

REGULAMENT
cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public
de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Orhei

Secțiunea 1
DOMENIUL DE APLICARE

1. Regulamentul cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Orhei (în continuare Regulament) stabilește indicatorii de performanță minim care trebuie respectați de către operator întru asigurarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare.

2. Numărul indicatorilor de performanță și valorile acestora se aprobă de către Consiliul municipal Orhei, cu respectarea indicatorilor de performanță minimali stabiliți în prezentul Regulament.

3. Indicatorii de performanță stabiliți conform prezentului Regulament sunt obligatorii pentru operator.

4. Prevederile prezentului Regulament se aplică în relațiile dintre operator care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și consumatori, asigurându-se continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ, 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.

5. Prevederile prezentului Regulament nu se aplică:

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

Secțiunea 2
NOȚIUNI PRINCIPALE

6. În sensul prezentului Regulament se aplică noțiunile și termenii definiți prin [Legea nr.303/2013](#) privind serviciul public de alimentare cu, apă și de canalizare, precum și noțiunile din prezentul Regulament după cum urmează:

avarie – defecțiuni în conducte, instalații și utilaj în sistemul public de alimentare cu apă aferent sau periclitarea exploatarei lor, care provoacă întreruperea completă sau parțială a livrării apei consumatorilor, inundarea teritoriului;

indicatori de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare – parametri cantitativi care permit evaluarea nivelului calității serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare obligatorii pentru operatorii ce furnizează/prestează acest serviciu;

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

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

Secțiunea 3

CONTINUITATEA FURNIZĂRII/PRESTĂRII SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

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

8. Indicatorii de performanță ai serviciului, care reflectă continuitatea furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și canalizare, sunt:

- a) durata unei întreruperi planificate/neplanificate;
- b) gradul de informare a consumatorilor cu privire la întreruperile planificate/neplanificate.

9. Operatorul înregistrează toate întreruperile în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu Anexa nr.1.

10. Întreruperile planificate și cele neplanificate se înregistrează separat.

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

- a) forță majoră;
- c) evenimente cauzate de terți;
- d) producere a avariilor la rețelele și la instalațiile de alimentare cu apă și/sau de canalizare, precum și degradarea bruscă și esențială a calității apei la sursa de captare ca urmare a concentrației mari de poluanți în apă, situație ce necesită sistarea de urgență a distribuției apei și/sau a recepționării apelor uzate;
- e) dispoziție a organelor teritoriale de supraveghere sanitară și de mediu.

12. Pentru fiecare caz de întrerupere se înregistrează informațiile cu privire la data și ora întreruperii serviciului, durata întreruperii, precum și numărul de consumatori afectați de întrerupere, cu specificarea tipurilor de consumatori.

13. Durata unei **întreruperi planificate** a furnizării/prestării 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, reamplasare a anumitor segmente a rețelelor de alimentare cu apă cu amenajarea masivelor de ancoraj;

c) *nu mai mult de 12 ore* – în caz de montare, branșare/racordare, reamplasare a anumitor segmente ale branșamentelor la blocurile locative, instalarea/demontarea contorului pentru măsurarea volumului de apă.

14. În cazul în care se constată că durata lucrărilor de reluare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare depășește termenii stabiliți în pct.13 din prezentul Regulament, operatorul informează suplimentar consumatorii despre prelungirea termenului întreruperii planificate argumentând necesitatea acestei prelungiri.

15. Durata unei **întreruperi neplanificate** a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă constituie termenul de remediere a avariilor, calculat începând cu momentul recepției informației despre avarie și până la etapa reluării furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare către consumatori.

Acest termen nu poate depăși:

- a) 12 ore pentru mediu urban;
- b) 10 ore pentru mediul rural.

Durata unei **întreruperi neplanificate** a furnizării/prestării serviciului public de canalizare constituie termenul de remediere a avariilor, calculat din momentul recepției informației despre avarie, conform pct.13 din prezentul Regulament, și până la etapa reluării furnizării/prestării serviciului public de canalizare către consumator.

Acest termen nu poate depăși:

- a) 8 ore pentru mediu urban;
- b) 6 ore pentru mediul rural.

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

17. Informația despre existența unei probleme în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se expediază operatorului:

- a) prin intermediul sistemelor tehnologice informaționale automatizate de la echipamentele de telesemnalizare;
- b) prin intermediul serviciului telefonic 24/24 ore;
- c) la sesizările consumatorilor.

18. Operatorul *informează* consumatorii afectați despre:

- a) *întreruperea neplanificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare* – operativ prin notificare în termen de până la 1 oră din momentul **întreruperii**, indicându-se în textul anunțului și termenul preconizat de reluare a furnizării/prestării serviciului;
- b) *întreruperea planificată*, în prealabil, cu cel puțin 3 zile lucrătoare, prin notificare, indicându-se data la care va avea loc **întreruperea** și perioada de **întrerupere**.

19. Informarea prin anunț se consideră îndeplinită, dacă anunțul se face în termenele prevăzute la pct.18 din prezentul Regulament și există dovada informării consumatorilor casnici prin cel puțin una dintre următoarele metode:

- a) plasarea anunțului pe pagina web oficială a operatorului;
- b) emiterea comunicatului de presă prin intermediul mass-mediei;
- c) plasarea anunțului la fiecare scară a blocului locativ;
- d) plasarea anunțului pe panoul de anunțuri, în cazul satelor, comunelor;
- e) notificarea consumatorilor prin poștă/poșta electronică/fax/telefon.

20. Gradul de informare a consumatorilor cu privire la **întreruperile planificate/neplanificate**, pe parcursul unui an, se calculează conform relației:

$$Gi = Ni*100%/Ntotal,$$

unde:

Gi – gradul de informare a consumatorilor cu privire la **întreruperile planificate/neplanificate**;

Ni – numărul de **întreruperi** despre care consumatorii au fost informați în strictă conformitate cu prevederile pct.18 și 19;

Ntot – numărul total de **întreruperi**, operate pe parcursul anului.

Secțiunea 4

CALITATEA ȘI PARAMETRII TEHNICI LA FURNIZAREA/PRESTAREA SERVICIULUI

PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

21. Operatorii sunt obligați să asigure funcționarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare la parametri proiectați și la parametri stabiliți în conformitate cu documentele normative tehnice privind captarea, tratarea, transportarea, înmagazinarea și distribuirea apei potabile și tehnice la toți consumatorii, precum și pentru colectarea, transportul și evacuarea apelor uzate (СНП 2.04.02-84* «Водоснабжения. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 „Rețele și instalații exterioare de canalizare”, СНП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»).

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

23. Operatorul este obligat să furnizeze/presteze serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în locurile special prevăzute, ținând cont de punctele de delimitare a rețelilor și instalațiilor, la parametri tehnici stabiliți de standardele naționale (СНП 2.04.02-84* «Водоснабжения. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 „Rețele și instalații exterioare de canalizare”, СНП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»), Regulamentul de organizare și funcționarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, elaborat și aprobat de autoritatea administrației publice locale conform Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat de către Agenție, prezentul Regulament și contractele încheiate cu consumatorii.

24. Măsurarea parametrilor tehnici ai serviciului public poate fi efectuată atât de operator, cât și de altă persoană juridică, ce dispune de echipamente de măsurare și control incluse în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova, publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova. În cazul în care, la solicitarea consumatorilor, măsurările se efectuează de către o persoană juridică, alta decât operatorul, consumatorul achită costul serviciului. Dacă în urma măsurărilor pretențiile consumatorului final se confirmă – operatorul este obligat să restituie consumatorului cheltuielile suportate pentru achitarea serviciului de măsurare a parametrilor de calitate.

Secțiunea 5

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

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

26. Operatorul este obligat, în termen de cel mult *10 zile* din data prezentării proiectului, să coordoneze proiectul instalațiilor interne de apă și de canalizare ale solicitantului, elaborat în baza avizului de branșare/racordare. Dacă operatorul nu coordonează proiectul în termenul stabilit, proiectul se consideră coordonat în mod tacit.

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

a) *30 zile* din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branșare/racordare, în cazul consumatorilor casnici;

b) *45 zile* din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branșare/racordare, în cazul altor consumatori, decât cei casnici.

28. Operatorul branșează/racordează instalațiile interne de apă și de canalizare ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în termen de cel mult 4 zile

din ziua semnării de către solicitant a contractului de furnizare/prestarea a serviciului solicitat și după efectuarea plății pentru branșare/racordare.

29. În cazul deconectării instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare, consumatorul are dreptul, după înlăturarea motivelor care au dus la deconectare, prevăzute în [Legea nr.303/2013](#) privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare la reconectarea instalației interne de apă și de canalizare la rețelele publice. Operatorul reconectează instalațiile interne ale consumatorului într-un termen restrâns, dar nu mai mult de 3 zile din data achitării de către consumator a tarifului pentru reconectare. Cheltuielile justificate aferente suspendării, respectiv, reluării furnizării serviciului se suportă de către consumator.

Secțiunea 6

CONTRACTAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE. FACTURAREA ȘI ACHITAREA SERVICIULUI

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

31. În baza cererii depuse de către solicitant, conform prevederilor Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, pot fi încheiate:

- 1) Contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 2) Contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă;
- 3) Contract de prestare a serviciului public de canalizare.

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

- a) 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;
- b) în termen de cel mult 5 zile lucrătoare din data primirii cererii de încheiere a contractului și prezentării documentelor necesare, în celelalte cazuri.

33. Facturarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în conformitate cu prevederile contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și în baza indicilor contorului.

34. 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 sau a normelor de consum și a tarifelor aprobate de către autoritățile administrației publice locale sau de către Agenție, cu respectarea prevederilor privind emiterea facturilor.

Secțiunea 7

PETIȚIILE CONSUMATORILOR ȘI PROCEDURILE DE SOLUȚIONARE A NEÎNȚELEGERILOR

35. Consumatorii pot depune petiții la adresa operatorului (inclusiv în format electronic) referitor la calitatea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, iar operatorul examinează și soluționează orice neînțelegere conform prevederilor [Legii nr.303/2013](#) privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, prezentului Regulament-cadru și altor acte normative.

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

37. Examinarea problemelor expuse în petițiile referitor la nerespectarea indicatorilor de performanță privind calitatea furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează la punctul de delimitare a instalației interne a consumatorului și sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a operatorului, conform contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare care prevede obligatoriu punctul de delimitare.

38. Răspunsul cu privire la examinarea și soluționarea petițiilor consumatorilor în legătură cu furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se bazează pe rezultatele acțiunilor întreprinse de operator pentru soluționarea problemelor abordate în petiții.

Secțiunea 8 ALTE DISPOZIȚII

39. Operatorii sunt obligați să organizeze serviciul telefonic 24/24 ore pentru preluarea petițiilor consumatorilor. Numărul de telefon al serviciului telefonic 24/24 ore se indică în factura de plată a serviciului public.

40. Operatorii sunt obligați să organizeze înregistrarea automatizată a apelurilor telefonice la serviciul telefonic 24/24 ore, iar informația înregistrată urmează a fi păstrată timp de 2 ani.

41. Operatorii sunt obligați să prezinte anual, până la data de 1 martie, autorității care aprobă tarifele reglementate pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (Agenției, consiliului local), raportul cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru anul precedent întocmit conform anexelor nr.1 – 4. Rapoartele se prezintă în format electronic cu semnătură electronică sau în format electronic și pe suport de hârtie.

42. Agenția sau consiliul local verifică respectarea de către operator a indicatorilor de performanță la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobați de autoritatea administrației publice locale.

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

44. Consumatorul are dreptul să solicite, în conformitate cu prevederile Codului civil al Republicii Moldova, recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în cazul în care acesta furnizează/prestează servicii necorespunzătoare indicatorilor de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare stabiliți în Regulamentul cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat de administrația publică locală.

45. Administrația publică locală sau operatorul sunt obligați să aducă la cunoștința consumatorilor cerințele privind indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, prin afișarea Regulamentului cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în toate oficiile sale de relații cu consumatorii.

SECRETARUL CONSILIULUI

Anexa nr.1
la Regulamentul cu privire la indicatorii de
performanță ai serviciului public de
alimentare cu apă și de canalizare aprobat
prin Decizia Consiliului municipal Orhei

**Registrul întreruperilor neplanificate a furnizării/prestării
serviciului public de canalizare**

Nr. d/o	Localitatea	Data întreruperii	Ora întreruperii	Durata întreruperii	Cauza întreruperii	Nr. de consumatori afectați		Sursa de informare
						casnici	alți consumatori decât cei casnici	
	1	2	3	4	5	6	7	8

Anexa nr.2
la Regulamentul cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare aprobat prin Decizia Consiliului municipal Orhei nr. _____ din _____ 20__

**Raportul cu privire la indicatorii de performanță ai
serviciului public de alimentare cu apă**

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor	Indicator anual	Mențiune
1	2	3	4
1	Eliberarea avizului de branșare (Secțiunea 5)		
1.1.	Numărul total de cereri depuse pentru eliberarea avizului de branșare la sistemul public de alimentare cu apă:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
1.2.	Numărul de avize eliberate în termen de 20 zile, potențialilor consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
1.3.	Numărul de refuzuri de eliberare a avizului de branșare, potențialilor consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
2	Avizarea documentației de proiect pentru montarea instalației interne de apă (Secțiunea 5)		
2.1.	Numărul total de cereri pentru avizarea documentației de proiect pentru montarea instalațiilor interne de apă ale solicitanților, potențiali consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
2.2.	Numărul de avize a documentației de proiect eliberate în termen normativ de 10 zile, potențialilor consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
2.3.	Numărul de refuzuri de eliberare a avizului la documentația de proiect, potențialilor consumatori:		
	- <i>casnici</i>		

	- alți consumatori decât cei casnici		
3	Branșarea la rețea (Secțiunea 5)		
3.1.	Numărul total de cereri de branșare la sistemul public de alimentare cu apă, pentru potențialii consumatori:		
	- casnici		
	- alți consumatori decât cei casnici		
3.2.	Numărul de branșări a instalațiilor interne de apă în termen normativ de 4 zile lucrătoare, a potențialilor consumatori:		
	- casnici		
	- alți consumatori decât cei casnici		
3.3.	Numărul de branșări ale instalațiilor interne de apă în termen mai mare de 4 zile lucrătoare, a potențialilor consumatori:		
	- casnici		
	- alți consumatori decât cei casnici		
4	Reconectarea la rețea (Secțiunea 5)		
4.1.	Numărul total de reconectări a instalațiilor interne de apă ale consumatorilor la sistemul public de alimentare cu apă, pentru consumatorii:		
	- casnici		
	- alți consumatori decât cei casnici		
4.2.	Numărul de reconectări în termen normativ de 3 zile lucrătoare, a consumatorilor:		
	- casnici		
	- alți consumatori decât cei casnici		
5	Contractarea (Secțiunea 6)		
5.1.	Numărul total de cereri depuse pentru încheierea contractelor de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă de către consumatorii:		
	casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	alți consumatori decât cei casnici		
5.2.	Numărul total de contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă încheiate cu consumatorii:		
	casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	alți consumatori decât cei casnici		
5.3.	Numărul total de contracte încheiate în termen normativ de 5 zile lucrătoare cu consumatorii:		
	- casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	alți consumatori decât cei casnici		
6	Întreruperi în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă (Secțiunea 3)		
6.1.	Întreruperi planificate		
6.1.1.	Numărul total de întreruperi planificate:		
	- cu durata de până la 12 ore		
	- cu durata de până la 48 de ore		
6.1.2.	Lichidate în termen normativ		
6.1.3.	Numărul de consumatori afectați:		
	- casnici		
	- alți consumatori decât cei casnici		

6.2.	Înteruperi neplanificate		
6.2.1	Numărul total de înteruperi neplanificate		
6.2.2	Numărul de înteruperi lichidate în termen normativ		
6.2.3	Numărul de consumatori afectați:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
7	Informarea consumatorilor despre înteruperi în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă (Secțiunea 3)		
7.1.	Numărul total de informări a consumatorilor despre înteruperile planificate:		
	- <i>în termen normativ de 3 zile lucrătoare până la executare</i>		
7.2.	Numărul de informări a consumatorilor despre înteruperile neplanificate:		
	- <i>în termen normativ de pînă la 1 oră din momentul înteruperii</i>		
8	Facturarea și achitarea serviciului public de alimentare cu apă (Secțiunea 6)		
8.1.	Numărul total al facturilor emise:		
	- <i>în baza indicațiilor contoarelor</i>		
	- <i>în baza normelor de consum</i>		
	- <i>constatării consumului fraudulos</i>		
	- <i>pentru încasarea diferenței dintre tariful achitat și cel care urma să fie achitat de către consumator</i>		
8.2.	Numărul total al facturilor emise cu penalități :		
	- <i>din cauza neachitării în termen de către consumator a facturii</i>		
8.3.	Numărul facturilor eronate emise de către operator		
8.4.	Numărul facturilor achitate de către consumatori		
8.5.	Numărul facturilor neîncasate		
9	Petiții cu privire la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă (Secțiunea 7)		
9.1.	Numărul total de petiții cu privire la:		
	- <i>branșare</i>		
	- <i>contractare</i>		
	- <i>facturare greșită</i>		
	- <i>calitatea apei potabile</i>		
	- <i>alte cauze</i>		
9.2.	Petiții (conform Registrului de petiții) cu privire la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă		
	- <i>numărul de petiții ce reflectă mulțumirea consumatorilor privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă</i>		
	- <i>numărul de petiții ce reflectă nemulțumirea consumatorilor privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă</i>		
9.3.	Numărul total de răspunsuri emise cu privire la examinarea și soluționarea petițiilor consumatorilor		
	- <i>numărul de răspunsuri emise în termen</i>		
	- <i>numărul de răspunsuri emise peste termen</i>		

**Raport cu privire la indicatorii de performanță ai
serviciului public de canalizare**

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor	Indicator anual	Mențiuni
1	2	3	4
1	Eliberarea avizului de branșare (Secțiunea 5)		
1.1.	Numărul total de cereri pentru eliberarea avizului de racordare la sistemul public de canalizare		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
1.2.	Numărul de avize de racordare eliberate în termen normativ de 20 zile, potențialilor consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
1.3.	Numărul de refuzuri de eliberare a avizului de racordare, potențialilor consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
2	Avizarea documentației de proiect pentru montarea instalațiilor interne de canalizare (Secțiunea 5)		
2.1.	Numărul total de cereri pentru avizarea documentației de proiect la montarea instalațiilor interne de canalizare ale potențialilor consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
2.2.	Numărul de avize a documentației de proiect eliberate în termen normativ de 10 zile, potențialilor consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
2.3.	Numărul de refuzuri de eliberare a avizului la documentația de proiect, potențialilor consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
3	Racordarea instalației interne de canalizare la rețea (Secțiunea 5)		
3.1.	Numărul total de cereri de racordare la sistemul public de canalizare, potențialii consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
3.2.	Numărul de racordări, în termen normativ de 4 zile lucrătoare, a potențialilor consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
3.3.	Numărul de racordări, în termen mai mare de 4 zile lucrătoare, a potențialilor consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
4	Reconectarea la rețea (Secțiunea 5)		

4.1.	Numărul total de reconectări a instalațiilor interne de canalizare ale consumatorilor la sistemul public de canalizare, pentru consumatorii		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
4.2.	Numărul de reconectări în termen normativ de 3 zile lucrătoare, a consumatorilor:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
5	Contractarea (Secțiunea 6)		
5.1.	Numărul total de cereri depuse pentru încheierea contractelor de prestare a serviciului public de canalizare de către consumatorii:		
	casnici		
	- <i>persoane fizice</i>		
	- <i>administratorul blocului locativ</i>		
	alți consumatori decât cei casnici		
5.2.	Numărul total de contracte încheiate pentru prestarea serviciului public de canalizare cu consumatorii:		
	casnici		
	- <i>persoane fizice</i>		
	- <i>administratorul blocului locativ</i>		
	alți consumatori decât cei casnici		
5.3.	Numărul total de contracte încheiate în termen normativ de 5 zile lucrătoare cu consumatorii:		
	casnici		
	- <i>persoane fizice</i>		
	- <i>administratorul blocului locativ</i>		
	alți consumatori decât cei casnici		
6	Înteruperi în prestarea serviciului public de canalizare (Secțiunea 3)		
6.1.	Înteruperi planificate		
6.1.1.	Numărul total de înteruperi planificate:		
	- <i>cu durata de 12 ore</i>		
	- <i>cu durata de 48 de ore</i>		
6.1.2.	Lichidate în termen normativ		
6.1.3.	Numărul de consumatori afectați:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
6.2.	Înteruperi neplanificate		
6.2.1	Numărul total de înteruperi neplanificate		
6.2.2	Numărul de înteruperi lichidate în termen normativ		
6.2.3	Numărul de consumatori afectați:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
7	Informarea consumatorilor despre înteruperi în prestarea serviciului public de canalizare (Secțiunea 3)		
7.1.	Numărul total de informări a consumatorilor despre înteruperile planificate:		
	- <i>în termen normativ de 3 zile lucrătoare până la executare</i>		
7.2.	Numărul de informări a consumatorilor despre înteruperile neplanificate:		
	- <i>în termen normativ de 1 oră din momentul înteruperii</i>		
8	Facturarea și achitarea serviciului public de canalizare (Secțiunea 6)		
8.1.	Numărul total al facturilor emise:		

	- pentru serviciului public de canalizare		
	- pentru plățile suplimentare pentru depășirea normelor la deversarea apelor uzate în rețeaua publică de canalizare în cazul depășirii normelor concentrației maxime admisibile (CMA)		
	- în baza constatării consumului fraudulos		
	- pentru încasarea diferenței dintre tariful achitat și cel care urma să fie achitat de către consumator		
8.2.	Numărul total al facturilor emise cu penalități:		
	- din cauza neachitării în termen de către consumator a facturii		
	- din cauza neachitării în termen de către consumator a facturii pentru plățile suplimentare pentru depășirea normelor la deversarea apelor uzate în rețeaua publică de canalizare în cazul depășirii normelor concentrației maxime admisibile (CMA)		
8.3.	Numărul facturilor eronate emise de către operator		
8.4.	Numărul facturilor achitate de către consumatori		
8.5.	Numărul facturilor neîncasate		
9 Petiții referitor la prestarea serviciului public de canalizare (Secțiunea 7)			
9.1.	Numărul total de petiții referitor la prestarea serviciului public de canalizare, inclusiv cu privire la:		
	- racordare		
	- contractare		
	- facturare greșită		
	- alte cauze		
9.2.	Petiții (conform Registrului de petiții) cu privire la prestarea serviciului public de canalizare		
	- numărul de petiții ce reflectă mulțumirea consumatorilor privind prestarea serviciului public de canalizare		
	- numărul de petiții ce reflectă nemulțumirea consumatorilor privind prestarea serviciului public de canalizare		
9.3.	Numărul total de răspunsuri emise cu privire la examinarea și soluționarea petițiilor consumatorilor		
	- numărul de răspunsuri emise în termen		
	- numărul de răspunsuri emise peste termen		

**Raport cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului
public de alimentare cu apă și de canalizare**

Nr. d/o	Denumirea indicatorilor	Indicator anual	Mențiuni
1	2	3	4
1	Eliberarea avizului de branșare/racordare (Secțiunea 5)		
1.1.	Numărul total de cereri pentru eliberarea avizului de branșare/branșare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
1.2.	Numărul de avize eliberate în termen normativ de 20 zile, potențialilor consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
1.3.	Numărul de refuzuri de eliberare a avizului de branșare, potențialilor consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
2.	Avizarea documentației de proiect pentru montarea instalațiilor interne de apă și canalizare (Secțiunea 5)		
2.1.	Numărul total de cereri pentru avizarea documentației de proiect la montarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale potențialilor consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
2.2.	Numărul de avize a documentației de proiect eliberate în termen normativ de 10 zile, potențialilor consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
2.3.	Numărul de refuzuri de eliberare a avizului la documentația de proiect, potențialilor consumatori:		
	- <i>casnici</i>		
	- <i>alți consumatori decât cei casnici</i>		
3	Contractarea (Secțiunea 6)		
3.1.	Numărul total de cereri depuse pentru încheierea contractelor de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare de către consumatorii:		
	casnici		
	- <i>persoane fizice</i>		
	- <i>administratorul blocului locativ</i>		
	alți consumatori decât cei casnici		
3.2.	Numărul total de contracte încheiate pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu consumatorii:		
	- casnici		
	- <i>persoane fizice</i>		

	- administratorul blocului locativ		
	- alți consumatori decât cei casnici		
3.3.	Numărul total de contracte încheiate în termen normativ de 5 zile lucrătoare cu consumatorii:		
	casnici		
	- persoane fizice		
	- administratorul blocului locativ		
	alți consumatori decât cei casnici		
4	Facturarea și achitarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (Secțiunea 6)		
4.1.	Numărul total al facturilor emise:		
	- în baza indicațiilor contoarelor		
	- în baza normelor de consum		
	- în baza constatării consumului fraudulos		
	- pentru plățile suplimentare pentru depășirea normelor la deversarea apelor uzate în rețeaua publică de canalizare în cazul depășirii normelor concentrației maxime admisibile (CMA)		
	- pentru încasarea diferenței dintre tariful achitat și cel care urma să fie achitat de către consumator		
4.2.	Numărul total al facturilor emise cu penalități :		
	- din cauza neachitării în termen de către consumator a facturii;		
	- din cauza neachitării în termen de către consumator a facturii pentru plățile suplimentare pentru depășirea normelor la deversarea apelor uzate în rețeaua publică de canalizare în cazul depășirii normelor concentrației maxime admisibile (CMA)		
4.3.	Numărul facturilor eronate emise de către operator		
4.4.	Numărul facturilor achitate de către consumatori		
4.5.	Numărul facturilor neîncasate		
5	Petiții cu privire la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (Secțiunea 7)		
5.1.	Numărul total de petiții cu privire la:		
	- branșare/racordare		
	- contractare		
	- facturare greșită		
	- calitatea apei potabile		
	- alte cauze		
5.2.	Petiții (conform Registrului de petiții) cu privire la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare		
	- numărul de petiții ce reflectă mulțumirea consumatorilor privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare		
	- numărul de petiții ce reflectă nemulțumirea consumatorilor privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare		
	- alte cauze		
5.3.	Numărul total de răspunsuri emise cu privire la examinarea și soluționarea petițiilor consumatorilor		
	- numărul de răspunsuri emise în termen;		
	- numărul de răspunsuri emise peste termen.		

Anexa nr.5
la Regulamentul cu privire la indicatorii de
performanță ai serviciului public de
alimentare cu apă și de canalizare aprobat
prin Decizia Consiliului municipal Orhei
nr. _____ din _____ 20 ____

Informația cu privire la apelurile telefonice recepționate de către operator

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