, autorităților administrației publice locale aceste calcule pentru a fi posibil examinarea îndeplinirii acestora.

În Regulament urmează a fi prevăzut următoarele:

A. Continuitatea serviciului

Operatorul este obligat să înregistreze toate întreruperile în furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, înregistrând separat întreruperile planificate de cele neplanificate. Durata unei întreruperi se calculează din momentul înregistrării acesteia până la momentul reluării furnizării serviciului. Pentru fiecare din întreruperile neplanificate se înregistrează cauza întreruperii.

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, bransare/racordare, reamplasare a anumitor segmente a bransamentelor la blocurile locative, instalarea/demontarea contorului pentru

măsurarea volumului de apă.

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 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.

### B. Calitatea și parametri tehnici

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.

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.

### C. Branșarea/racordarea la rețelele publice de alimentare cu apă și canalizare

Pentru a beneficia de serviciul public persoana fizică sau juridică se adresează operatorului cu solicitarea de a i se elibera avizul de branșare/racordare. Conform Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare avizul de branșare/racordare se eliberează solicitantului în termen de 20 zile calendaristice. Se propune ca pentru obținerea avizului de branșare/racordare solicitantul să se adreseze operatorului care prestează serviciul în localitatea unde solicitantul dispune de un imobil sau practică activitate de întreprinzător, prezentând actele prin care se constată că dispune de imobil sau practică legal activitatea de întreprinzător. În cerere solicitantul indică termenul în care urmează a fi branșate instalațiile interne de apă și de canalizare la sistemul public și care este debitul de consum solicitat, cu excepția consumatorilor casnici. Operatorul examinează solicitarea și eliberează avizul de branșare/racordare conform căruia se prevede branșarea instalațiilor interne ale solicitantului la costuri optime.

Execuția branșamentului de apă, a racordului de canalizare se asigură fie de către operator, fie de către solicitant, în funcție de amplasamentul punctului de delimitare a instalațiilor și numai în baza unei documentații avizate de către operator și cu respectarea dreptului de proprietate. În cazuri temeinic justificate de către utilizator sau operator și când condițiile tehnice nu permit altă soluție, se poate admite racordarea mai multor utilizatori la același branșament. Proiectul instalațiilor interne de apă și de canalizare și a branșamentului de apă, a racordului de canalizare, elaborat în baza avizului de branșare/racordare, se coordonează de către operator în termen de cel mult 10 zile calendaristice de la data prezentării proiectului.

În cazul în care operatorul efectuează montarea branșamentului și a racordului de canalizare se propune ca lucrările respective să se efectueze după achitarea de către solicitant a tarifelor respective și în termen ce nu va depăși 30 și 45 zile calendaristice în funcție de categoria consumatorului (casnic sau noncasnic).

În cazul în care solicitantul a executat branșamentul de apă, racordul de canalizare de sine stătător și a montat instalațiile interne de apă și de canalizare, el se adresează operatorului pentru a realiza branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare. În acest caz operatorul emite bonul de plată pentru achitarea



tarifului pentru racordare. Solicitantul achită tariful pentru racordare și operatorul execută branșarea/racordarea în termen de 3 zile lucrătoare, din data achitării tarifului pentru racordare de către solicitant.

Operatorul poate refuza argumentat eliberarea avizului de branșare/racordare solicitantului, în cazul în care se confruntă cu lipsă de capacitate de producție. Refuzul trebuie motivat și justificat în modul corespunzător. Operatorul este în drept să propună solicitantului un debit mai mic decât cel solicitat în cazul în care nu are capacitatea respectivă.

De asemenea, este necesar de menționat că se va exclude practica când pentru eliberarea avizului de racordare se solicită o taxă de la potențialul consumator, conform prevederilor regulamentelor aprobate de autoritățile administrației publice locale.

#### D. Contractarea

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

În funcție de necesități se încheie următoarele tipuri de contracte:

1) Contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă (potabilă și/sau tehnologică), și de canalizare. Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va furniza atât serviciul public de furnizare a apei (potabilă și/sau tehnologică), cât și serviciul public de canalizare.

2) Contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă (potabilă și/sau tehnologică). Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va furniza numai serviciul public de furnizare a apei (potabilă și/sau tehnologică).

3) Contract de furnizare a serviciului public de canalizare. Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va furniza numai serviciul public de canalizare.

Operatorul nu va mai solicita de la consumator acte ce nu țin de competența sa, dar de alte autorități, astfel evitându-se neînțelegerile dintre operator și consumator.

Operatorul este obligat să încheie, fără discriminare, contractul solicitat de persoana fizică sau juridică, care a îndeplinit toate condițiile prevăzute de lege și de Regulament. Operatorul este obligat să încheie contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și cu solicitantul care deține imobil în baza altui drept decât cel de proprietate, cu dreptul de a consemna în contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare condiția de plată preventivă a serviciilor furnizate.

Termenul de încheiere a contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare este:

- 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.

#### E. Facturarea și achitarea serviciului public

Volumul de apă furnizat consumatorului și volumul de apă uzată evacuată în sistemul de canalizare și recepționate de către operator se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de branșament.

Fiecare loc de consum se dotează, în mod obligatoriu, cu contor, legalizat pe teritoriul Republicii Moldova, adecvat și verificat metrologic.

Nu se admite furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare noilor consumatori fără instalarea contoarelor legalizate în Republica Moldova, incluse în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova.

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

Facturile se emit în baza indicațiilor contorului, a tarifelor aprobate de către autoritățile

administrației publice locale sau de către Agenție.

Pentru fiecare zi de întârziere a plății operatorul este în drept să aplice penalitate consumatorilor, începând cu prima zi după data-limită de plată a facturii. Suma penalităților va fi prezentată consumatorului spre achitare într-o factură separată. Este necesar de menționat că penalitatea poate fi aplicată numai dacă este prevăzută în contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, după cum este stabilit în articolele 624 și 625 din Codul Civil. Cuantumul penalității este negociabil, dar nu poate depăși mărimea stabilită prin Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare nr.303 din 13 decembrie 2013 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014 nr.60-65, art.123). Penalitatea nu se aplică în cazul facturilor eronate, deoarece responsabil de eliberarea facturilor este operatorul și de omisiunile operatorului nu poate fi responsabil consumatorul.

Când operatorul constată consum fraudulos de către consumator, operatorul este în drept să determine volumul serviciului public care urmează să fie facturat de către operator consumatorului în funcție de secțiunea branșamentului, viteza mișcării apei și de durata consumului fraudulos. Factura pentru consumul fraudulos se va emite în baza deciziei operatorului privind constatarea consumului fraudulos, care se expediază consumatorului. Consumatorul, de asemenea, va fi informat cu privire la recalcularea efectuată în cazul consumului fraudulos.

Consumatorul poate contesta factura la operator și în instanța de judecată în cazul în care nu este de acord cu operatorul. În cazul în care se adresează în instanța de judecată, consumatorul informează, în scris, operatorul despre acest fapt.

#### F. Reclamațiile consumatorilor și procedurile de soluționare a neînțelegerilor

Se propune ca să fie obligat operatorul să dispună de centre pentru relații cu consumatorii, unde au acces liber toți consumatorii, pe parcursul programului de lucru, și să desemneze personalul cu drept de decizie, responsabil de examinarea reclamațiilor și de soluționarea problemelor consumatorilor.

Operatorul este obligat să informeze periodic consumatorii privind adresa, programul de activitate a centrelor pentru relații cu consumatorii.

De asemenea, operatorul urmează să dispună de personal care va examina reclamațiile consumatorilor, având aptitudini și împuterniciri pentru a soluționa neînțelegerile direct, prin negocieri, cu consumatorul; de a remite reclamația către persoana operatorului, investită cu atribuții privind examinarea și soluționarea problemelor abordate în reclamație; de a informa consumatorul despre drepturile lui în procesul de soluționare a neînțelegerilor.

Întreg personalul de conducere al operatorului este obligat să acorde audiență consumatorilor care solicită aceasta, în scopul soluționării problemelor consumatorilor. Programul de audiență se aprobă și se afișează în toate centrele pentru relații cu consumatorii.

Petițiile consumatorilor în legătură cu furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (contractarea, deconectarea, reconectarea, facturarea, precum și referitor la consumul fraudulos etc.) se examinează și se soluționează de operator, în termenii stabilite de lege.

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

În caz de dezacord cu răspunsul operatorului, ori dacă nu a primit în termenul stabilit răspuns de la operator, consumatorul este în drept să se adreseze Agenției, pentru soluționarea neînțelegerii iscate sau în instanța de judecată pentru soluționarea litigiului.

#### G. Alte dispoziții

Operatorul este obligat să organizeze serviciul telefonic 24/24 ore și înregistrarea automatizată a apelurilor pentru preluarea reclamațiilor consumatorilor. Numărul de telefon al serviciului telefonic 24/24 ore se indică în factura de plată a serviciului public.

Operatorul prezintă anual autorității care aprobă tarifele reglementate pentru prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (Agenției, consiliului local) raportul cu

privire la respectarea indicatorilor de calitate ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru anul calendaristic precedent.

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 prestează servicii necorespunzătoare indicatorilor de calitate ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare aprobați în conformitate cu actele normative în vigoare.

### 5. Analiza și compararea opțiunilor

La capitolul abordărilor alternative au fost identificate două opțiuni:

#### 1. A nu face nimic.

Opțiunea constă în a nu întreprinde nici o măsură în vederea elaborării Regulamentului. În acest context, poate surveni una din următoarele situații:

a) Neelaborarea Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare va însemna neexecutarea prevederilor Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare. La rândul său, această situație va duce la lipsirea consumatorilor de drepturile lor de a solicita repararea anumitor prejudicii materiale cauzate de prestarea serviciului necalitativ;

b) Nu se vor îndeplini prevederile Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (art. 7), care stipulează ca Agenția urmează să-și exercite atribuțiile funcționale prin elaborarea și aprobarea Regulamentului ce trebuie să prevadă stabilirea și aprobarea valorilor indicatorilor de calitate ai serviciului public.

#### 2. Reglementarea clasică.

Opțiunea a II-a presupune elaborarea Regulamentului dat și ca urmare va permite asigurarea respectării indicatorilor de calitate ai serviciului public, factor ce va contribui la eficientizarea activității operatorilor, stimulând-ui să depună eforturi pentru asigurarea funcționării la parametrii proiectați a sistemului public de alimentare cu apă, de canalizare.

Evaluarea alternativelor sunt prezentate în tabelul de mai jos:

ALTERNATIVA	POSIBILELE AVANTAJE	POSIBILELE DEZAVANTAJE
1. A nu face nimic	a) Nu va fi elaborată bază normativă de stabilire și aprobare a indicatorilor de calitate ai serviciului public.,	<p>a) Întrucât serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare este un serviciu de interes public unde nu există și nu poate exista concurență, operatorii care furnizează acest serviciu nu vor avea baza normativă ce ține de indicatorii de calitate și nu vor fi stimulați să depună eforturi pentru asigurarea funcționării la parametrii normativi sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare.</p> <p>În lipsa indicatorilor, consumatorii nu vor avea posibilitatea de a solicita operatorilor recuperarea unor prejudicii cauzate de prestarea serviciului neconform;</p> <p>b) Nu se vor respecta prevederile Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, care prevede stabilirea</p>

		valorilor minime ale indicatorilor de calitate ai serviciului public care se determină, se aprobă și se aplică conform Regulamentului.
<b>2. Reglementarea clasică.</b> Elaborarea Regulamentului	<p>a) Va fi asigurată transparența cu privire la valorile indicatorilor de calitate ai serviciului public;</p> <p>b) Prin elaborarea Regulamentului operatorii vor fi obligați să eficientizeze activitatea și să depună eforturi pentru asigurarea funcționării fiabile a sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare la parametri proiectați în conformitate cu documentele normative tehnice, fapt de care vor beneficia consumatorii;</p> <p>c) Ca urmare a elaborării Regulamentului operatorii vor întreprinde măsuri pentru asigurarea respectării indicatorilor de calitate ai serviciului public ce vor fi stabiliți;</p> <p>d) Vor fi respectate prevederile Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.</p>	Nu au fost stabilite.

### **Costurile majore și beneficiile anticipate ale intervenției statului.**

#### **Costuri:**

Prin elaborarea și implementarea Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, intervenția statului va avea impact asupra tuturor operatorilor sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, precum și asupra tuturor consumatorilor serviciului public prin prisma protecției drepturilor consumatorilor.

Autorii prezentei AIR estimează că la elaborarea și aprobarea Regulamentului menționat, statul ar putea suporta doar costuri aferente ale publicării documentului, în valoare de circa 6000 lei.

Urmare a implementării prezentului Regulament, titularii de licențe vor suporta doar costuri de organizare a înregistrării automatizate a apelurilor telefonice la serviciul telefonic 24/24 ore, cost care la momentul actual nu poate fi estimat.

Alte costuri, suplimentare celor de activitate în regim obișnuit a titularilor de licențe, pentru implementarea prezentului Regulament nu sunt necesare, fapt ce a fost confirmat și în cadrul ședinței de lucru cu părțile interesate pe marginea proiectului de Regulament.

#### **Beneficii:**

Elaborarea Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, inclusiv determinarea și stabilirea valorii indicatorilor de calitate, va constitui un beneficiu al intervenției statului, fapt ce va conduce la eficientizarea activității operatorilor la prestarea serviciului public, asigurându-se îndeplinirea cerințelor prevăzute de legislația în vigoare.

De asemenea elaborarea Regulamentului dat:

- va da posibilitate fiecărui cetățean – consumator de atare servicii, să-și cunoască dreptul său de a primi un serviciu de alimentare cu apă și de canalizare calitativ și în termeni rezonabili;
- reducerea termenului de soluționare a problemelor în cazul solicitărilor consumatorilor finali referitor la încălcarea parametrilor de calitate;
- diminuarea termenului de restabilire a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare prestat consumatorilor finali;

- unificarea indicatorilor de calitate pentru toți operatorii – deținători de licențe; și nu în ultimul rând
- posibilitatea colectării datelor statistice ce țin de serviciul de alimentare cu apă și de canalizare, prestat de către deținătorii de licențe.

Autorii prezentei AIR consideră oportună aplicarea opțiunii a II-a, care presupune elaborarea și aprobarea Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

Astfel prin elaborarea Regulamentului se va stabili valorile indicatorilor de calitate ai serviciului public, care urmează a fi asigurate de către operator.

Totodată, elaborarea acestui Regulament, prin stabilirea indicatorilor de calitate ai serviciului public, va conduce la eficientizarea activității operatorilor și astfel operatorii vor fi stimulați pentru a asigura funcționarea la parametrii proiectați a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, după cum este prevăzut de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

Din punct de vedere al transparenței, Regulamentul va stabili indicatorii de calitate ai serviciului public, fapt ce va da posibilitatea ca consumatorul, în conformitate cu prevederile Codului civil al Republicii Moldova, să solicite și să obțină recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului, în cazul în care acesta furnizează servicii necorespunzătoare indicatorilor de calitate aprobați.

Prevederile Regulamentului vor fi pasibile de a satisface și interesul public în sensul că, pe termen lung, prin stabilirea valorilor indicatorilor de calitate ai serviciului public, se va stimula eficientizarea activității operatorilor pentru asigurarea funcționării la parametrii proiectați a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, menținerea parametrilor de calitate și fiabilitate a funcționării sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare.

Astfel, elaborarea Regulamentului va corespunde principiului proporționalității intereselor societății și protecției intereselor întreprinzătorilor, inclusiv întreprinderilor mici și mijlocii.

## **6. Implementarea și monitorizarea (se completează pentru analiza complexă)**

Intervenția dată nu necesită o analiză complexă.

## **7. Consultarea**

Elaborarea noului Regulament cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare va avea impact:

- titularilor de licențe pentru prestarea serviciului dat;
- consumatorilor finali (atât casnici cât și noncasnici), instalațiile cărora sunt conectate sau vor fi conectate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare.

Astfel, proiectul Regulamentului și AIR au fost prezentate spre consultare, atât operatorilor, cât și autorităților de resort - Ministerului Mediului, Ministerului Economiei, Asociației întreprinderilor de alimentare cu apă și canalizare „MOLDOVA APA-CANAL”, autorităților administrației publice locale, Confederației Sindicatelor din Moldova, Confederației Naționale a Patronatelor, organizațiilor de protecție a drepturilor consumatorilor.

De asemenea, la data de 30.09.2016, AIR și proiectul Regulamentului au fost plasate pe pagina WEB a Agenției ([www.anre.md](http://www.anre.md), la rubrica *Transparența decizională / Consultări Publice*) pentru accesul publicului larg, inclusiv consumatorilor casnici și noncasnici, pentru consultare publică, astfel încât orice persoană să poată prezenta propuneri și obiecții pe marginea lor, la adresa electronică indicată pe site.

O parte din avizele parvenite la Agenție au fost în general fără obiecții și propuneri iar acele propuneri care au fost prezentate de părțile interesate, au fost examinate și incluse în Sinteza recomandărilor.

Pe data de 30 noiembrie 2016 Agenția a organizat o ședință de lucru cu părțile interesate, în cadrul căreia au fost examinate în comun propunerile care au generat întrebări și neclarități.

Printre principalele aspecte enunțate de către participanții în procesul de consultare a

proiectului Regulamentului se enumeră:

1. La propunerea de a reglementa parametrii apei uzate și condițiile de deversare a acesteia în sistemul de canalizare Agenția a menționat că aceste prevederi nu fac obiectul prezentului Regulament și ele sunt detaliat menționate în Art. 22 din Legea 303/2013.

2. S-a propus ca în prezentul act Agenția să reglementeze și obligativitatea operatorilor de a distribui (furniza) consumatorilor apă potabilă/tehnologică, calitatea și parametrii căreia corespund standardelor naționale în domeniu și altor acte normative în vigoare. 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.

3. La propunerea ca operatorul să examineze reclamațiile referitor la nerespectarea indicatorilor de calitate la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare la contorul din apartament s-a menționat că, conform prevederilor Art. 30, alin. (1) din Legea 303/2013 „Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat prin sistemele de alimentare cu apă și de canalizare trebuie să corespundă, la bransamentele consumatorului, indicatorilor de calitate stabiliți în Regulamentul privind indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare”.

4. Un număr mare de propuneri au fost axate pe termenul de remediere a deranjamentelor, care era considerat insuficient. Ca urmare Agenția, conform prevederilor normativelor în vigoare, a acceptat aceste propuneri și a majorat aceste termene.

5. Nu au fost acceptate majorările termenilor care deja au fost stabiliți în Legea 303/2013 și Regulamentul privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, ca exemplu, în pct. 23 și 24 a fost solicitat majorările de la 4 la 5 zile (în pct.23) și de la 3 la 5 zile (în pct.24). Însă acești termeni nu pot fi modificați deoarece ei sunt deja stabiliți în pct. 25 și respectiv 152 ale Regulamentul privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

#### Anexe

1. Proiectul Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

2. 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.