



Finanțat de Uniunea Europeană



Proiectul „Abilitarea cetățenilor în Republica Moldova”

MEMO

al consumatorului serviciilor publice de apă și de canalizare

În calitate de consumator al serviciilor publice de apă și de canalizare trebuie să cunoașteți că în Republica Moldova acest serviciu public este guvernat prin Legea nr. 303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

O definiție a serviciilor publice ar fi – *activități de interes public, care satisfac nevoile generale ale oamenilor, organizate de către autoritățile statului; activități ale căror prezență sau absență denotă un anumit nivel de confort sau calitate a vieții (sau, respectiv, o absență a acestora).*

AUTORITĂȚILE PUBLICE LOCALE joacă un rol central în organizarea acestui serviciu public. În principal primăriile sunt responsabile de:

I. Înființarea infrastructurii în domeniul alimentării cu apă și canalizare.

Este necesar de menționat că toate deciziile privind înființarea și dezvoltarea infrastructurii pe acest domeniu se iau de autorități doar după consultări cu populația. În acest sens, autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi au următoarele competențe:

- elaborează și implementează planuri proprii de dezvoltare și de funcționare, pe termen scurt, mediu și lung, a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu planurile urbanistice generale, cu programele de dezvoltare social-economică a unității administrativ-teritoriale, precum și potrivit angajamentelor internaționale în domeniul de protecție a mediului;
- înființează, organizează, coordonează, monitorizează și controlează funcționarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile legii;
- decid asocierea unităților administrativ-teritoriale în vederea înființării și organizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și a încurajării investițiilor în sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare;

II. Asigurarea investițiilor pentru construcția, modernizarea, reparația și extinderea infrastructurii existente de apeduct și canalizare. Astfel APL-urile:

- participă cu mijloace financiare și/sau cu bunuri la constituirea patrimoniului operatorilor pentru realizarea de lucrări și pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- aprobă studiul de fezabilitate privind reabilitarea și extinderea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- contactează sau garantează, în condițiile legii, împrumuturile pentru finanțarea programelor de investiții în vederea dezvoltării sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare a localităților, pentru efectuarea de lucrări noi sau de extinderi, pentru



Finanțat de Uniunea Europeană



dezvoltarea de capacități, inclusiv pentru reabilitarea, modernizarea și reechiparea sistemelor existente;

Pentru investiții în infrastructură primăriile pot utiliza sursele financiare proporții, fonduri primite la de bugetul național sau din creditele contractate la bănci din Moldova sau organizații internaționale ca Banca Mondială, Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare.

Multe primării aplică și obțin granturi în acest scop de la principalii donatori ai Moldovei precum sunt Uniunea Europeana, Statele Unite ale Americii, Guvernele Germaniei, Elveției, Austriei, României, etc.

În vederea asigurării continuității și funcționării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, autoritățile administrației publice locale sânt responsabile de planificarea și urmărirea executării lucrărilor de investiții conform propriilor strategii de dezvoltare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare și planurilor generale de urbanism. În acest scop, autoritățile publice locale întocmesc programe de investiții multianuale de înlocuire, extindere și modernizare a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare, corelate cu investițiile stabilite în planurile de alimentare cu apă și sanitație raionale/naționale.

III: Administrarea și delegarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. În acest sens autoritatea publica locală:

- administrează sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare ca parte a infrastructurii tehnico-edilitare a unităților administrativ-teritoriale respective;
- elaborează și aprobă Caietul de sarcini al serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- delegă gestiunea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și a bunurilor publice corespunzătoare conform legislației în vigoare;
- aprobă indicatorii de performanță ai serviciului 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 (ANRE);

Gestiunea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se organizează și se realizează prin gestiune directă sau gestiune delegată.

Alegerea formei de gestiune a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează prin decizia autorităților deliberative ale unităților administrativ-teritoriale, în funcție de natura și starea serviciului, de necesitatea asigurării celui mai bun raport calitate-preț, de interesele actuale și de perspectivă ale unităților administrativ-teritoriale, precum și de mărimea și complexitatea sistemelor aferente serviciului.

Activitățile specifice serviciului de alimentare cu apă și de canalizare se realizează pe baza unui Regulament de organizare și funcționare a serviciului. În Regulamentul dat, pentru localitățile care dispun de rețele publice de apeduct și nu dispun/dispun în procent mic de



Finanțat de Uniunea Europeană



acoperire de rețea publică de canalizare, trebuie indicată soluția tehnică de gestionare a apelor reziduale.

Ca exemplu: pe teritoriul APL toți consumatorii de servicii publice de alimentare cu apă, care în urma folosirii serviciului dat generează ape reziduale de la folosirea veceurilor și băilor, sunt obligați:

- să asigure colectarea acestor ape reziduale în construcții de înmagazinare impermeabile (haznale).
- să dispună de contracte de evacuare a apelor reziduale cu o companie specializată care prestează servicii de vidanjanare și transportare cu indicarea stației de epurare în care apele reziduale vor fi deversate.
- să dispună de dovezi documentate (certificat de plată a serviciului de transport a apelor reziduale) prin care se confirmă evacuarea a întregului volum de ape egal cu volumul de apă potabilă consumată înregistrată de contor. În cazul stabilirii încălcărilor prevederilor Regulamentului se prevăd sancțiuni.

În lipsa sistemelor centralizate de canalizare se folosesc bazine nevidanjabile, bazine vidanjabile (haznale), fose septice, stații de epurare de capacitate mică. Pe piața Republicii Moldova sunt oferite de soluții tehnice pentru stocarea și prelucrarea apelor reziduale.

Monitorizare și controlul activității operatorului. Prestarea serviciilor prin sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare trebuie să îndeplinească la nivelul consumatorilor, în punctele de delimitare, parametri tehnici de furnizare stabilite în contractele de furnizare și cerințele indicatorilor de performanță aprobate de autoritatea administrației publice locale în baza Regulamentului cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

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 în toate oficiile sale de relații cu consumatorii.

Calitatea apei potabile trebuie să corespundă Normelor sanitare privind calitatea apei potabile, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.934/2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.131-135, art.970).

Calitatea apelor uzate devărsate în emisar trebuie să fie cercetată în conformitate cu prevederile Hotărârii Guvernului nr. 950 din 25.11.2013 pentru aprobarea Regulamentului privind cerințele de colectare, epurare și deversare a apelor uzate în sistemul de canalizare și/sau în corpuri de apă pentru localitățile urbane și rurale.

IV. Aprobarea tarifele pentru serviciul public și anume APL:

- aprobă tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă potabilă și de canalizare și pentru serviciile auxiliare furnizate de către operatori consumatorilor, calculate în conformitate cu metodologiile elaborate și aprobate de către Agenție (ANRE);



Finanțat de Uniunea Europeană



- decid asupra delegării către Agenție (ANRE) a competenței de aprobare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- alocă compensații pentru unele categorii de consumatori casnici considerați vulnerabili, în modul și în condițiile stabilite de lege.

OPERATORUL SERVICIULUI DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI CANALIZARE este o persoană juridică (întreprindere) care dispune, dirijează, exploatează și întreține un sistem public de alimentare cu apă și de canalizare și furnizează consumatorilor serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în baza unui contract;

I. Operatorul este obligat să asigure continuitatea serviciilor prestate (24/24 ore, 7 zile pe săptămâna).

Însă se întâmplă întreruperi în furnizarea serviciilor. Durata acestor întreruperi este reglementată și trebuie să fie respectată de furnizor.

Întreruperea planificată este o 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 rețelele publice de alimentare cu apă/de canalizare sau pentru branșare/racordare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale noilor consumatori.

În aceste cazuri operatorul informează consumatorii afectați despre întreruperea planificată cel puțin cu 3 zile lucrătoare înainte, prin mass-media, prin intermediul paginii web oficiale și/sau prin afișare, inclusiv la scările blocurilor locative.

Durata unei întreruperi planificate constituie termenul de remediere a avariilor:

1. Pentru reparațiile 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 – termenul de lichidare fiind indicat în documentația de proiect pentru realizarea lucrărilor;
2. Nu mai mult de 48 de ore pentru reparațiile anumitor porțiuni de conducte, reamplasare a anumitor segmente a rețelelor de alimentare cu apă cu amenajarea masivelor de ancoraj;
3. Nu mai mult de 12 ore pentru montare, branșare/racordare, reamplasare a anumitor segmente ale branșamentelor la blocurile locative, instalarea/demontarea contorului pentru măsurarea volumului de apă.

Întreruperea neplanificată este o întrerupere temporară a furnizării serviciului cauzată de avarii produse în sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare. Operatorul informează consumatorii afectați despre întreruperea neplanificată a furnizării/prestării serviciului în prealabil cu 1 oră. Durata unei întreruperi neplanificate constituie termenul de remediere a avariilor :

1. Termenul nu poate depăși 12 ore pentru mediu urban;



Finanțat de Uniunea Europeană



2. Termenul nu poate depăși 10 ore pentru mediu rural;

II. Adițional operatorul este obligat să respecte următoarele termene:

1. Eliberarea avizului de branșare / racordare la rețele publice de alimentare cu apă și de canalizare din data înregistrării cererii – 20 zile;
2. Coordonarea documentației de proiect pentru montarea instalației interne de apă – 10 zile;
3. Executarea branșamentului de apă și /sau a racordului de canalizare și montarea contorului din data achitării de către solicitant a tarifului pentru branșare/racordare – casnic 30 de zile;
4. Executarea branșamentului/ racordului instalației interne de apă și de canalizare din ziua semnării contractului și efectuării plății pentru conectare de solicitant – 4 zile;
5. Reconectarea instalației interne de apă și de canalizare la rețele publice la rețea – 3 zile;
6. Contractarea serviciului în cazul branșării/racordării de către operator a instalațiilor interne ale solicitantului – aceeași zi;
7. Contractarea serviciului în cazul depunerii cererii cu documentele necesare – 5 zile;
8. Facturarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare în baza indicilor contorului lunar;
9. Examinarea petițiilor scrise ale consumatorilor referitor la regimul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare – 2 zile lucrătoare;
10. Examinarea petițiilor scrise ale consumatorilor referitor la nerespectarea indicatorilor privind calitatea furnizării/ prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare la punctul de delimitare – în aceeași zi de la primirea petiției.

III. Achiziționarea, instalarea, reparația, înlocuirea și verificarea metrologică a contoarelor se efectuează:

- a) la branșamentele blocurilor locative, la casele individuale – de către operator, din contul mijloacelor financiare prevăzute în tariful pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, calculate conform Metodologiei ANRE de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate;
- b) în apartamentele din blocurile locative cu care sânt încheiate contracte directe cu operatorul sau la încheierea contractului direct cu operatorul – de către operator, din contul mijloacelor financiare prevăzute în tariful pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, calculate conform Metodologiei;
- c) la alți consumatori – conform contractului încheiat între consumator și operator sau între consumator și administratorul blocului locativ, din contul mijloacelor financiare ale consumatorului.



Finanțat de Uniunea Europeană



AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU REGELEMENTARE ÎN ENERGETICĂ (ANRE) este responsabilă de reglementarea serviciului public de alimentare cu apă și canalizare. Agenția exercită următoarele atribuții:

- eliberează, în conformitate cu procedura și cu cerințele stabilite de lege, licențe operatorilor care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare la nivel de raion, municipiu și oraș;
- monitorizează și controlează, în modul și în limitele stabilite de lege, respectarea de către titularii de licențe a condițiilor stabilite pentru desfășurarea activităților licențiate;
- elaborează și aprobă Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate și Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor la serviciile auxiliare furnizate de către operatori;
- elaborează și aprobă documente-cadru care sunt obligatorii pentru operatorii serviciului public, după aprobarea acestora de către conducere entităților;
- avizează tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și tarifele pentru serviciile auxiliare furnizate la nivel de raion, municipiu și oraș, determinate și justificate de operator în conformitate cu metodologiile aprobate de Agenție, și le prezintă spre aprobare consiliilor locale;
- aprobă tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, precum și pentru serviciile auxiliare, furnizate de operatori la nivel de raion, municipiu și oraș, în cazul în care consiliile locale respective au delegat Agenției dreptul deplin de aprobare a tarifelor;
- aprobă tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat/prestat la nivel de raion, municipiu și oraș în cazul neaprobării acestora de către consiliile locale, în baza cererii operatorului și a avizului prezentat de Agenție, în termenul stabilit de legea nr. 303/2013;
- monitorizează corectitudinea aplicării de către operatori a tarifelor aprobate de Agenție;
- monitorizează respectarea de către operatori, tarifele cărora sunt aprobate de Agenție, a indicatorilor de performanță a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, stabiliți în regulamentul aprobat de Agenție.

CONSMATORUL SERVICIILOR DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE de asemenea are o serie de drepturi și obligații.

Consumatorul are următoarele drepturi:

- să beneficieze de serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în condițiile stabilite în contractul de furnizare/prestare a serviciului respectiv, în actele legislative și în alte acte normative în domeniu;
- să fie prezent personal sau să desemneze expres o persoană care să asiste la citirea indicațiilor contorului, la efectuarea verificării metrologice de expertiză și a controlului integrității contorului de apă și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și la deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de actele legislative și de alte acte normative în domeniu;



Finanțat de Uniunea Europeană



- să fie informat din timp de către operator despre regimul de furnizare a apei, stabilit în localitate, inclusiv cu privire la limitările sau întreruperile în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în modul stabilit de actele legislative și de alte acte normative în domeniu;
- să inițieze modificarea și completarea contractului de furnizare/prestare a serviciului și/sau a anexelor acestuia prin acorduri adiționale, inclusiv în cazul în care apar prevederi noi în actele legislative și în alte acte normative în domeniu;
- să renunțe (definitiv sau temporar) la serviciile operatorului în modul stabilit de actele legislative și de alte acte normative în domeniu;
- să primească, la cerere, informații privind tarifele în vigoare și calitatea apei, privind volumul consumului de apă, plățile și penalitățile calculate și achitate;
- să primească răspuns la petițiile și reclamațiile adresate operatorului în modul și în termenele stabilite de legislație;
- să solicite recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în conformitate cu actele legislative și cu alte acte normative în domeniu;
- să beneficieze de compensații pentru plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din sursele bugetului local sau din bugetul de stat;

Consumatorul are următoarele obligații:

- să respecte prevederile contractului încheiat, actelor legislative și ale altor acte normative în domeniu;
- să prezinte operatorului datele și documentele necesare pentru încheierea sau reîncheierea contractului privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- să exploateze și să întrețină în stare bună instalațiile interne de apă și de canalizare aflate în gestiunea sa în conformitate cu documentele normativ-tehnice, să remedieze la timp avariile și scurgerile de apă de la rețelele proprii;
- să asigure integritatea contoarelor și a sigiliilor aplicate acestora;
- să acorde acces personalului operatorului pentru citirea indicațiilor contorului de apă, pentru prezentarea contorului la verificarea metrologică și a integrității contorului de apă și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și pentru deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de actele legislative și de alte acte normative în domeniu;
- să acorde acces personalului operatorilor la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare amplasate pe teritoriul consumatorului pentru efectuarea lucrărilor de intervenție și de reconstrucție;
- să achite, în termenele stabilite, facturile pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- să utilizeze apa în mod rațional și fără fraude;
- să nu execute conectări neautorizate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare;



Finanțat de Uniunea Europeană



- să nu evacueze spre deversare în sistemul public de canalizare substanțe interzise de actele normative în vigoare și care pot avaria rețelele publice sau pot afecta funcționarea instalațiilor de epurare a apelor uzate;
- să mențină curățenia și să întrețină în stare corespunzătoare căminul de vizitare în care este instalat contorul, amplasat pe proprietatea sa;
- să execute lucrări de întreținere și reparație, care îi revin conform reglementărilor legale, la instalațiile interne de apă și de canalizare pe care le are în folosință pentru a nu admite pierderi de apă sau, în caz de funcționare necorespunzătoare a acestora, pentru a nu crea pericol pentru sănătatea publică;
- să informeze, în termen de 7 zile lucrătoare, operatorul despre toate cazurile transferului sau vânzării către alți proprietari a imobilului și a instalațiilor sale interne de apă și de canalizare, precum și despre modificarea altor date menționate în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- să achite operatorului prejudiciile cauzate prin deteriorarea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, prin evacuarea în rețelele publice de canalizare a substanțelor interzise spre deversare și a apelor uzate cu un conținut sporit de poluanți, precum și în alte cazuri prevăzute de lege.

În cazul încălcării drepturilor consumatorului din partea operatorului prestări servicii publice de alimentare cu apă și de canalizare, consumatorul poate apela la:

- Administrația Publică Locală (Primăria) care a încheiat contractul de delegare a gestiunii serviciului public de apă și de canalizare cu operatorul respectiv;
- Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică a Republicii Moldova: anre@anre.md, linia de informare 08001 0008.

Modul de adresare poate fi diferit către ANRE: petiție on-line, suport electronic - poșta electronică, suport de hârtie - poștă ax, sunet telefonic – linie de informare.

Modul de adresare către primărie: cerere scrisă, adresare telefonică, alte metode de comunicare în dependență de dezvoltarea lor. Metodele de adresare a cetățenilor sunt de obicei afișate pe panoul informativ la intrare în primărie.