



Республика Молдова

НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ В ЭНЕРГЕТИКЕ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № HANRE249/2025
от 23.05.2025

об утверждении Рамочного положения о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации

Опубликован : 20.06.2025 в MONITORUL OFICIAL № 325-327 статья № 480 Data intrării în vigoare

На основании пункта g) части (2) статьи 7 Закона № 303/2013 о публичной услуге водоснабжения и канализации (Официальный монитор Республики Молдова, 2014 г., № 60-65, ст. 123) Административный совет Национального агентства по регулированию в энергетике ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Рамочное положение о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации (прилагается).

2. Признать утратившим силу Постановление Административного совета Национального агентства по регулированию в энергетике № 356/ 2019 года об утверждении Рамочного положения о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации (*Официальный монитор Республики Молдова, 2019 г., № 352-359, ст. 1988*), зарегистрированное в Министерстве юстиции под № 1501 от 6 ноября 2019 года.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на подразделения Национального агентства по регулированию в энергетике.

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР Алексей ТАРАН

ДИРЕКТОРА: Виолина ШПАК

Александру УРСУ

№ 249. Кишинэу, 23 мая 2025 г.

УТВРЕЖДЕНО

Постановлением Административного совета НАРЭ

№ 249/2025

РАМОЧНОЕ ПОЛОЖЕНИЕ
о показателях эффективности публичной
услуги водоснабжения и канализации

Часть 1

ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1. Рамочное положение о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации (в дальнейшем - *Положение*) устанавливает минимальные показатели эффективности, которые должны соблюдаться операторами для обеспечения публичной услуги водоснабжения и канализации.

2. Показатели эффективности и их значения утверждаются органами местного публичного управления с соблюдением предельных значений показателей эффективности, установленных настоящим Положением.

3. Показатели эффективности, установленные в соответствии с настоящим Положением, являются обязательными для всех операторов, независимо от организационно-правовой формы, природы капитала, вида собственности.

4. Требования настоящего Положения применяются в отношениях между операторами, поставляющими/предоставляющими публичную услугу водоснабжения и канализации, и потребителями/заявителями в целях обеспечения, с количественной и качественной точки зрения, непрерывности публичной услуги водоснабжения и канализации, постоянной адаптации к требованиям потребителей, исключения любой дискриминации в отношении доступа к услугам водоснабжения и канализации, и соблюдения специфических норм в области водохозяйствования и охраны окружающей среды.

5. В случае потребителей, у которых имеются несколько мест потребления, требования настоящего Положения применяются для каждого места потребления в отдельности.

6. Требования настоящего Положения не применяются при нарушении предельных значений показателей эффективности в следующих случаях:

1) препятствия, оправдывающие невыполнение обязательств, аварии в сетях и установках водоснабжения и/или канализации, а также резкое и существенное ухудшение качества воды у источника водозабора из-за высокой концентрации в воде загрязняющих веществ, положение, требующее срочного прекращения распределения воды и/или приема сточных вод;

2) прекращение подачи электроэнергии на объекты публичных систем водоснабжения и канализации поставщиком электроэнергии;

3) необходимость увеличения расхода воды в местах предстоящего тушения пожаров.

7. В целях настоящего Положения применяются понятия и термины, которым дано определение Законом № 303/2013 о публичной услуге водоснабжения и канализации (в дальнейшем - *Закон № 303/2013*), а также следующие понятия:

авария - неисправности в трубах, установках и оборудовании соответствующей публичной системы водоснабжения и канализации или возникновение опасности при их эксплуатации, которые вызывают полный или частичный перерыв в подаче воды потребителям или в приеме сточных вод от потребителей, затопление территории;

устранение аварий - непостоянная и срочная деятельность, посредством которой, в случае возникновения неисправности, принимаются незамедлительные меры по устранению причин, которые привели к возникновению неисправности, или обеспечивается альтернативное функционирование, ремонтируется или заменяется поврежденная установка, оборудование, аппарат и т.д., восстанавливается функционирование в нормальных условиях или по сокращенным параметрам до завершения работ, необходимых для обеспечения нормального функционирования установки или оборудования;

показатели эффективности - количественные параметры, позволяющие оценить уровень качества публичной услуги водоснабжения и канализации, обязательные для операторов, поставляющих/предоставляющих данную услугу;

предельные значения показателей эффективности - установленные настоящим Положением минимальные значения показателей эффективности, за несоблюдение которых Агентство вправе применять санкции к операторам в соответствии с профильным законодательством;

запланированный перерыв в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации - временный перерыв в водоснабжении, приеме сточных вод, с предварительным уведомлением потребителей, вызванный необходимостью выполнения оператором работ по техническому обслуживанию и/или запланированному ремонту в публичной системе водоснабжения/канализации, по подключению/подсоединению внутренних установок водоснабжения/канализации новых потребителей, без отключения внутренних установок водоснабжения/канализации потребителей от публичной сети водоснабжения/канализации;

незапланированный перерыв в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации - временный перерыв в водоснабжении, приеме сточных вод, вызванный авариями, которые произошли в публичной системе водоснабжения и канализации, без отключения внутренних установок потребителей от публичной сети водоснабжения/канализации.

Часть 2

НЕПРЕРЫВНОСТЬ ПОСТАВКИ/ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ

И КАНАЛИЗАЦИИ

8. Операторы обязаны обеспечивать непрерывно и надежно поставку/предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации потребителям, в соответствии с показателями эффективности, установленными настоящим Положением.

9. Показатели эффективности публичной услуги, отражающие непрерывность поставки/предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации - это:

- 1) продолжительность запланированного/незапланированного перерыва;
- 2) степень информирования потребителей о запланированных/незапланированных перерывах.

10. Оператор регистрирует все перерывы в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с приложением № 1.

11. Запланированные и незапланированные перерывы регистрируются отдельно.

12. Незапланированные перерывы регистрируются с помощью автоматизированных средств оператора, который поставляет/предоставляет публичную услугу водоснабжения и канализации, или, при их отсутствии, на основании сообщений и/или звонков потребителей, регистрируемых круглосуточной телефонной службой. Продолжительность одного перерыва исчисляется с момента его регистрации до момента возобновления поставки/предоставления публичной услуги. По каждому из незапланированных перерывов регистрируется причина перерыва:

- 1) препятствие оправдывающее неисполнение;
- 2) события, вызванные третьими сторонами;
- 3) аварии, произошедшие в сетях и установках водоснабжения и канализации, а также ухудшение качества воды у источника водозабора из-за высокой концентрации загрязняющих веществ в воде, положение, требующее срочного прекращения распределения воды и/или приема сточных вод;
- 4) распоряжение территориальных органов государственного надзора, обеспечения и охраны общественного здоровья и окружающей среды.

13. По каждому случаю перерыва регистрируется информация о дате и времени перерыва в публичной услуге, продолжительности перерыва, а также о количестве затронутых перерывом потребителей с уточнением категорий потребителей, бытовых/небытовых.

14. Продолжительность запланированного перерыва в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации не должна превышать:

- 1) *срок, указанный в календарном плане проектной документации на выполнение работ, рассчитанный разработчиком проекта - в случае ремонта на*

станциях водозабора, обработки воды, в публичных сетях транспортировки и распределения воды, публичных канализационных сетях, на насосных станциях, очистных сооружениях, включая замену, реконструкцию, модернизацию определенных участков сети;

2) *не более 48 часов* – в случае ремонта определенных участков труб, переноса определенных отрезков публичных сетей водоснабжения и канализации с обустройством анкерных массивов;

3) *не более 12 часов* – в случае монтажа, подключения/подсоединения, переноса определенных отрезков вводов/выпусков потребителей, установки/демонтажа водомера для учета объема воды.

15. Если устанавливается, что продолжительность работ по возобновлению публичной услуги водоснабжения и канализации превышает сроки, установленные в пункте 14, оператор дополнительно информирует потребителей о продлении срока запланированного перерыва с обоснованием необходимости продления срока.

16. Продолжительность незапланированного перерыва в предоставлении публичной услуги водоснабжения соответствует сроку устранения аварий, исчисляемому с момента регистрации информации об аварии до момента возобновления предоставления публичной услуги водоснабжения потребителям.

Этот срок не может превышать:

1) *12 часов* в городской местности;

2) *10 часов* в сельской местности.

17. Продолжительность незапланированного перерыва в предоставлении публичной услуги канализации соответствует сроку устранения аварий, исчисляемому с момента регистрации информации об аварии до момента возобновления предоставления публичной услуги канализации потребителям.

Этот срок не может превышать:

1) *8 часов* в городской местности;

2) *6 часов* в сельской местности.

18. При перерывах, произошедших в случае препятствия, оправдывающего невыполнение обязательства, публичная услуга водоснабжения и канализации должна быть возобновлена в срок не более 24 часов после истечения периода, признанного препятствием, оправдывающим невыполнение обязательства.

19. В случае поставки воды с перерывами по причине недостаточной пропускной способности водопровода оператор, с согласия органов местного публичного управления, организует распределение воды в соответствующих секторах населенных пунктов согласно графику с информированием потребителей о режиме поставки. Одновременно оператор разрабатывает и принимает меры по обеспечению

последующей поставки воды потребителям в предусмотренных объемах с указанием конкретных сроков, оправданных исправлением положения.

20. Показатели эффективности, касающиеся продолжительности перерывов и возобновления публичной услуги в нормативный срок, исчисляются на основе информации о перерывах, зарегистрированной в соответствии с приложением № 1. Значения показателей представляются согласно таблице 6 приложения № 2.

Показатели эффективности, касающиеся продолжительности перерывов и возобновления услуги в нормативный срок, рассчитываются в виде соотношения количества перерывов, ликвидированных в срок, и общего количества зарегистрированных перерывов.

21. Информация об аварии в публичной системе водоснабжения и канализации направляется оператору:

1) через автоматизированные информационно-технологические системы аппаратуры телесигнализации;

2) через круглосуточную телефонную службу;

3) по обращениям потребителей, направленным через почтовую службу, по электронной почте или зарегистрированным лично в канцелярии оператора.

22. Оператор информирует пострадавших потребителей:

1) *о незапланированном перерыве в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации* – оперативно, посредством уведомления в течение до одного часа с момента перерыва, с указанием в тексте уведомления адреса и намеченного срока возобновления поставки/предоставления услуги;

2) *о запланированном перерыве* – заранее, посредством предварительного уведомления, не менее чем за три рабочих дня до перерыва, с указанием числа, с которого произойдет перерыв, адреса и периода перерыва.

23. Обязанность по информированию посредством объявления считается выполненной, если объявление дается в срок, предусмотренный в пункте 22, и есть доказательство информирования потребителей, по меньшей мере, одним из следующих методов:

1) размещение объявления на официальной веб-странице оператора;

2) распространение пресс-релиза через средства массовой информации;

3) размещение объявления в каждом подъезде многоквартирного жилого дома;

4) уведомление органа местного публичного управления, а также размещение объявления на доске объявлений в селах, коммунах;

5) уведомление потребителей, при необходимости по почте/электронной почте/

факсу/телефону.

24. Степень информирования потребителей о запланированных/незапланированных перерывах в течение одного года рассчитывается как соотношение количества опубликованных объявлений о перерывах согласно положениям пунктов 22 и 23 и общего количества зарегистрированных перерывов.

Часть 3

КАЧЕСТВО И ТЕХНИЧЕСКИЕ ПАРАМЕТРЫ ПРИ ПОСТАВКЕ/ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

25. Питьевая вода распределяемая потребителям должна соответствовать на их вводах условиям пригодности к питью, предусмотренным Законом № 182/2019 о качестве питьевой воды, и Санитарному регламенту по надзору и мониторингу качества питьевой воды, утвержденному Постановлением Правительства № 651/2023, а также параметрам расхода и давления, уточненным в технических условиях, выданных оператором, и в договорах о поставке соответствующей публичной услуги.

26. Операторы обязаны обеспечить функционирование публичных систем водоснабжения и канализации согласно проектным параметрам и параметрам, установленным в соответствии с нормативно-техническими документами по водозабору, обработке, транспортировке, накоплению и распределению питьевой/технологической воды всем потребителям, а также по сбору, транспортировке, очистке и отводу сточных вод СНиП 2.04.02-84* «Водоснабжение. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 «Наружные сети и сооружения канализации», СНиП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации».

27. Проверка технических параметров публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется в соответствии с условиями договора, заключенного между оператором и потребителем, и нормативно-технических документов по забору, обработке, транспортировке, накоплению и распределению питьевой/технологической воды потребителям, а также по сбору и отводу сточных вод СНиП 2.04.02-84* «Водоснабжение. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 «Наружные сети и установки канализации», СНиП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации».

28. Оператор обязан поставлять/предоставлять публичную услугу водоснабжения и канализации в специально предусмотренных местах с учетом разграничительных пунктов публичных сетей и внутренних установок потребителей, согласно техническим параметрам, установленным национальными стандартами СНиП 2.04.02-84* «Водоснабжение. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.03:2015 «Внутренние сооружения водоснабжения и канализации», NCM G.03.02:2015 «Наружные сети и сооружения канализации», СНиП 3.05.04-85* «Наружные сети и

сооружения водоснабжения и канализации», Рамочным положением об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации, настоящим Положением и заключенными с потребителями договорами.

Часть 4

ПОДКЛЮЧЕНИЕ/ПРИСОЕДИНЕНИЕ К ПУБЛИЧНЫМ СЕТЯМ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

29. Оператор обязан выдать уведомление о подключении/присоединении к публичной сети водоснабжения и канализации в течение не более 10 рабочих дней со дня подачи заявления и представления необходимых документов, указанных в Рамочном положении об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации.

30. Оператор может обоснованно отказать в выдаче уведомления о подключении/присоединении в случаях, предусмотренных в Рамочном положении об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации.

31. Оператор обязан в течение не более 10 дней согласовать проект заявителя, составленный на основании уведомления о подключении/присоединении. В случае подключения установок с большим расходом воды оператор и заявитель вправе согласовать и определить другой срок согласования проекта, но не более 30 дней.

32. По запросу заявителя оператор обеспечивает выполнение водопроводного ввода и/или канализационного выпуска, в том числе подключение/присоединение к публичным сетям в срок до 30 дней со дня уплаты заявителем тарифа за подключение/присоединение внутренних установок потребителей к публичной сети.

33. Оператор подключает/присоединяет внутренние установки водоснабжения и канализации заявителя к публичным сетям водоснабжения и канализации в течение не более четырех дней со дня уплаты заявителем тарифа на подключение/присоединение к публичной сети, в случае, когда выполнение водопроводного ввода было обеспечено потребителями.

34. В случае отключения внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя от публичных сетей водоснабжения и канализации потребитель имеет право на повторное подключение внутренней установки водоснабжения и канализации к публичным сетям после устранения причин, которые привели к отключению, предусмотренных частью (3) статьи 23 Закона № 303/2013 и Рамочным положением об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации. Оператор повторно подключает внутренние установки потребителя в короткий срок, но не более чем через три рабочих дня после уплаты потребителем тарифа на повторное подключение.

35. Показатели эффективности, связанные с обязанностями, предусмотренными

в пунктах 29-34, рассчитываются в виде соотношения количества случаев, выполненных своевременно, и общего количества зарегистрированных заявлений.

Часть 5

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА НА ПУБЛИЧНУЮ УСЛУГУ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ.

ФАКТУРИРОВАНИЕ И ОПЛАТА УСЛУГИ

36. Любое физическое или юридическое лицо, чьи внутренние установки водоснабжения и канализации подключены/присоединены к публичным сетям водоснабжения и канализации, и выполнившее условия и работы, предусмотренные в уведомлении о подключении/присоединении вправе обратиться к оператору для заключения договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

37. На основании поданного заявителем заявления, согласно требованиям Рамочного положения об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации, могут быть заключены:

- 1) договор о поставке-предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;
- 2) договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения;
- 3) договор о предоставлении публичной услуги канализации;
- 4) договор о предоставлении публичной услуги очистки сточных вод.

38. Оператор обязан заключить договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации следующим образом:

- 1) в течение не более 10 рабочих дней со дня подачи заявления о заключении договора и представления необходимых документов, предусмотренных Рамочным положением об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации;
- 2) в тот же день в случае подключения/присоединения оператором внутренних установок заявителя к публичной сети водоснабжения и канализации.

39. Оператор может аргументированно отказать в заключении договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации с заявителем в случаях, предусмотренных Рамочным положением об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации, а отказ аргументируется письменно. Уведомление об отказе в заключении договора и соответствующих причинах доводится до сведения заявителя в письменном виде в течение максимум 10 дней со дня подачи соответствующего заявления.

40. Показатели эффективности, связанные с обязанностью, предусмотренной пунктом 38, рассчитываются как соотношение количества заключенных в срок договоров и общего количества поданных заявлений.

41. Фактурирование публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется в соответствии с условиями договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, на основе показаний водомера или норм потребления.

42. Счета-фактуры на оплату публичной услуги водоснабжения и канализации выписываются ежемесячно на основе показаний водомера или норм потребления и тарифов, утвержденных Агентством или, при необходимости, органами местного публичного управления, с соблюдением требований Рамочного положения об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации.

43. В случае несогласия с выписанным счетом-фактурой потребитель вправе обжаловать счет-фактуру в случаях, предусмотренных Рамочным положением об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации.

44. Показатели эффективности, связанные с обязанностью, предусмотренной пунктом 42, рассчитываются как соотношение количества оплаченных потребителями счетов-фактур и общего количества выписанных оператором счетов-фактур.

Часть 6

ПЕТИЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПРОЦЕДУРЫ

УРЕГУЛИРОВАНИЯ РАЗНОГЛАСИЙ

45. Потребители могут подавать оператору петиции (в том числе в электронном формате) по поводу качества публичной услуги водоснабжения и канализации, а оператор рассматривает любое разногласие в соответствии с требованиями Закона № 303/2013, Рамочного положения об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации, и настоящего Положения.

46. Оператор рассматривает петиции в течение 30 рабочих дней, а петиции, не требующие дополнительного изучения и рассмотрения – незамедлительно или в течение 15 рабочих дней со дня регистрации. Петиции, связанные с функционированием водомеров и ошибочным фактурированием, рассматриваются в срок до пяти рабочих дней.

47. Оператор обязан вести отдельный учет петиций, касающихся подключения/присоединения, заключения договоров, отсоединения/отключения, повторного подключения, фактурирования, качества питьевой воды, технических параметров давления и расхода воды, и представленных ответов.

48. Рассмотрение изложенных в петициях проблем, касающихся несоблюдения показателей эффективности при поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, осуществляется в пункте разграничения внутренней

установки потребителя и публичной системы водоснабжения и канализации оператора, согласно договору о поставке/ предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

49. Для рассмотрения письменных петиций потребителей, касающихся технических параметров давления и расхода воды, персонал оператора обязан выехать на место в течение двух дней со дня регистрации петиции с выполнением необходимых измерений параметров расхода и давления воды, а результат осмотра вносится в акт образца, установленного в приложении № 3, составленный в двух экземплярах и подписанный потребителем и оператором. В акте указывается в обязательном порядке срок рассмотрения случая, который не может превышать 30 дней со дня регистрации заявления у оператора. В случае повторных обращений потребителя петиции считаются решенными, только если наблюдение за параметрами расхода и давления воды в разграничительном пункте, проведенное в течение не менее 48 часов, показывает отсутствие отклонений от значений, предусмотренных национальными стандартами (СНиП 2.04.02-84* «Водоснабжение. Наружные сети и сооружения» и NCM G.03.03:2015 «Внутренние установки водоснабжения и канализации».

50. Измерение технических параметров расхода и давления в разграничительном пункте может осуществляться как оператором, так и другим юридическим лицом, располагающим средствами измерения и контроля, включенными в Государственный реестр средств измерений Республики Молдова, опубликованный в Официальном мониторе Республики Молдова. Если по просьбе потребителей измерения проводятся юридическим лицом, не оператором, потребитель оплачивает стоимость услуги. Если в результате измерений претензии потребителя подтверждаются, оператор обязан вернуть потребителю расходы, понесенные на оплату услуги по измерению технических параметров, по его заявлению, в течение 30 дней.

51. Рассмотрение петиций потребителей по поводу качества поставляемой питьевой воды осуществляется оператором и центральным административным органом, ответственным за государственный надзор, обеспечение и охрану общественного здоровья в соответствии с положениями законодательства в области надзора и мониторинга качества питьевой воды.

52. Оператор обязан прилагать все усилия для разумного урегулирования разногласий с потребителями мирным путем и в кратчайший срок.

53. Ответ о рассмотрении и удовлетворении петиций потребителей в связи с поставкой/предоставлением публичной услуги водоснабжения и канализации основывается на результатах действий, предпринятых оператором для решения поднятых в петиции проблем.

54. В случае, когда поданная петиция не входит в компетенцию оператора или не была решена согласно выдвинутым требованиям, оператор должен сообщить в письменном виде о причине ее неудовлетворения потребителю в вышеуказанные сроки.

55. В случае несогласия с ответом оператора или неполучения в установленный срок ответа от оператора потребитель вправе обратиться в Агентство для разрешения разногласий или в судебную инстанцию – для разрешения спора.

56. В случае несогласия потребителя с ответом Агентства, он вправе обжаловать этот ответ в судебной инстанции в соответствии с Административным кодексом Республики Молдова. Решения Агентства по разрешению заявленных в петиции вопросов потребитель вправе обжаловать их в административный суд в срок, предусмотренный Административным кодексом Республики Молдова.

57. Показатели эффективности, связанные с обязанностями, предусмотренными в пунктах 45 и 46, рассчитываются как соотношение количества своевременных ответов и общего количества зарегистрированных петиций.

Часть 7

ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

58. Операторы обязаны организовать круглосуточную телефонную службу для приема сообщений потребителей. Номер телефона круглосуточной телефонной службы указывается в счете-фактуре на оплату публичной услуги и на веб-странице оператора.

59. Операторы обязаны организовать автоматическую регистрацию телефонных звонков в круглосуточную телефонную службу, а зарегистрированная информация должна храниться в течение двух лет.

60. Операторы обязаны ежегодно до 1 марта представлять Отчет о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации за предыдущий год, составленный согласно приложению № 2. Отчеты представляются в электронном формате с подписью назначенного ответственного лица, следующим образом:

1) в Национальное агентство по регулированию в энергетике - в случае обладателей лицензий;

2) в местные советы - в случае операторов, которые не обладают лицензиями.

61. Агентство или, по обстоятельствам, местные советы проверяют соблюдение оператором показателей эффективности при поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, и определяет достигнутый уровень эффективности.

62. Уровень эффективности определяется для каждого оператора в отдельности на основе применяемого коэффициента эффективности следующим образом:

$CP \geq 90\%$	- высокая эффективность;
$75\% \leq CP < 90\%$	- средняя эффективность;
$50\% \leq CP < 75\%$	- низкая эффективность;
$CP < 50\%$	- ниже уровня эффективности;

где:

СР – коэффициент эффективности, применяемый для каждого отдельного оператора, на основе годовых процентных значений показателей эффективности.

63. Агентство или, по обстоятельствам, местные советы в процессе рассмотрения Отчета о соблюдении показателей эффективности при поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации за предыдущий календарный год, вправе запросить у операторов дополнительную информацию, необходимую для рассмотрения представленного отчета.

64. Оператор несет ответственность за несоблюдение показателей эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с законодательством.

65. Потребитель вправе потребовать в соответствии с положениями Гражданского кодекса Республики Молдова возмещения причиненного по вине оператора ущерба в случае поставки/предоставления им услуг, не соответствующих показателям эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации, установленным настоящим Положением.

66. Операторы обязаны довести до сведения потребителей требования к показателям эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации путем опубликования показателей эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации на официальных веб-страницах и размещения в своих офисах по связям с потребителями.

67. При введении в действие Информационной системы «Менеджмент публичных услуг водоснабжения и канализации» операторы будут обеспечивать ввод информации о показателях эффективности в данную систему.

[приложение №1](#)

[приложение №2](#)

[приложение №3](#)