

NOTA DE FUNDAMENTARE

la proiectul de hotărâre privind aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ
Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică, Departamentul aprovizionare cu apă și canalizare.
2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ
2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ
În temeiul art. 7 alin. (2) lit. g) din Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, ANRE în calitate de autoritate de reglementare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, elaborează și aprobă Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.
2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative
Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, stabilește indicatorii de performanță minimi care trebuie respectați de către operatori întru asigurarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Numărul indicatorilor de performanță și valorile acestora se aprobă de către <i>autoritățile administrației publice locale</i>, cu respectarea indicatorilor de performanță minimali stabiliți în Regulamentul-cadru. Prevederile Regulamentului-cadru se aplică în relațiile dintre <i>operatorii care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și consumatori/solicitanți (potențiali consumatori)</i>, în vederea asigurării continuității din punct de vedere cantitativ și calitativ a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, adaptarea permanentă la cerințele consumatorilor, excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciile de alimentare cu apă și de canalizare și respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor și protecției mediului. Prin Legea nr. 133/2024 pentru modificarea unor acte normative a fost modificată Legea nr. 303/2013. Conform prevederilor Art. V. alin. (2) din Legea nr. 133/2024, <i>ANRE va aduce actele sale normative în concordanță cu legea menționată, în termen de până la 12 luni de la data publicării (12.07.2024).</i> Noile prevederi ale art. 8 alin. (1) lit. n) din Legea nr. 303/2013 stabilește că, în cazul neaprobării de către autoritățile publice locale a indicatorilor de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în baza Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare sau în cazul aprobării unor indicatori de performanță ce nu corespund actului normativ respectiv, se vor aplica prevederile Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat de Agenție. În prezent, din 44 operatori, titulari de licențe, doar pentru 19 operatori autoritățile administrației publice locale au aprobat Indicatori de performanță, ceea ce constituie 43%. Astfel, restul cei 25 de operatori, se află în imposibilitate de a aplica prevederile Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, dat fiind că APL-le nu au aprobat Indicatori de performanță, așa cum prevedea Legea nr. 303. Respectiv, potrivit noilor prevederi ale Legii nr. 303/2013, în astfel de cazuri, Regulamentul-cadru va putea fi aplicat direct de către operatorii serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, indiferent de voința APL. Motivul neaprobării Indicatorilor de performanță de către APL, nu este lipsa de specialiști, dat fiind că Regulamentul-cadru prevede aprobarea Indicatorilor de performanță în conformitate cu prevederile Regulamentului-cadru. Urmare a solicitării informației de la operatorii privind deținerea Indicatorilor de performanță aprobați de APL, se constată lipsa voinței consiliilor locale sau altfel spus o barieră administrativă între APL și operator.

O altă categorie de persoane afectate sunt consumatori serviciului public de alimentare, care urmare a petițiilor adresate Agenției, se relevă în multe cazuri lipsă de presiune și debit (mai ales în perioada de vară) la punctul de delimitare. Astfel se impune o abordare/examinare mai detaliată a cauzei, întru respectarea *principiului continuității furnizării/prestării serviciului public*.

Totodată, prin Legea nr. 37/2024 pentru modificarea unor acte normative (pentru facilitarea activității mediului de afaceri IV) a fost modificat termenul de eliberare a avizului de branșare/racordare la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare, de la „20 de zile calendaristice” la „10 zile lucrătoare”.

O altă problemă în sector identificată urmare a examinării rapoartelor prezentate de operatori este termenul de încheiere a contractelor. Conform prevederilor normative în vigoare, operatorul este obligat să încheie contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în termen de 5 zile lucrătoare. Urmare a examinării rapoartelor privind indicatorii de performanță prezentate de către titularii de licențe pentru anul 2023, doar 53% din contractele încheiate au fost realizate în termen de 5 zile lucrătoare, respectiv 47% din contracte au fost încheiate cu depășirea termenului. Depășirea termenului pentru încheierea contractelor este motivată de către operatori prin faptul, că procedura de examinare, inspectare și realizare a tuturor etapelor necesare contractării depășește termenul stabilit de 5 zile lucrătoare.

Urmare a examinării petițiilor consumatorilor cu privire la lipsa de presiune și debit al apei, este necesar o examinare mai detaliată la fața locului de către operator cu efectuarea măsurilor necesare pentru determina parametrii tehnici la punctul de delimitare iar în caz de nerespectare de a interveni în termen proxim pentru a asigura furnizarea serviciului public conform standardelor naționale și prevederilor contractului încheiat.

Totodată, examinând rapoartele prezentate de operatori cu privire la realizarea indicatorilor de performanță, se constată dublarea, iar în unele cazuri triplarea, datelor privind realizarea indicatorilor de performanță, dat fiind că, în mare măsura, aceiași indicatori se raportează aparte pentru serviciul public de alimentare cu apă (conform Anexei nr. 2), pentru serviciul public de canalizare (conform Anexei nr. 3) și pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (conform Anexei nr. 4). Astfel, se atestă necesitatea revizuirii mecanismul existent de raportare a indicatorilor de performanță, totodată este necesar revizuirea modalității de rapoarte a unor indicatori existenți precum numărul consumatorilor afectați urmare a întreruperilor, numărul facturilor contestate, numărul petițiilor înregistrare (cu mențiunea de a fi excluse cererile consumatorilor/solicitaților) și completarea cu alți indicatori necesari precum deținerea paginii web oficiale, indicator necesar în vederea asigurării unei comunicări eficiente între operator și consumator/solicitanți, precum și respectarea principiului de transparență și responsabilitate publică la organizarea și funcționarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

Astfel, în contextul celor expuse, urmare a modificării Legii nr. 303/2013 (prin Legea nr. 37/2024 și Legea nr. 133/2024) și monitorizării activității reglementate a titularilor de licențe privind respectarea indicatorilor de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, se relevă necesitatea intervenției în cadrul normativ de reglementare, în cazul dat a Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 356/2019.

Activitatea de documentare se bazează pe datele din Raportul privind indicatorii de performanță ai serviciului public, generalizat în baza informației prezentate anual de cei 44 titulari de licențe ai serviciului public de alimentare cu apă și canalizare, care se prezintă la pct. 4 din prezenta Notă de fundamentare, la analiza impactului de reglementare.

Urmare a celor menționate se atestă, că lipsa de intervenție în actul normativ de reglementare, sau opțiunea „A nu face nimic”, va crea divergențe în aplicarea actului normativ în raport cu situația existentă și cu cadrul normativ în domeniu, întrucât intervenția este iminent dictată de noile prevederi ale Legii nr. 303/2013, modificată în anul 2024. Aceste divergențe se vor manifesta prin eliberarea avizului de branșare/racordare în termen de 10 zile conform Legii nr. 303 sau 20 de zile conform Regulamentului-cadru; depășirea termenului normativ la încheierea contractelor; examinarea superficială de către operatori a petițiilor consumatorilor privind lipsa de presiune și debit ale apei;

prezentarea rapoartelor privind indicatorii de performanță cu date care nu reprezintă situația reală a operatorului.

Urmare a documentării și examinării prevederilor Regulamentului-cadru în vigoare în raport cu cadrul normativ aplicabil în domeniu, se atestă necesitatea intervenției cu completarea Regulamentului-cadru cu 20 de puncte noi și o anexă, modificări/completări la 20 de puncte și la cele 5 anexe la Regulament.

Astfel, în conformitate cu prevederile art. 63 alin. (1) din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative „*Modificarea unui act normativ este admisă numai dacă nu afectează concepția generală ori caracterul unitar al actului respectiv. În caz contrar, actul normativ se înlocuiește cu un nou act, urmând să fie abrogat în întregime.*” Astfel, este într-un totuși justificată abrogarea Hotărârii ANRE nr. 356/2019 și aprobarea Regulamentului-cadru într-o versiune nouă.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Prin aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în versiune nouă, se urmărește realizarea următoarelor obiective:

1. Concordanța prevederilor cadrului normativ de reglementare, în cazul dat a Regulamentului-cadru, cu noile prevederi ale Legii nr. 303/2013, modificată prin Legea nr. 37/2024 și Legea nr. 133/2024;
2. Aplicarea prevederilor normative de reglementare întru asigurarea furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, cu respectarea valorilor minime ale indicatorilor de performanță de către toți operatorii (100%);
3. Simplificarea mecanismului de completare și prezentare a raportului privind indicatorii de performanță, prin comasarea rapoartelor și oferirea de asistență tehnică operatorilor;
4. Îmbunătățirea nivelului de realizare a indicatorilor de performanță, raportați anual de operatorii serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, până la 100%, prin majorarea termenului de încheiere a contractelor și stabilirea termenelor de examinare a petițiilor;
5. Evaluarea performanței sectorului de alimentare cu apă și de canalizare prin aplicarea coeficientului de performanță realizat de operatorii în anul de reglementare;
6. Clasificarea operatorilor după nivelul de performanță atins în anul de reglementare;
7. Monitorizarea evoluției în timp, prin compararea dinamicii între ani a capacității operatorilor la furnizarea/prestarea serviciului public ținând cont de indicatorii de performanță stabiliți.

Pentru realizarea obiectivelor stabilite se propune un șir de completări/modificări esențiale în acest sens:

1. Completarea Regulamentului-cadru cu noțiuni noi precum remedierea avariilor și valori minime ale indicatorilor de performanță, noțiuni utilizate de Regulament;

2. Modificarea termenului de eliberare a avizului de branșare/racordare, de la 20 de zile calendaristice la 10 zile lucrătoare, conform prevederilor art. 15 alin. (2) lit. d) din Legea nr. 303/2013;

3. Modificarea termenului pentru încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, de la 5 zile lucrătoare la 10 zile lucrătoare;

4. Stabilirea termenului de executare a branșamentului de apă/racordului de canalizare în termen de până la 30 de zile din data achitării de către solicitant a tarifului pentru branșare/racordare a instalațiilor interne la rețeaua publică (unificarea termenului pentru ambele categorii de consumatori);

5. Stabilirea termenului de examinare a petițiilor, de 30 de zile lucrătoare, sau 15 zile, după caz, conform noilor prevederi ale Legii nr. 303/2013. Pentru petițiile ce țin de funcționarea contoarelor și facturare eronată, de 5 zile lucrătoare. Pentru examinarea petițiilor referitor la

parametrii tehnici privind presiunea și debitul apei, în termen de 2 zile din data înregistrării petiției, cu efectuarea măsurărilor la punctul de delimitare a parametrilor tehnici menționați;

6. Stabilirea nivelului de performanță pentru fiecare operator în parte, în baza coeficientului de performanță aplicat;

Nivelul de performanță se stabilește pentru fiecare operator în parte, în baza coeficientului de performanță aplicat, după cum urmează:

- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| $CP \geq 90\%$ | - performanță ridicată; |
| $75\% \leq CP < 90\%$ | - performanță medie; |
| $50\% \leq CP < 75\%$ | - performanță scăzută; |
| $CP < 50\%$ | - sub nivelul de performanță; |

unde:

CP – coeficient de performanță aplicat pentru fiecare operator în parte, în baza mediei valorilor procentuale anuale ale indicatorilor de performanță.

7. Modificarea Anexelor la Regulament, prin comasarea celor patru rapoarte (Anexa nr. 2 - pentru serviciul public de alimentare cu apă, Anexa nr. 3 – pentru serviciul public de canalizare și Anexa nr. 4 – pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare) și Anexa nr. 5, într-un singur raport, astfel Raportul privind indicatorii de performanță va conține 7 tabele separate pentru monitorizarea fiecărui indicator aparte, conform Anexei nr. 2 la proiectul Regulamentului;

8. Completarea cu Anexa nr. 3 care stabilește modelul Actului de examinare a solicitării consumatorului referitor la încălcarea parametrilor tehnici ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare

Pentru realizarea obiectivelor stabilite nu a fost identificată o opțiune alternativă, întrucât intervenția în cadrul normativ de reglementare este expres prevăzută de prevederile Legii nr. 37/2024 și Legii nr. 133/2024 prin care a fost modificată Legea nr. 303/2013, care stipulează că „ANRE va aduce actele normative în concordanță cu prevederile legii în termen de 12 luni de la data publicării” (Art. V alin. (2) din Legea nr. 133/2024).

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Conform prevederilor art. 8 alin. (1) lit. n) din Legea nr. 303/2013, autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi aprobă indicatorii de performanță ai serviciului public în conformitate cu Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, elaborat și aprobat de Agenție. În cazul în care autoritățile administrației publice locale nu au aprobat indicatori de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în baza Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, sau în cazul în care indicatorii de performanță aprobați de către acestea nu corespund regulamentului-cadru indicat, se aplică prevederile regulamentului-cadru aprobat de Agenție.

În acest sens, pentru a aduce în concordanță prevederile Regulamentului-cadru cu noile prevederi ale legii, se propune un șir de modificări necesare menționate la pct. 3.1. la prezenta Notă de argumentare.

Menționăm, că urmare a monitorizării activității reglementate a titularilor de licențe, în prezent din 44 operatori titulari de licențe ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, autoritățile administrației publice locale au aprobat Indicatori de performanță doar pentru 19 operatori, ceea ce constituie 43 %, iar în cazul unui operator au fost aprobați indicatori de performanță, alții decât indicatorii minimi stabiliți în Regulamentul-cadru, ceea ce este o încălcare a prevederilor legale.

Intervenția propusă se încadrează în sistemul administrației publice existent. Impactul direct, pe termen lung al intervenției este faptul că operatorii vor avea posibilitatea să aplice prevederile

Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în concordanță cu prevederile Legii nr. 303/2013, chiar și în cazul în care autoritățile publice locale nu vor aproba indicatori de performanță, sau vor aproba indicatori ce nu corespund Regulamentului-cadru aprobat de Agenție.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Nu a fost identificat careva impact financiar asupra bugetului ca rezultat al implementării noilor prevederi, respectiv nu vor fi generate careva costuri pentru aplicarea noilor prevederi, întrucât mecanismul de raportare privind indicatorii de performanță este aplicabil din anul 2017 (Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a 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).

4.3. Impactul asupra sectorului privat

În cazul consumatorilor, impactul estimat va fi pozitiv, direct și pe termen lung, întrucât modificările propuse va asigura reglementarea relațiilor dintre operatorii și consumatori/solicitanți (potențiali consumatori), asigurându-se continuitatea furnizării serviciului public la parametri calitativi și cantitativi stabiliți obligatorii pentru operatorii care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, prin eliberarea avizelor în termenul stabilit de Legea nr. 303, încheierea contractelor în termen normativ, examinarea detaliată a petițiilor consumatorilor la punctul de delimitare privind lipsa de presiune și debit al apei și în termenii stabiliți.

În cazul operatorilor, se estimează un impact direct, pe termen lung, odată cu intrarea în vigoare a noilor prevederi ale Regulamentului-cadru, indiferent de voința autorităților publice locale de a aproba sau nu indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

Un impact semnificativ se urmărește a fi atins prin comasarea celor patru rapoarte pentru serviciul public de alimentare cu apă, pentru serviciul public de canalizare, pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și apelurile telefonice recepționate de la consumatori într-un singur raport. Astfel, intervenția propusă are ca scop simplificarea procedurii de raportare, respectiv reducerea riscului de prezentare eronată a informației prin dublarea/triplarea datelor privind realizarea indicatorilor de performanță.

Spre exemplu: Operatorul a eliberat un aviz de branșare/racordare la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare. În cazul dat operatorul indica avizul respectiv în toate trei rapoarte, însă acesta ar trebui să indice doar în raportul conform Anexei nr. 4 (Raportul cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare). Respectiv, și ceilalți indicatori cu privire la numărul de contracte încheiate, facturi emise, petiții examinate, sunt prezentate eronat de către operatori, prin repetarea informației în cele trei rapoarte. Drept urmare, Agenția în procesul de examinare a rapoartelor prezentate de operatori solicită rectificarea acestora, iar în unele cazuri operatorii prezintă două sau chiar trei rapoarte redactate.

Prin stabilirea nivelului de performanță a serviciului public furnizat/prestat, în baza coeficientului de performanță aplicat, va permite Agenției atât evaluarea performanței sectorului în ansamblu, realizată de operatori, titulari de licențe, cât și la nivelul fiecărui operator în parte. Totodată, nivelul de performanță atins va permite compararea evoluției în timp, prin compararea dinamicii între ani, pentru a vedea cum s-a schimbat capacitatea operatorilor în furnizarea/prestarea serviciului public ținând cont de indicatorii de performanță stabiliți.

Urmare a exercițiului efectuat, în baza datelor prezentate în rapoartele cu privire la indicatorii de performanță pentru anul 2023, operatorii s-au calificat în următoarele nivele de performanță: Performanță ridicată – un operator; Performanță medie – 6 operatori; Performanță scăzută – 21 operatori; Sub nivelul de performanță -16 operatori.

Clasificarea operatorilor după nivelul de performanță realizat, nu va avea careva impact negativ asupra activității operatorilor (nu va genera careva penalități). Intervenția propusă are drept scop, evaluarea (cuantificarea) performanței înregistrate de-a lungul timpului în sectorul de alimentare cu apă și de canalizare, dar și pe fiecare operator în parte.

Urmare a examinării rapoartelor privind indicatorii de performanță prezentate de titularii de licențe, se relevă că nivelul de realizare a indicatorilor de performanță este influențat direct de modul

de sistematizare și prezentare a informației de către operatori. Spre exemplu, unul din indicatorii de performanță care înregistrează cel mai mic nivel de realizare este „*examinarea petițiilor în termen*”. Spre exemplu, operatorul a înregistrat 515 petiții, a răspuns în termen – 20 petiții, respectiv aplicând raportul dintre numărul de răspunsuri emise în termen la numărul de petiții înregistrate, avem un indicator realizat în proporție de 3,8%. Acest rezultat se explică prin faptul că operatorul în cauză nu ține evidența separată a petițiilor, dar le înregistrează în registrul comun de evidență a corespondenței care conține inclusiv și cererile solicitanților (potențiali consumatori) privind eliberarea avizelor, coordonarea proiectelor, încheierea contractelor ș.a.

Modificarea termenului de încheiere a contractelor, în 10 zile lucrătoare, va asigura realizarea indicatorului dat în proporții mai mari. Conform datelor prezentate de către titularii de licențe, cu privire la respectarea indicatorilor de performanță pentru anul 2023, pentru încheierea contractelor de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare au fost depuse 40 068 de cereri, au fost încheiate 36 081 de contracte, iar în termen normativ (de 5 zile lucrătoare) doar 19 248, ceea ce constituie 53% din numărul de contracte încheiate. Restul, 16 833 sau 47% de contracte au fost încheiate cu depășirea termenului de 5 zile lucrătoare. Depășirea termenului pentru încheierea contractelor este motivată de către operatori prin faptul că procedura de examinare, inspectare și realizare a tuturor etapelor necesare contractării depășesc termenul stabilit de 5 zile lucrătoare. Asemenea situație a fost înregistrată la 9 operatori, care au raportat 0% la indicatorul cu privire la încheierea contractului în termen de 5 zile lucrătoare.

Pentru nerespectarea indicatorilor de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare operatorul poartă răspundere conform legislației în vigoare (Codul Contravențional la art. 169 stabilește temeiul pentru atragerea la răspundere contravențională).

Intervenția propusă se încadrează în sistemul instituțional existent al operatorilor din punct de vedere funcțional și al competențelor atribuite, totodată se preconizează ca povara administrativă a operatorilor se va ușura/simplifica, iar efectul prognozat va fi resimțit atât pe termen scurt, la prezentarea raportului indicatorilor de performanță în următorul an din momentul intrării în vigoare a noilor prevederi normative, cât și pe termen lung, în procesul desfășurării activității reglementate. Astfel, careva costuri de conformare suplimentare nu sunt necesare.

4.3.1. Costuri de conformare

Careva costuri de conformare sub formă de plăți, taxe, tarife, impozite nu vor fi urmare a implementării noilor prevederi.

La fel și costuri de conformare substanțiale, precum angajarea personalului suplimentar sau schimbarea personalului existent sau procurarea de servicii adiționale, de consultanță și suport n-au fost identificate, întrucât raportul este elaborat de secția economică (contabil) în colaborare cu secția tehnică (inginerul), personal existent în statele de personal ale operatorilor.

Respectiv, costuri noi de conformare administrative legate de prezentarea rapoartelor nu va genera aplicarea noilor prevederi, dat fiind că obligativitatea prezentării rapoartelor privind indicatorii de performanță este stabilită încă din 2017.

4.3.2. Impacturile asupra IMM-urilor, prin care se determină pe cât de disproporționat ar putea fi afectate diferite tipuri de IMM-uri, inclusiv în comparație cu întreprinderile mari

Indicatorii de performanță stabiliți conform Regulamentului-cadru sunt obligatorii pentru toți operatorii indiferent de forma de organizare juridică, natura capitalului, tipul de proprietate. Respectiv prezentarea raportului în termen este obligatorie pentru toți operatorii, astfel costurile de conformare administrative privind volumul de informație prezentate este proporțional activității desfășurate, respectiv efecte disproporționate în dependență de diferite tipuri de IMM-uri nu se atestă.

4.3.3. Impacturile asupra concurenței

Intervenția propusă nu va genera careva impact asupra concurenței în sectorul de alimentare cu apă și de canalizare prin limitarea numărului sau a categoriilor de operatori sau limitarea capacității de a concura, sau alte impacturi asupra concurenței.

Indicatorii de performanță stabiliți conform Regulamentului-cadru sunt obligatorii pentru toți operatorii indiferent de forma de organizare juridică, natura capitalului, tipul de proprietate.

În sectorul de alimentare cu apă și de canalizare nu există concurență. În sectorul public de alimentare cu apă și de canalizare este monopol natural. Pentru una și aceeași arie de operare există doar un singur operator care poate desfășura activitatea de furnizare/prestare a serviciului public.

4.3.4. Alte impacturi asupra sectorului privat

Alte impacturi asupra sectorului privat care ar putea afecta în mod semnificativ desfășurarea activității de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare n-au fost identificate.

4.4. Impactul social

Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, stabilește indicatorii de performanță minim garantați care trebuie respectați de către operatori întru asigurarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

Prevederile Regulamentului-cadru se aplică în relațiile dintre operatorii care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și consumatori/solicitanți (potențiali consumatori), în vederea asigurării continuității din punct de vedere cantitativ și calitativ a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, adaptarea permanentă la cerințele consumatorilor, excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciile de alimentare cu apă și de canalizare și respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor și protecției mediului.

Totodată, în cazul nerespectării valorilor minime ale indicatorilor de performanță (valori ale indicatorilor de performanță, stabilite de prezentul Regulament), Agenția are dreptul să aplice operatorilor sancțiuni contravenționale în baza Codului Contravențional al Republicii Moldova (art. 169 lit. q).

Prin completarea indicatorilor de performanță cu o componentă nouă privind „*deținerea paginii electronice oficiale*” se urmărește un impact direct pe termen lung și pozitiv privind asigurarea informării rapide a consumatorilor prin publicarea anunțurilor cu privire la întreruperile planificate/neplanificate, calitatea apei, tarifele aplicate, provocări în desfășurarea activității, planuri de dezvoltare, indicatorii de performanță ai serviciului, modele de cereri și alte informații necesare asigurării unei comunicării eficiente cu consumatorii. Totodată, menționăm ca atât Legea nr. 303/2013, cât și Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019, stabilește obligativitatea operatorilor privind plasarea pe paginile web oficiale a informației aferente activității desfășurate, și anume: Hotărârile Agenției privind aprobarea tarifelor, planurile de dezvoltare, planurile de investiții, precum și anunțurile de informare a consumatorilor privind întreruperile planificate/neplanificate a furnizării/prestării serviciului.

Totodată, Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (la pct. 123 lit. k) stabilește, că factura de plată prezentată lunar de către operator consumatorului trebuie să conțină în mod obligatoriu adresa și numărul de telefon al operatorului, inclusiv numărul telefonului din cadrul serviciului 24/24 ore, poșta electronică și pagina web oficială a operatorului.

În acest sens, Agenția a solicitat în mod repetat conformarea titularilor de licențe ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, la prevederile legale menționate supra, cu indicarea exhaustivă a informației necesare și utile pentru consumatori, sau pentru potențialii consumatori în vederea creării unor relații armonioase dintre operator și consumatori existenți și potențiali.

Fiind în era digitalizării, unde progresul tehnologic duce la evoluție socială, standarde și speranță de viață ridicate, în prezent, se constată că din 44 titulari de licențe, doar 22 dețin pagini web oficiale. Acest fapt îngrijorează asigurarea comunicării eficiente și rapide cu consumatorii, astfel este necesar a interveni prin căile posibile legale în realizarea acestei sarcini, care în cazul dat nu este un moft, ci o necesitate vociferată de consumatori.

Menționăm că, în conformitate cu prevederile Regulamentului privind principiile de efectuare a investițiilor în sectorul de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea ANRE

nr. 357/2019, investițiile pentru crearea paginii web oficiale a operatorului vor fi recuperate prin tarif conform procedurii stabilite.

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Nu a fost identificat careva impact asupra datelor cu caracter personal întrucât noile prevederi ale Regulamentului, propuse spre aprobare, nu conțin prevederi referitoare la modificarea sau implementarea cadrului normativ existent în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Nu a fost identificat careva impact asupra echității și egalității de gen ca rezultat al implementării noilor prevederi. La categoria de consumatori, sau operatori ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare nu se admit careva discriminări dintre femei, bărbați și minoritățile de gen sau alte criterii.

4.5. Impactul asupra mediului

Prin excluderea obligației de prezentare a Raportului „și pe suport de hârtie” se estimează un impact pozitiv asupra utilizării raționale a materialelor ca hârtie, toner, energie electrică, la baza cărora sunt resursele naturale, respectiv, vor fi rezultate mai puține deșeuri.

Totodată, respectarea indicatorilor de performanță de către operatori are ca scop asigurarea furnizării/prestării unui serviciu eficient pornind de la procesul de captare a resursei de apă până la evacuarea apei uzate epurate în emisar.

Astfel, urmare a aplicării noilor prevederi se estimează un impact pozitiv asupra mediului, și anume asupra resurselor de apă.

4.6. Alte impacturi și informații relevante

Alte impacturi majore nu au fost identificate ca rezultat al implementării noilor prevederi.

4.7. Concluzii pe baza analizei impacturilor

Urmare a analizei impacturilor se concluzionează necesitatea intervenției prin aprobarea în redacție nouă a Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, care va asigura:

1. Aplicarea noilor prevederi ale Legii nr. 303/2013 (modificată prin Legea nr. 133/2024 și Legea nr. 37/2024);

2. Concordanța cadrului normativ în domeniu (cu Legea nr. 303/2013 și actele normative de reglementare în domeniu);

3. Uniformizarea sistemului de raportare privind activitatea reglementată a operatorilor titulari de licențe, prin comasarea Rapoartelor prezentate conform Anexei nr. 2-5, într-un singur raport;

4. Creșterea nivelului de realizare a indicatorilor de performanță, prin modificarea termenului de executare a bransamentului/racordului, încheiere a contractelor, stabilirea termenului de examinare a petițiilor și evidența separată a acestora, informarea consumatorilor privind întreruperile în furnizarea/prestarea serviciului prin publicarea anunțului pe pagina web oficială a operatorului;

5. Desfășurarea activității licențiate în raport cu consumatorii cu aplicarea prevederilor normative de reglementare, chiar și în cazul neaprobării de către autoritățile publice locale a Indicatorilor de performanță;

6. Examinarea petițiilor consumatorilor în termenii stabiliți, cu ieșire la fața locului pentru măsurări și constatări conform Anexei nr. 3;

7. Evaluarea performanței sectorului public de alimentare cu apă și de canalizare, după nivelul de performanță realizat în anul de reglementare, precum și monitorizarea evoluției în timp, prin compararea în dinamică a schimbării capacității operatorilor în furnizarea/prestarea serviciului public ținând cont de indicatorii de performanță stabiliți.

5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE

Prezentul proiect nu are relevanță cu legislația UE.

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ

Proiectul de hotărâre privind aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, a fost supus avizării și consultării cu părțile interesate, în conformitate cu prevederile Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional.

La data de 6 august 2024 pe pagina oficială ANRE, la compartimentul Transparență decizională, a fost publicat anunțul de inițiere a elaborării modificării actelor normative de reglementare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, inclusiv a Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 356/2019 din 27.09.2019. Despre acest lucru au fost informați operatorii, titularii de licențe și asociațiile reprezentanților din sector. Careva propuneri de modificare la Regulamentul menționat nu au fost prezentate.

La data de 13 decembrie 2024 proiectul Regulamentului-cadru și Nota de fundamentare au fost plasate spre consultări publice pe pagina Agenției, fapt despre care au fost informate părțile interesate prin scrisoarea nr. 05-03/5899 din 12.12.2024. Careva propuneri/recomandări la Nota de fundamentare nu au fost prezentate.

La proiectul Regulamentului, Consiliul Concurenței, Asociația Patronală a Serviciilor Publice din Republica Moldova și „Apă-Canal Ungheni” SRL au comunicat lipsă de obiecții și propuneri.

Propunerile Congresului Autorităților Locale din Moldova, Confederația Națională a Sindicatelor din Moldova, SA „Apă-Canal Chișinău” și Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale privind indicarea cauzelor de refuz pentru încheierea contractului; deținerea paginii web; completarea cu indicatori privind calitatea apei, presiunea, transparență, pierderi în rețea, formare profesională; majorarea termenului întreruperilor neplanificate; majorarea termenului de branșare/racordare la rețeaua publică; exceptarea termenului pentru încheierea contractelor individuale cu proprietarii de apartamente; excluderea administratorului blocului de locuit din categoria solicitanților casnici pentru încheierea contractelor de furnizare/prestare a serviciului public; completarea Regulamentului cu prevederi privind dreptul consumatorului de a se adresa Agenției în caz de dezacord cu răspunsul operatorului dar și monitorizarea în calitate de indicator de performanță a nivelului de soluționare a neînțelegerilor între consumatori și operatori.

Toate propunerile și recomandările au fost examinate și parțial luate în considerare la definitivarea proiectului, în acest sens a fost întocmită Sinteza la proiect cu argumentele de rigoare (din 36 de recomandări/19 au fost acceptate).

Cu privire la Nota de fundamentare nu au fost prezentate obiecții, propuneri și recomandări. Grupul de lucru al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător, în ședința din 01.04.2025 a susținut Nota de fundamentare și proiectul Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (aviz Nr. 38-78-3614 din 02.04.2025).

7. Concluziile expertizelor

Proiectul hotărârii pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, a fost supus expertizei juridice de către Ministerul Justiției (aviz nr. 04/2-3894 din 18.04.2025).

Cu referire la expertiza anticorupție, menționăm că conform punctului 7.1. din Metodologia de efectuare a expertizei anticorupție a proiectelor de acte normative departamentale, aprobată prin Hotărârea Colegiului Centrului Național Anticorupție nr. 6 din 20 octombrie 2017, în procesul de elaborare a proiectului, interesul public a fost prioritar, precum și s-au evitat în cuprinsul acestuia norme care pot genera, la aplicare, apariția riscurilor de corupție. Astfel, la elaborarea proiectului Regulament-cadru în redacție nouă s-a ținut cont de prevederile Metodologiei menționate.

8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent

Conform noilor prevederi ale Legii nr. 303/2013, autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi, vor aproba Indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de

canalizare, în conformitate cu Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, elaborat și aprobat de Agenție.

În cazul în care autoritățile administrației publice locale nu au aprobat indicatori de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în baza Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, sau în cazul în care indicatorii de performanță aprobați de către acestea nu corespund regulamentului-cadru indicat, se aplică prevederile regulamentului-cadru aprobat de Agenție.

Totodată, Agenția va informa autoritățile publice locale de nivelul întâi și titularii de licențe ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare despre aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în redacție nouă.

Totodată, în vederea concordanței cadrului normativ de reglementare, se atestă necesitatea intervenției și la Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019 (acțiune realizată concomitent).

9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ

Odată cu emiterea Hotărârii privind aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, Agenția va informa autoritățile publice locale de nivelul întâi și operatorii, inclusiv titularii de licențe, ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare despre noile prevederi.

Totodată, Agenția anual în luna ianuarie informează titularii de licențe privind termenul de prezentare a rapoartelor, indicând numărul de telefon pentru suport metodologic operatorilor în procesul de perfectare a rapoartelor.

Mecanismul de implementare a prevederilor Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare este aplicabil din 2017. Modificările propuse nu necesită careva instrumente noi de implementare, raportare, monitorizare.