

**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**

<b>Titlul modulelor:</b>	<p><b>Modulul 1:</b> Legislația națională și internațională în domeniul serviciilor abonați pentru Operatorii „Apă – Canal”</p> <p><b>Modulul 2:</b> Aspecte tehnice în funcționarea direcțiilor Relații cu clienții pentru Operatorii „Apă – Canal”</p> <p><b>Modulul 3:</b> Contractarea privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și canalizare</p>
<b>Obiectiv:</b>	<p>Programul acordă sprijin calificat și eficient operatorilor de apă și canalizare, <b>membri ale Asociației Moldova Apă-Canal (AMAC)</b>, beneficiari ai proiectelor de dezvoltare regională finanțate din sursele FNDR și ale Proiectului Modernizarea Serviciilor Publice Locale implementat de GIZ.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Familiarizarea cu prevederile legislației în vigoare, care reglementează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>
<b>Participanți:</b>	Circa 25 de participanți reprezentând operatorii de apă și canalizare din Republica Moldova
<b>Locație:</b>	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).
<b>Organizator:</b>	AMAC, IFCAAC, GIZ
<b>Perioada:</b>	<b>23 - 24 - 25 Mai 2017</b>
<b>Responsabil modul:</b>	<p><b>Modulul 1:</b> Liliana Belecciu, Ludmila Vîrlan</p> <p><b>Modulul 2:</b> Ion Ioneț, Andrei Martineț, Simion Botezat, Mihai Chiperi</p> <p><b>Modulul 3:</b> Ciobanu Natalia, Frumusachi Parascovia, Bogdan Victoria, Lavric Marina, Cernii Valentina</p>

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 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	<b>Sesiunea 1:</b> Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare	L. Belecciu
11.00 – 11.15	<b>Pauză</b>	
11.15 – 12.15	<b>Sesiunea 2:</b> 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	<b>Masa de prânz</b>	
14.15 – 15.00	<b>Sesiunea 3:</b> Reglementarea sectorului de alimentare cu apă și de canalizare: autorități de reglementare; legislația secundară	L. Vîrlan
15.00 – 15.15	<b>Pauză</b>	
15.15 – 16.00	<b>Sesiunea 4:</b> 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 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 2

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

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

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 3

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

Ora	Tema sesiunii	Lectorul
09.00 – 10.45	<b>Sesiunea 1. Branșarea și racordarea consumatorilor la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare.</b> 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	<b>Sesiunea 2. Contractarea și litigiile.</b> Structura și clauzele contractului. Prolungirea contractului. Modificarea, suspendarea și rezilierea contractului. Penalitatea. Soluționarea litigiilor.	P.Frumusachi
11.00 – 11.15	<b>Pauză</b>	
11.15 – 12.30	<b>Sesiunea 2. Contractarea și litigiile. (continuare)</b> Structura și clauzele contractului. Prolungirea contractului. Modificarea, suspendarea și rezilierea contractului. Penalitatea. Soluționarea litigiilor.	P.Frumusachi
12.30 – 13.00	<b>Sesiunea 3. Facturarea și plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Penalități.</b> 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	<b>Masa de prânz</b>	
14.00 – 15.00	<b>Sesiunea 3. Facturarea și plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Penalități. (continuare)</b> Modalitatea de calcul a facturilor. Penalități. Calcularea penalităților pentru întârzierea plăților serviciilor furnizate	M.Lavric
15.00 – 15.15	<b>Pauză</b>	
15.15 – 15.30	<b>Sesiunea 3. Facturarea și plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Penalități. (continuare)</b> Modalitatea de calcul a facturilor. Penalități. Calcularea penalităților pentru întârzierea plăților serviciilor furnizate	M.Lavric
15.30 – 16.45	<b>Sesiunea 4. Petiții și audiență.</b> 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 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