

Analiza calității serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în anul 2018

Conform prevederilor *Regulamentului cu privire la calitatea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare*, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică nr. 352/2016 din 27.12.2016, operatorii de sistem, prestatori ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, au prezentat Agenției rapoarte cu privire la indicatorii de calitate realizați în anul de activitate 2018.

Analiza calității serviciului s-a efectuat în baza datelor reflectate în rapoartele prezentate de către 27 titulari de licență din cei 43 existenți.

1. Continuitatea furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

Operatorii sunt obligați să furnizeze în mod continuu și fiabil serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare consumatorilor, în conformitate cu indicatorii de calitate, care se referă la *Întreprerile Planificate și Întreprerile Neplanificate*, respectând valorile minime stabilite în Regulament.

Astfel, la nivelul anului 2018, în urma analizei datelor prezentate, constatăm că pe parcursul anului de referință, au fost înregistrate 11633 întreruperi neplanificate (avariate) a serviciului public de alimentare cu apă. Din totalul lor, pentru 11132 cazuri, ceea ce constituie 95.7% serviciul a fost reluat în termen normativ: 12 ore pentru mediul urban și 10 ore - mediul rural. Celelalte 501 întreruperi înregistrate au fost operate cu o depășire a valorii admisibile stabilite. În cazul întreruperilor avariate din cadrul serviciului public de canalizare, pentru 3365 sistări produse (96% din totalul de 3504), timpul de remediere a deranjamentelor nu a depășit limita admisibilă de 8 ore - mediul urban și 6 ore - mediul rural.

Comparând indicatorii de continuitate realizați în anul 2018 cu cei din 2017 constatăm că numărul de întreruperi neplanificate a cunoscut o creștere considerabilă cu 20.6 la sută pentru serviciul public de alimentare cu apă, în timp

ce pentru serviciul public de canalizare observăm o diminuare a numărului de sistări de serviciu produse – 361 de cazuri mai puțin.

Pentru **întreruperile planificate**, legate de branșare/racordare, lucrări de reparație/întreținere a rețelei, sistematizarea datelor colectate și raportate la cerințele Regulamentului, pentru 26 operatori din totalul de 27 de respondenți nu au scos în evidență abateri de la normele reglementate privind durata întreruperilor. Operatorii de sistem au raportat încadrarea în limitele admisibile a duratei întreruperilor planificate, cu lichidarea ulterioară a lor în termen normativ și-n proporție deplină. În cazul SA „Apă-Canal Chișinău”, au fost operate 184, din care 89.1 la sută sau 164 cazuri realizate cu o depășire a duratei admisibile. Dinamica întreruperilor planificate/neplanificate este prezentată în diagramele de mai jos.

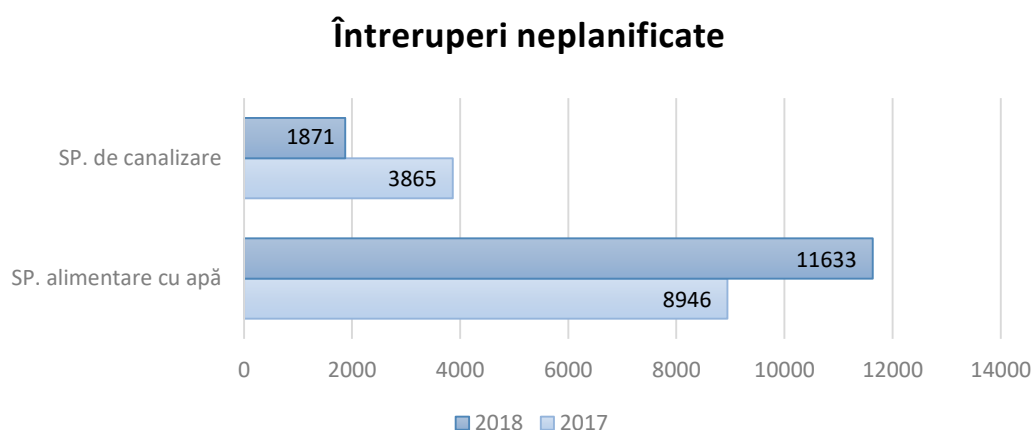


Figura 1. Întreruperi neplanificate 2017-2018

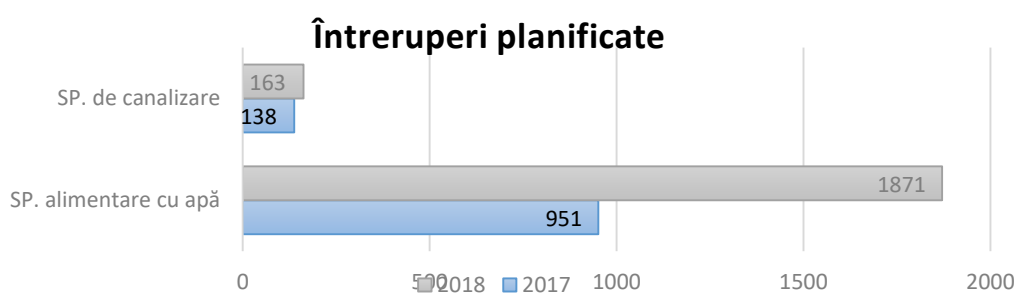


Figura 2. Întreruperi planificate 2017-2018

Un alt indicator monitorizat cu scopul evaluării continuității și calității serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare este **informarea consumatorilor** cu privire la întreruperile ce urmează a fi efectuate sau care deja s-au produs din motive legate de defecțiuni sau acțiunea unor persoane terțe. Cu excepția SA “Apă-Canal Chișinău” și SA “Servicii comunale Florești”,

respondenții au declarat unanim informarea consumatorilor în toate cazurile întreruperilor planificate operate. O altă constatare diametral opusă celei anterioare este respectarea nesatisfăcătoare a indicatorului dat pentru cazurile de întreruperi neplanificate – o parte din operatori nu respectă prevederile Regulamentului privind obligativitatea lor de a informa consumatorii operativ prin anunțare, notificare în termen de până la 1 oră din momentul întreruperii, indicându-se termenul preconizat de reluare a prestării serviciului.

2. Calitatea relației Operator-Consumator

Calitatea relației între operatorii de sistem și consumatori, în sensul Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, se apreciază în baza următorilor indicatori:

Accesul la rețea

- Eliberarea în termen normativ a avizului de branșare/racordare;
- Avizarea documentației de proiect pentru montarea instalației interne de apă cu respectarea termenului normativ;
- Branșarea/racordarea instalațiilor potențialilor consumatori la rețeaua publică;
- Reconectarea instalațiilor consumatorilor deconectați în termen normativ;
- Încheierea în termen normativ a contractelor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- Facturarea;
- Examinarea și soluționarea reclamațiilor consumatorilor finali.

Examinând datele rapoartelor prezentate, la capitolul *Eliberarea avizului de racordare* la sistemul public de alimentare cu apă se conturează o situație de conformare față de cerințele stabilite: eliberarea **avizului de racordare** la cererea solicitantului cu respectarea termenului normativ de 20 zile calendaristice din data înregistrării cererii. Doar SA Apă-Canal Chișinău a înregistrat un indicator de performanță sub nivelul celui propus. Din totalul de 1345 solicitări de eliberare a avizului de racordare, 84.4% sau 1135 avize de racordare au fost eliberate în

termen normativ. Din cele 210 cazuri nesoluționate în intervalul de timp necesar, 99 au constituit refuzuri ale operatorului.

Făcând o comparație cu anul de activitate 2017, la nivel de țară observăm atât o creștere a numărului de solicitări înregistrate (cu 8.6%) în 2018, cât și o îmbunătățire a gradului de răspuns a operatorului la cererea de eliberare a avizelor de racordare la rețea a solicitanților: de la 92.8% în 2017, la 95% în 2018.

Pentru serviciul public de canalizare din totalul de 2559 cereri depuse de către potențialii consumatori, 2358 sau 92.6% au fost satisfăcute în termenul stabilit de Regulament.

Potrivit art. 21, secțiunea 2 din **Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare** nr. 271/2015 din 16.12.2015, executarea branșamentului de apă, a racordului de canalizare se asigură numai în baza proiectului avizat de către operator. Deși, importanța respectării indicatorului dat este evidentă, 9 din cei 27 titulari de licență respondenți nu coordonează proiectele instalațiilor interne de apă și de canalizare deoarece obișnuiesc să activeze conform unor modalități mai simple și mai puțin costisitoare pentru potențialii consumatori. Astfel, lucrările de construcție și montaj a instalațiilor se execută în baza condițiilor tehnice și a recomandărilor oferite de către specialiștii întreprinderii veniți la locul desfășurării lucrărilor.

Cu privire la indicatorii *Branșarea/Racordarea la rețea a solicitanților* situația este reflectată în Figura 37.

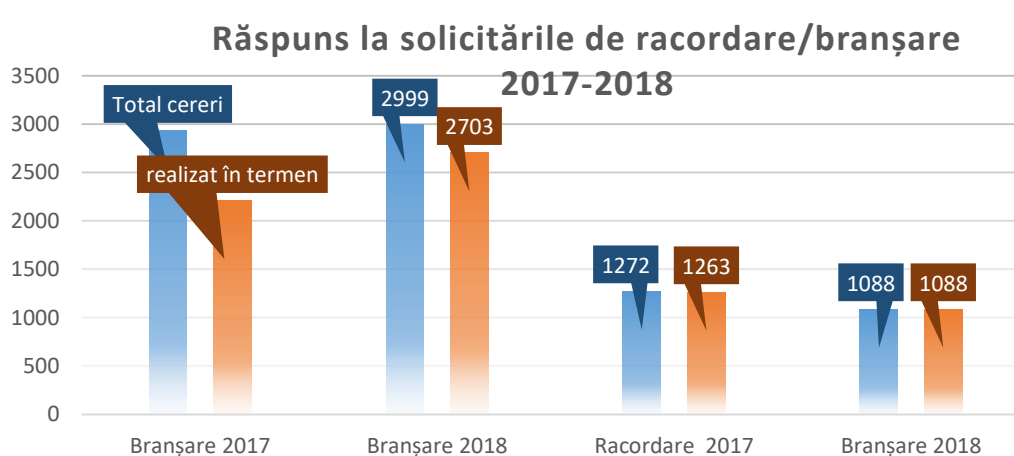


Figura 3. Răspunsuri la solicitările privind racordarea/ branșarea la sistemele de alimentare cu apă și canalizare

Analiza datelor reflectate în diagramă o redresare a situației privind gradul de răspuns la solicitările de branșare (conectarea la rețeaua sistemului public de alimentare cu apă) a potențialilor consumatori. Dacă în anul 2017 valoarea

realizată în total pe țară era de 79%, atunci în 2018 a fost înregistrată o creștere considerabilă a indicatorului de performanță a indicatorului Racordarea la sistemul public de alimentare cu apă – 96.7%. În cazul solicitărilor de acces la rețeaua de canalizare, situația este una satisfăcătoare - îndeplinirea în proporție de 100% din totalul de 1088 de cereri.

La capitolul *Reconectarea instalațiilor consumatorilor deconectați* constatăm o depășire a valorii minime admisibile prevăzute în Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate - 3 zile lucrătoare de la data achitării de către consumator a tarifului pentru reconectare. Din 583 cereri de reconectare doar 442 (75.8%) au fost satisfăcute-n termen normativ.

Pentru monitorizarea permanentă a serviciului furnizat, operatorii trebuie să-și creeze un sistem propriu de evidență, alcătuind bazele de date necesare. În cazul unei evidențe ce ține de **facturarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare** este vorba de o bază de date pentru gestiunea facturilor:

- emitere;
- încasare;
- anulare;
- rectificare.

Toate întreprinderile au reușit să prezinte în mod deplin informația solicitată privind totalul facturilor emise cu repartizarea lor pe categorii: facturi emise în baza indicațiilor contoarelor/normelor de consum, nr. de facturi emise cu penalitate, nr. facturilor achitate și nr. facturilor neîncasate. Această stare de lucruri exprimă o realizare la un nivel satisfăcător a evidenței sistemului de facturare.

Consumatorii pot depune **reclamații** la 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 Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Făcând o totalizare a datelor colectate pe parcursul anilor 2017 – 2018, putem confirma cu certitudine o redresare în prezent a situației privind repartizarea plângerilor înregistrate pe categorii de cauze și creșterea numărului întreprinderilor care duc evidența reclamațiilor parvenite din partea consumatorilor. Se face însă, necesar a menționa că până-n prezent unele întreprinderi nu înregistrează datele privind reclamațiile adresate.

În cazul serviciului public de alimentare cu apă, reclamațiile adresate sunt cu privire la branșare, contractare, facturare, calitatea apei potabile, restabilirea părții carosabile în urma executării lucrărilor de terasament. Ce ține de serviciul public de canalizare, deseori este invocată problema blocării sistemului de canalizare, facturarea și racordarea. Referitor la obligația operatorilor de a asigura funcționarea unui **serviciu telefonic** pentru preluarea problemelor consumatorilor, situația existentă se apreciază ca a fi una pozitivă. Toate întreprinderile respondente au organizat funcționarea serviciului telefonic, cu respectarea evidenței de apeluri aferente categoriilor de probleme semnalate. Astfel, au fost preluate 51998 apeluri, dintre care 19.2% sau 9973 - referitor la scurgerile de apă, 18423 sau 35.4% - defecțiunile sistemului de canalizare. Pentru restul cazurilor s-a invocat problema calității apei și lipsa acesteia.