

**PROGRAMUL NAȚIONAL DE CREȘTERE A CAPACITĂȚILOR OPERATORILOR DIN
DOMENIUL APROVIZIONARE CU APĂ ȘI CANALIZARE**

Domeniu: EXPLOATAREA SISTEMELOR DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE
Curs de instruire pentru angajații serviciilor abonați ai operatorilor „Apă-Canal”

CONCEPT

Titlul modulelor:	Modulul 1: Legislația națională și internațională în domeniul serviciilor abonați pentru Operatorii „Apă – Canal” Modulul 2: Aspecte tehnice în funcționarea direcțiilor Relații cu clienții pentru Operatorii „Apă – Canal” Modulul 3: Contractarea privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și canalizare
Obiectiv:	Programul acordă sprijin calificat și eficient operatorilor de apă și canalizare, membri ale Asociației Moldova Apă-Canal (AMAC), beneficiari ai proiectelor de dezvoltare regională finanțate din sursele FNDR și ale Proiectului Modernizarea Serviciilor Publice Locale implementat de GIZ. Obiectivul Programului constă în asigurarea consolidării și dezvoltării capacităților legate de Relații cu clienții în domeniul serviciilor abonați pentru Operatorii „Apă-Canal” din R. Moldova. Vor fi accentuate următoarele obiective conform tematicii modulelor: 1. Familiarizarea cu prevederile legislației în vigoare, care reglementează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare; 2. Familiarizarea cu montarea și exploatarea contoarelor de apă și nodurilor apometrice, verificarea metrologică a contoarelor, citirea indicațiilor și calculul consumului de apă la branșarea ilicită, acte legislative și normative. 3. Reglementarea raportului juridic dintre operator și consumator cu privire la branșare/racordarea consumatorilor, contractarea și litigiile, facturarea și plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, penalități și petiții.
Participanți:	Circa 25 de participanți reprezentând operatorii de apă și canalizare din Republica Moldova
Locație:	Institutul de Formare Continua în sectorul Apă și Canalizare(IFCAC), Universitatea Tehnică din Moldova, mun. Chișinău, b-dul. Dacia 39, et. 1, aula-142. (Blocul de studii 9 al Facultății Urbanism și Arhitectură).
Organizator:	AMAC, IFCAAC, GIZ
Perioada:	25 - 26 - 27 Octombrie 2016
Responsabil modul:	Modulul 1: Liliana Belecciu, Ludmila Vîrlan Modulul 2: Ion Ioneț, Andrei Martineț, Simion Botezat, Mihai Chiperi Modulul 3: Ciobanu Natalia, Frumusachi Parascovia, Bogdan Victoria, Lavric Marina, Cernii Valentina

Proiectul Modernizarea Serviciilor
Publice Locale în Republica Moldova
implementat de:



**Ministerul Dezvoltării
Regionale și Construcțiilor**

În parteneriat cu:



Cu suportul:



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

**Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC**
**Agenția Elvețiană pentru
Dezvoltare și Cooperare**

AGENDA

ZIUA 1

MODULUL 1: LEGISLAȚIA NAȚIONALĂ ȘI INTERNAȚIONALĂ ÎN DOMENIUL SERVICIILOR ABONAȚI PENTRU OPERATORII „APĂ – CANAL”.

Ora	Tema sesiunii	Lectorul
09.00 – 09.30	Înregistrarea participanților	
09.30 – 10.00	Prezentarea echipei/participanților, conținutului și structurii cursului; stabilirea regulilor de lucru; identificarea necesităților de instruire a cursanților.	L. Belecciu
10.00 – 11.00	Sesiunea 1: Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare	L. Belecciu
11.00 – 11.15	Pauză de cafea	
11.15 – 12.15	Sesiunea 2: Cadru legal și normativ de reglementare a sectorului de alimentare cu apă și de canalizare	L. Belecciu
12.00 – 13.15	Regelementarea juridică a sectorului de alimentare cu apă și de canalizare (legislația națională).	L. Belecciu
13.15 – 14.15	Masa de prânz	
14.15 – 15.00	Sesiunea 3: Reglementarea sectorului de alimentare cu apă și de canalizare: autorități de reglementare; legislația secundară	L. Vîrlan
15.00 – 15.15	Pauză de cafea	
15.15 – 16.00	Sesiunea 4: Consumatorii. Categoriile de consumatori. Drepturile și obligațiile consumatorilor.	L. Vîrlan
16.00 – 16.30	Operatorii serviciului de alimentare cu apă și de canalizare. Drepturile și obligațiile operatorului	L. Vîrlan
16.30 – 17.00	Concluziile primei zile de instruire	L. Belecciu L. Vîrlan

Proiectul Modernizarea Serviciilor
Publice Locale în Republica Moldova
implementat de:



Ministerul Dezvoltării
Regionale și Construcțiilor

În parteneriat cu:



Cu suportul:



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC
Agenția Elvețiană pentru
Dezvoltare și Cooperare

AGENDA

ZIUA 2

MODULUL 2: ASPECTE TEHNICE ÎN FUNCȚIONAREA DIRECȚIILOR RELAȚII CU CLIEȚII PENTRU OPERATORII „APĂ – CANAL”.

Ora	Tema sesiunii	Lectorul
09.00 – 10.00	Sesiunea 1. Montarea si exploatarea contoarelor de apa. Achiziționarea contoarelor; Caracteristica generala a contoarelor. Montarea contoarelor si cerințe de montare. Întrebări si răspunsuri	I.Ioneț
10.00 – 11.00	Sesiunea 2. Branșamente si noduri de evidenta. Tipuri de branșamente și modul de execuție. Noduri de evidenta. Tipul si locul amplasării. Elementele nodurilor apometrice. Sigilarea contoarelor la locul montat. Întrebări si răspunsuri	I.Ioneț
11.00 – 11.15	Pauză de cafea	
11.15 – 12.15	Sesiunea 3. Citirea indicațiilor contoarelor .Controlul branșamentelor, contoarelor si actele necesare întărite .Citirea indicațiilor contoarelor. Periodicitatea si termenii de citire.	M.Chiperi
12.15 – 13.00	Sesiunea 4. Continuare prelegere . Calculul volumului de apa consumat și a consumului de apa a persoanelor cu branșare ilicita. Întrebări și răspunsuri	M.Chiperi
13.00 – 14.00	Masa de prânz	
14.00 – 15.00	Sesiunea 5. Legislația RM privind Verificarea metrologica a contoarelor. Sistemul național de metrologie; Măsurările ca obiectiv al controlului metrologic legal; Întrebări si răspunsuri	S. Botezat
15.00 – 15.15	Pauză de cafea	
15.15 – 16.15	Sesiunea 6. Verificarea metrologică a contoarelor. Metode de măsurare a debitului. Tipurile constructive ale contoarelor. Metode de verificare.	A. Martîneț
16.15 – 17.00	Sesiunea 7. Sigilarea contoarelor. Sigilarea contoarelor verificate si tipurile de sigilii. Metode de influenta asupra indicațiilor contoarelor. Întrebări si răspunsuri	A. Martîneț

Proiectul Modernizarea Serviciilor
Publice Locale in Republica Moldova
implementat de:



Ministerul Dezvoltării
Regionale și Construcțiilor

In parteneriat cu:



Cu suportul:



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC
Agenția Elvețiană pentru
Dezvoltare și Cooperare

AGENDA

ZIUA 3

MODULUL 3: CONTRACTAREA PRIVIND FURNIZAREA/PRESTAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI CANALIZARE.

Ora	Tema sesiunii	Lectorul
09.00 – 10.45	Sesiunea 1. Branșarea și racordarea consumatorilor la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare. Cererea consumatorului. Examinarea cererilor. Condițiile tehnice de branșare/racordare a sistemelor interne ale consumatorilor la sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare. Executarea lucrărilor de branșare/racordare. Actele necesare care urmează a fi întocmite.	V.Bogdan
10.45 – 11.00	Sesiunea 2. Contractarea și litigiile. Structura și clauzele contractului. Prolungirea contractului. Modificarea, suspendarea și rezilierea contractului. Penalitatea. Soluționarea litigiilor.	P.Frumusachi
11.00 – 11.15	Pauză de cafea	
11.15 – 12.30	Sesiunea 2. Contractarea și litigiile. (continuare) Structura și clauzele contractului. Prolungirea contractului. Modificarea, suspendarea și rezilierea contractului. Penalitatea. Soluționarea litigiilor.	P.Frumusachi
12.30 – 13.00	Sesiunea 3. Facturarea și plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Penalități. Calcularea plăților. Modul de calcul. Facturarea serviciilor furnizate. Factura de plată. Conținutul și prevederile facturii. Termenii de achitare a facturilor. Expedierea facturilor consumatorilor. Modul de prezentare a facturilor consumatorilor.	M.Lavric
13.00 – 14.00	Masa de prânz	
14.00 – 15.00	Sesiunea 3. Facturarea și plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Penalități. (continuare) Modalitatea de calcul a facturilor. Penalități. Calcularea penalităților pentru întârzierea plăților serviciilor furnizate	M.Lavric
15.00 – 15.15	Pauză de cafea	
15.15 – 15.30	Sesiunea 3. Facturarea și plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Penalități. (continuare) Modalitatea de calcul a facturilor. Penalități. Calcularea penalităților pentru întârzierea plăților serviciilor furnizate	M.Lavric
15.30 – 16.45	Sesiunea 4. Petiții și audiență. Evidența petițiilor. Examinarea petițiilor. Etapele lucrului cu petițiile. Organizarea audienței consumatorilor. Analiza lucrului cu petițiile și audiențelor acordate. Documente de referință.	V.Cernii
16.45 – 17.00	Evaluarea seminarului Închiderea seminarului	N.Ciobanu

Proiectul Modernizarea Serviciilor
Publice Locale în Republica Moldova
implementat de:



Ministerul Dezvoltării
Regionale și Construcțiilor

În parteneriat cu:



Cu suportul:



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC
Agenția Elvețiană pentru
Dezvoltare și Cooperare