

CENTRUL UNIVERSITAR DE FORMARE CONTINUĂ
INSTITUTUL DE FORMARE CONTINUĂ ÎN DOMENIUL
ALIMENTĂRII CU APĂ ȘI CANALIZĂRII

CURRICULUM

Programul de formare continuă:
Exploatarea sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare

Modul de instruire 01:
Servicii de alimentare cu apă și de canalizare (relații cu clienții)

Beneficiari:

Angajați ai întreprinderilor și operatorilor prestatori de serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare din Republica Moldova.

Curriculum modulului 01: ***Servicii de alimentare cu apă și de canalizare (relații cu clienții)*** din cadrul Institutului de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă și de Canalizare a fost elaborat în conformitate cu *Metodologia de elaborare a programelor și curriculum-ului din cadrul învățării pe tot parcursul vieții aprobată prin ordinul MECC nr.70 din 29.01.19.*

Autori:

dr. Sergiu CALOS, conf. univ.

dr. Natalia CIOBANU, lect. univ.

ing. Marina LAVRIC, S.A. „Apă Canal Chișinău”

”COORDONAT”

Asociația „Moldova Apă-Canal”

Responsabil de Modulul ***Servicii de alimentare cu apă și de canalizare (relații cu clienții)***

ing. Iuri NISTOR,
Director executiv AMAC

dr. Natalia CIOBANU, lec. univ.,
Director IFCAAC, UTM



I. PRELIMINARII

Modulul *Servicii de alimentare cu apă și de canalizare (relații cu clienții)* se organizează în scopul de a forma specialiști responsabili de exploatarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare prin consolidarea și dezvoltarea capacităților legate de acte legislative și normative din domeniu, care sunt utilizate de către operatorii „Apă – Canal” din R. Moldova.

Obiectivul modulului 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.

II. STRUCTURA CURRICULUMULUI

TIPUL	Curriculum modular
Categoriile de beneficiari	Angajații întreprinderilor furnizoare de serviciu public de alimentare cu apă și canalizare, membre ale Asociației Moldova Apă-Canal din Republica Moldova.
Durata programului	90 ore
Numărul de credite	3
Forme de evaluare	Evaluare inițială (test grilă), evaluare formativă (studii de caz, sarcini practice), evaluare sumativă (portofoliu)

III. REPARTIZAREA PE ORE A CURSULUI/MODULULUI

Nr. crt.	Modulul	Numărul de ore				
		Total	Curs	Seminar	Lucrul individual	Evaluare
1	Branșarea și racordarea consumatorilor la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare.	15	2	2	11	*
2	Montarea și exploatarea contoarelor la consumatori.	11,25	2	1	8,25	*
3	Facturarea și achitarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.	18,75	4	1	13,75	*
4	Facturarea Concentrațiilor maxime admisibile.	15	4	-	11	*
5	Contractarea și litigiile.	15	2	2	11	*
6	Debranșarea consumatorilor.	7,5	1	1	5,5	*
7	Petiții și audiență.	7,5	1	1	5,5	*
	Total	90	16	8	66	*

IV. CONȚINUTUL CANTITATIV AL CURSULUI/MODULULUI PE UNITĂȚI DE CONȚINUT

Nr. d/o	Unități de conținut	Total ore	Numărul de ore		
			Teoretice	Practice	Lucrul individual
	Tema 1 – Branșarea și racordarea consumatorilor la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare.	15	2	2	11
1.1.	- Cererea consumatorului pentru Avizul de branșare; - Executarea dosarului tehnic (ce trebuie să conțină); - Achitarea lucrărilor de branșare (tarif aprobat de ANRE); - Executarea lucrărilor de branșare racordare; - Actele ce urmează a fi întocmite.	15	2	2	11
	Tema 2 – Montarea și exploatarea contoarelor la consumatori.	11,25	2	1	8,25

2.1.	<ul style="list-style-type: none"> - Condițiile tehnice de instalare a contorului; - Tipuri de contoare; - Locul instalării contorului; - Sursele de achiziționare a contoarelor; - Sigilarea contorului; - Actele ce urmează a fi întocmite; 	11,25	2	1	8,25
Tema 3 – Facturarea și achitarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.		18,75	4	1	13,75
3.1.	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - Modalitatea de calcul a facturilor; - Penalități; - Calcularea penalităților pentru întârzierea plăților serviciilor furnizate. 	18,75	4	1	13,75
Tema 4 – Facturarea Concentrațiilor maxime admisibile.		15	4	-	11
4.1.	<ul style="list-style-type: none"> - Calcularea plăților; - Modul de calcul; - Facturarea serviciilor furnizate; - Factura de plată; - Conținutul și prevederile facturii; - Prelevarea probelor; - Prescripții de înlăturare a neconformităților. 	15	4	-	11
Tema 5 – Contractarea și litigiile.		15	2	2	11
4.1.	<ul style="list-style-type: none"> - Structura și clauzele contractuale pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare; - Structura și clauzele contractuale a prestării serviciilor CMA; - Prolungirea, suspendarea, modificarea, rezilierea contractului. - Soluționarea litigiilor. 	15	2	2	11
Tema 6 – Debranșarea consumatorilor.		7,5	1	1	5,5
4.1.	<ul style="list-style-type: none"> - Motivele debranșării; - Modalitatea de debranșare de la serviciul de alimentare cu apă și de canalizare; - Actele ce urmează a fi întocmite. 	7,5	1	1	5,5
Tema 7 – Petiții și audiență.		7,5	1	1	5,5
4.1.	<ul style="list-style-type: none"> - Evidența petițiilor; - Examinarea petițiilor; - Etapele de lucru cu petițiile; - Organizarea audienței; - Evidența și analiza lucrului cu petițiile și audiențele acordate; - Documentele de referință. 	7,5	1	1	5,5
Total		90	16	8	66

V. FINALITĂȚI

La finalizarea cursului, formabilul va fi capabil:

- Să cunoască cadrul legal și normativ de reglementare a sectorului de alimentare cu apă și de canalizare;
- Să se familiarizeze cu noțiuni de branșamente și noduri apometrice;
- Să cunoască cum se execută lucrările de branșare / racordare;
- Să se familiarizeze cu modalitățile de citire a datelor contoarelor, descrierea problemelor cu care se confruntă operatorul la citirea datelor de pe contoare.
- Să cunoască procedurile tehnice de calcul al consumului de apă;
- Să cunoască procedurile de calcul al consumului ilicit de apă;
- Să cunoască metodologia de calcul a concentrațiilor maxime admisibile;
- Să se familiarizeze cu evidențierea/stabilirea bazei juridice privind structura și clauzele contractului;
- Să cunoască reglementarea raportului juridic dintre operator și consumator cu privire la branșare/racordare a consumatorilor;
- Să cunoască clauzele contractuale, modificarea, suspendarea și rezilierea contractului;
- Să identifice și să soluționeze litigiile;
- Să cunoască modalitatea de debranșare de la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- Să poată întocmi actele ce urmează a fi debranșat consumatorul;
- Să se familiarizeze cu cerințele ce trebuie să corespundă o petiție;
- Să cunoască drepturile petiționarului, obligațiile și drepturile organului sau persoanei oficiale cui sunt adresate petițiile;

VI. STRATEGII DE PREDARE-ÎNVĂȚARE

Strategia de predare va contribui la valorificarea standardelor de calitate în procesul de formare a evaluatorilor și se va axa atât pe predarea directă (formală), cât și pe cea indirectă (informală).

În cadrul orelor de contact direct și practice se vor utiliza preponderent strategii didactice deductive și analogice. Astfel, în procesul de predare-învățare vor fi utilizate următoarele metode: conversația, expunerea, dezbateră, conferința online, lucrul în echipă/grup, studii de caz, experiență de bune practici, simularea interviurilor cu diferite categorii de evaluați, etc.

În cadrul orelor de contact indirect se vor utiliza preponderent strategii didactice inductive și algoritmice. Pentru aceste activități sunt necesare resurse materiale, digitale și metodice: PC, proiector, cameră web, spoturi video, metodologii, ghiduri, rapoarte de autoevaluare, fișa de vizită, studii de caz, teste, rapoarte de evaluare externă, teste grilă, prezentări ppt, etc.

VII. STRATEGII DE EVALUARE

Strategiile de evaluare presupun aplicarea unor probe de evaluare a cunoștințelor și abilităților practice ale formabililor. Strategia de evaluare se fundamentează pe trei tipuri de evaluare, după cum urmează:

Evaluarea inițială se va realiza după parcurgerea cursului, urmare a studierii documentelor normativ-reglatorii europene și naționale în domeniu. Determinarea măsurii în care formabilii s-au familiarizat cu aspectele-cheie ale cadrului legal european și național se va realiza prin intermediul unui test - grilă.

Evaluarea formativă se va realiza în cadrul fiecărei unități/sesiuni de conținut al cursului, având ca scop identificarea, formarea și consolidarea abilității formabililor de a realiza acțiuni necesare pentru rezolvarea unor sarcini specifice procesului de evaluare externă.

Evaluarea sumativă se va realiza în cadrul cursului și presupune elaborarea unor secvențe ale instrumentelor de lucru ale evaluatorului prezentate sub formă de portofoliu.

Strategiile și formele de evaluare vor fi identice pentru ambele modalități de instruire a formabililor: sesiunilor de instruire în cadrul IFCAAC și/sau la distanță (online).

VIII. STUDIUL INDIVIDUAL

Lucrul individual ghidat de formator include:

- Identificarea agenților economici, care sunt deserviți de compania prestătoare că ar necesita contoare de apă combinate;
- Argumentarea necesității conductei de ocolire la unele noduri apometrice deservite de compania prestătoare;
- Descrierea acțiunilor care pot fi întreprinse pentru a mări rata de sporire a încasărilor la întreprinderea prestătoare de apă și de canalizare;
- Elaborarea *Avizului de branșare/racordare* la sistemul public de alimentare cu apă și la sistemul public de canalizare în scopul finalizării lucrărilor de construcție, având pachetul integral de documente al solicitantului (exemplu: a) condițiile tehnice pentru proiectarea rețelelor de alimentare cu apă și evacuarea apelor uzate; b) proiectul de execuție a rețelelor exterioare de alimentare cu apă și canalizare).

IX. BIBLIOGRAFIE

1. Cod practic in construcții CP G.03.07-2013. Instalații interioare de apă și canalizare
2. Cod contravențional al Republicii Moldova nr. 218 din 24.10.2008 (publicat: 16.01.2009 în Monitorul Oficial Nr. 3-6, art Nr : 15, data intrării in vigoare : 31.05.2009).
3. Codul Civil al Republicii Moldova nr.1107 din 06.06.2002;
4. Codul de procedură civilă a Republicii Moldova nr.225 din 30.05.2003;
5. Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare nr. 303 din 13 decembrie 2013, publicată în Monitorul
6. Legea metrologiei nr.647 din 17.11.1995 (publicat: 29.02.1996 în Monitor Oficial, nr. 13/124).
7. Legea metrologiei nr.647 din 17.11.1995 (publicat: 15.04.2008 în Monitor Oficial, ediție specială).
8. Legea metrologiei nr.19 din 04.03.2016 (publicat: 15.04.2016 în Monitor Oficial, nr. 10 0-105, art. Nr. 190, data intrării in vigoare: 15.10.2016).
9. Lista oficială a mijloacelor de măsurare și a măsurărilor supuse controlului metrologic legal (Hotărârea Guvernului R. Moldova nr. 1042 din 13 septembrie 2016, publicat: 16.09.2016 în Monitorul Oficial Nr. 306-313 art Nr. 1130, data intrării in vigoare: 15.10.2016).
10. Legea Republicii Moldova 721 din 02.02.1996 privind calitatea în construcții;

11. Legea Republicii Moldova 256 din 09.12.2011 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii;
12. Legea Republicii Moldova 105/2003 privind protecția consumatorului;
13. Legea Republicii Moldova ANRE 271 din 16.12.2015 privind prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
14. Legea Republicii Moldova „Cu privire la petiționare” Nr.190- XIII din 19.07.1994 publicată în MO Nr. 6-8 din 24.01.2003 (cu modificările operate ulterior);
15. Legea „Privind accesul la informație” Nr. 982 din 11.05.2000, MO Nr. 88-90/664 din 28.07.2000;
16. Legea Republicii Moldova cu privire la „Protecția drepturilor consumatorilor” Nr. 105-XV din 13.03.2003;
17. Legea Republicii Moldova „Legea contenciosului administrativ” Nr.793- XIV din 10.02.2000;
18. Legea nr. 3465-XI din 01.09.1989 „Cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul RSSM Moldovenești”;
19. Legea cu privire la registre Nr. 71-XVI din 22.03.2007, publicată în MO Nr. 70-73/314 din 25.05.2007.
20. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova Nr. 1228 din 13.11.2007 cu privire la aprobarea Regulamentului privind achiziționarea, proiectarea, instalarea, recepția și exploatarea aparatelor de evidență a consumurilor de apă. Publicat : 23.11.2007 în Monitorul Oficial Nr. 180-183
21. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova Nr. 191 din 19.02.2002 despre aprobarea Regulamentului cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării/reconectării acestora de la sistemele de încălzire și alimentare cu apă, publicată în Monitorul oficial al Republicii Moldova nr. 29-31 din 28.02.2002.
22. Hotărârea Guvernului 271 din 16.12.2015 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.
23. Hotărârea Guvernului 285 din 23.05.1996 cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente;
24. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 208 din 31.03.1995 publicată în MO nr.24/192 din 05.05.1995 Pentru aprobarea instrucțiunilor privind ținerea lucrărilor de secretariat referitoare la petițiile organizațiilor legal constituite, adresate organelor de stat, întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor Republicii Moldova;
25. Regulament provizoriu Nr.1239-08-01 privind contorizarea consumului de apă rece și caldă utilizată de populație și modul de achitare pentru serviciile prestate. Publicat : 28.01.1999 în Monitorul Oficial Nr. 007 Oficial al Republicii Moldova nr. 60-65 din 14.03.2014.
26. Regulament cu Privire la Serviciul Public de Alimentare cu Apă și de Canalizare (Anexă la Hotărârea Consiliului de Administrare al ANRE,nr.271/2015 din 16 decembrie 2015).
27. Regulamentul general de metrologie legală - RGML 16:2016 „Aprobarea de model a mijloacelor de măsurare în cadrul Sistemului Național de Metrologie” (Ordin Ministerului economiei, Nr. 177 din 18.08.2016, publicat: 07.10.2016 în Monitorul Oficial, Nr. 347-352, art. Nr. 1631, data intrării in vigoare: 15.10.2016).
28. Regulamentul general de metrologie legală - RGML 19:2014 „Sistemul Național de Metrologie. Registrul de stat al mijloacelor de măsurare” (Ordin Ministerului economiei, Nr. 116 din 30.06.2014, publicat: 18.07.2014 în Monitorul Oficial Nr. 185-199, art Nr. 955).

29. Regulamentul general de metrologie legală - RGML 26:2012 „Sistemul Național de Metrologie. Marcaje de verificare metrologică” (Ordin Ministerului economiei, Nr. 114 din 02.07.2012, publicat: 16.11.2012 în Monitorul Oficial, Nr. 237-241, art Nr.1377).
30. Regulamentul general de metrologie legală - RGML 12:2013 „Sistemul Național de Metrologie. Verificarea metrologică a mijloacelor de măsurare legale. Organizarea și modul de efectuare” (Ordin Ministerului economiei, Nr. 226 din 31.12.2013, publicat: 28.03.2014 în Monitorul Oficial, Nr. 72-77, art Nr.375).
31. Regulamentul general de metrologie legală - RGML 12:2013 „ (Hotărârea Guvernului R. Moldova nr. 1042 din 13 septembrie 2016, publicat: 16.09.2016 în Monitorul Oficial Nr. 306-313 art Nr. 1130, data intrării în vigoare: 15.10.2016).
32. Regulamentul general de metrologie legală - RGML 02:2016 “Sistemul național de metrologie. Acordarea avizului tehnic de înregistrare” (Ordin Ministerului economiei, Nr. 143 din 08.07.2016, publicat: 21.10.2016 în Monitorul Oficial, Nr. 361-367, art. Nr.1717).
33. Regulamentul general de metrologie legală - RGML 02:2016 “Sistemul național de metrologie. Acordarea avizului tehnic de înregistrare” (Ordin Ministerului economiei, Nr. 143 din 08.07.2016, publicat: 21.10.2016 în Monitorul Oficial, Nr. 361-367, art. Nr.1717)
34. Reglementarea tehnică privind punerea la dispoziție pe piață a mijloacelor de măsurare (Hotărârea Guvernului R. Moldova Nr. 408 din 16 iunie 2015, publicat: 10.07.2015 în Monitorul Oficial Nr. 177-184, art Nr. 471, data intrării în vigoare: 10.07.2017).
35. Regulile de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție și Instrucțiunii-tip cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în organele administrației publice centrale de specialitate și ale autoadministrării locale ale Republicii Moldova. Decizia Guvernului R. Moldova Nr. 618 din 05.10.1993;
36. Regulamentul cu privire la modul de gestionare a Registrului de reclamații. Decizia Guvernului Republicii Moldova Nr. 1141 din 04.10.2006, publicată în MO Nr. 161/1233 din 06.10.2006