Asociația „Moldova Apă-Canal„
DIRECȚIA EXECUTIVĂ

BULETIN INFORMATIV-EDUCAȚIONAL nr.13
(Versiune electronică)
ИНФОРМАЦИОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ
№13
(Электронная версия)

PROGRAMUL NAȚIONAL DE CREȘTERE A CAPACITĂȚILOR OPERATORILOR DIN DOMENIUL APROVIZIONARE CU APĂ ȘI CANALIZARE
Curs de instruire pentru angajații serviciilor abonați ai operatorilor „Apă-Canal” (MODULE 7-8-9)

НАЦИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ОПЕРАТОРОВ В ОБЛАСТИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ
Обучающий курс для работников абонентской службы операторов Водоканала (МОДУЛИ 7-8-9)



BIBLIOTECA CONDUCĂTORULUI

БИБЛИОТЕЧКА РУКОВОДИТЕЛЯ

mun.Chișinău 2016

Cuprins

1. Preambula
1. Преамбула

2. Curricula
2. Куррикулум

3. Agenda
3. Программа

4. Prezentările
4. Презентации

5. Materiale didactice pentru seminar
5. Дидактические материалы для семинара

7. Lista participanților
7. Списки участников

8. Fotografiile
8. Фото

Preambulă

Pentru realizarea priorităților preconizate în actele legislative și normative în vigoare, clarificarea unor probleme, extinderea relațiilor de colaborare, a cunoștințelor în domeniul alimentării cu apă și canalizării, precum și în scopul realizării Memorandumului de înțelegere privind cooperarea dintre Agenția de Cooperare Internațională a Germaniei (GIZ) și Asociația "Moldova Apă - Canal" în vederea acordării asistenței pentru dezvoltarea instituțională a Asociației "Moldova Apă - Canal" și facilitarea procesului de dezvoltare a capacităților operatorilor de Servicii de Alimentare cu Apă și de Canalizare, semnat la 25 februarie 2015, în perioada octombrie - noiembrie 2016, în cadrul Programului Național de Creștere a Capacităților Operatorilor din domeniul Aprovizionare cu Apă și Canalizare sa organizat cursul de instruire pentru angajații serviciilor abonați ai operatorilor Apă-Canal.

în cadrul cursului au fost incluse 3 module:

Modulul 1: Legislația Națională și Internațională ăn 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.

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 Republica Moldova. Accentul sa focusat, conform tematicii modulelor, pe următoarele obiective:

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 apa 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.

In perioada cursului au fost instruiți 110 participanți, distribuiți în 4 grupe.

Grupul 1: perioda 25-26-27 octombrie 2016 - au fost instruiți 23 participanți, din cadrul a 11 operatori (SA Apă-Canal Chișinău, ÎM Su-Canal Comrat, ÎM Apă-Canal Vulcănești, ÎM Apă-Canal Taraclia, ÎM Apă-Canal Cantemir, SA Apă-Canal Leova, ÎM Servicii Publice Cimișlia, ÎM Apă-Canal Cahul, SC Amen-Ver SA Hîncești, ÎMDP Apă-Canal Anenii Noi, ÎMC Floreni-Service). Atestați și certificați au fost 22 persoane. Grupul țintă a fost constituit din: șefi de secție relații cu clienții, inginerii pentru contracte și calcul, contabili secția vînzări și relații cu clienții, juriști, controlori liniari.

Grupul 2: perioada 1-2-3 noiembrie 2016 - au fost instruiți 29 participanți, din cadrul a 14 operatori (ÎM Apă-Canal Basarabeasca, ÎM Apă-Canal Ocnița, ÎM SCL Rezina, SA Apă-Canal Soroca, ÎM Apă-Canal Costești, ÎM GCL Călărași, ÎM Apă-Canal Cahul, ÎM Apă-Canal Ungheni, ÎMDP Apă-Canal Ștefan Vodă, ÎM Apă-Canal Căușeni, ÎM Apă-Canal Drochia, Regia Apă Canal Orhei, SA Apă-Canal Chișinău, ÎMDPGCL Biruința). Atestați și certificați au fost 29 persoane. Grupul țintă a fost constituit din: directori de întreprinderi, juriști, contabili secția relații cu clienții, ingineri superiori, ingineri pentru calcule, controlori.

Grupul 3: perioada 8-9-10 noiembrie 2016 - au fost instruiți 26 participanți, din cadrul a 13 operatori (ÎM Regia Apă-Șoldănești, ÎMDP Apă-Canal Telenești, ÎM Apă-Canal Dondușeni, SA Apă-Canal Chișinău, ÎM DP Apă-Canal Sîngerei, ÎM GC Rîșcani, ÎM Servicii-Comunale Glodeni, ÎM DP GCL Fălești, ÎM Apă-Canal Strășeni, ÎM Comunservice Criuleni, ÎM RCL Cricova, SA Servicii-Comunale Florești, Regia Apă Canal Orhei, Modernizarea serviciilor publice locale (GIZ)). Atestați și certificați au fost 24 persoane. Grupul țintă a fost constituit din: directori de întreprinderi, șefi secția de abonați, ingineri de calcul, maiștri de sector, controlori.

Grupul 4: perioada 15-16-17 noiembrie 2016 - au fost instruiți 32 participanți, din cadrul a 3 operatori (SA Apă-Canal Chișinău, ÎM Regia Apă-Canal Bălți, SRL Glorin Inginering), Ministerul Mediului, Direcția Managementul Apelor, Agenția Apele Moldovei, Direcția Alimentare cu Apă și Canalizare, Ministerul Dezvoltării Regionale și Construcții. Atestați și certificați au fost 32 persoane. Grupul țintă a fost constituit din: Specialist superior al direcției alimentare cu apă și canalizare, șefi secția juridică, șefi secția abonare, ingineri pentru contracte, ingineri pentru calcule, controlori la linie.

Proiectul „Modernizarea serviciilor publice locale în Republica Moldova", este implementat de către Agenția de Cooperare Internațională a Germaniei (GIZ) și este sprijinit financiar de către Ministerul German pentru Cooperare Economică și

Dezvoltare (BMZ), Agenția Suedeză pentru Dezvoltare și Cooperare Internațională (Sida), Ministerul Afacerilor Externe al României, Uniunea Europeană și Agenția Elvețiană pentru Dezvoltare și Cooperare (SDC).

Asociația "Moldova Apă - Canal" aduce sincere mulțumiri tuturor finanțatorilor, pentru cooperarea fructuoasă și care au contribuit la organizarea acestor seminare.

APROBAT
Universitatea Tehnica a Moldovei
„ 05 ” aprilie 2016

COORDONAT
Asociaţia Moldova Apă Canal
„ 05 ” aprilie 2016

Universitatea Tehnică a Moldovei CENTRU UNIVERSITAR DE FORMARE CONTINUĂ INSTITUTUL DE FORMARE CONTINUĂ ÎN DOMENIUL ALIMENTĂRII CU APĂ ŞI CANALIZĂRII

PROGRAMĂ DE PREGĂTIRE Formarea profesională continuă - **perfecţionare profesională „ Programul Naţional de Creştere a Capacităţilor Operatorilor din domeniul Aprovizionare cu Apă şi Canalizare** omeniu: **Exploatarea (Administrarea) sistemelor de alimentare cu apă si de canalizăre.**

Curs: „Curs de instruire pentru angajaţii serviciilor abonaţi„
Durata cursului: 30 **ore** Forma de organizare a învăţământului: **frecvenţă la zi**

Chişinău 2016

Iniţiatorul Programei de pregătire: Universitatea Tehnică a Moldovei,
Asociaţia Moldova Apă Canal CENTRU UNIVERSITAR DE FORMARE CONTINUĂ
INSTITUTUL DE FORMARE CONTINUĂ ÎN DOMENIUL ALIMENTĂRII CU APĂ ŞI
pentru membrii AMAC

Elaborat: Universitatea Tehnică a Moldovei Centrul Universitar de Formare Continuă
Institutul de Formare Continuă în domeniul Alimentării cu Apă şi Canalizări
pentru membrii AMAC

Elaboratori:

Calos Sergiu - director IFCAAC, conferenţiar universitar, doctor - inginer,
departamentul „Alimentări cu căldură, apă, gaze şi Protecţia mediului„

Denumirea: „curs de instruire pentru angajaţii serviciilor abonaţi„

Data elaborării: 25 martie 2016 **Data**

validării: **05 aprilie** 2016

Coordonat: Asociaţia Moldova Apă Canal

Plan de învăţământ

Ia cursurile de perfecţionare „curs de instruire pentru angajaţii serviciilor abonaţi„

Denumirea modulelor	Nr. de ore		
	Total ore	**Preleg.**	**l.pr.**
Modulul 1. Legislaţia Naţională si Internaţională în domeniul serviciilor abonaţi.	**10**	**6**	**4**
Modulul 2. Aspecte tehnice în funcţionarea direcţiilor « Relaţii cu clienţii «	**10**	**6**	**4**
Modulul 3. Contractul privind prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare.	**10**	**6**	**4**
total	**30**	**18**	**12**

Forma de evaluare: testare la modulele 1- 3.

Director IFCAAC **conf.univ.dr. S. Calos**

Distribuirea orelor pe teme **„curs de instruire pentru angajaţii serviciilor abonaţi„**

Conţinutul temei	Numărul de ore			notiţe
	Prelegeri	**seminare**	**total**	
Modulul 1. Legislaţia Naţională si Internaţională în domeniul serviciilor abonaţi. Legea nr.303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare Legea metrologiei nr.19 din 04.03.2016 Codul Civil al Republicii Moldova nr. 1107 din 06.06.2002 Regulamentul cu privire la modul de prestare şi achitare a serviciilor locative, comunale şi necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor şi condiţiile deconectării acestora de	2	1	3	

la/reconectarii la sistemele de încălzire şi alimentare cu apă aprobat prin Hotărîrea Guvernului Republicii Moldova nr. I9l din 19.02.2002 Regulamentul-cadru privind folosirea sistemelor comunale de alimentare cu apă şi de canalizare aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprbarea nr. 656 din **27**.05.**2002** Regulamentul privind achiziţionarea, proiectarea, instalarea, recepţia şi exploatarea aparatelor de evidenţă a consumurilor de apă aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1228 din 13.11.2007 Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apa şi de canalizare aprobat prin Hotărîrea Consiliului de administraţie al ANRE cu pnvire la aprobarea nr.271 din 16.12.2015 Alte acte legislative şi normative legate de problematica dată. Fumizoru/prestatom de servicii publice de alimentare cu apă şi de canalizare. Drepturile şi obligaţiunile furnizorului in raport cu consumatorii. Consumatorii. Definiţiile. Categoriile de consumatori. Drepturile şi obligaţiile consumatorilor. Serviciul abonaţi. Funcţiile serviciului abonaţi. Funcţiile angajaţilor serviciului abonaţi. **Modulul 2.** Evidenţa consumului de apa şi serviciilor de canalizare la nivelul diferitor consumatori. Tipurile de contoare. Selectarea contoarelor Achziţionarea, montarea şi exploatarea contoarelor de apă. Verificarea metrologică a contoarelor. Reparaţia sau înlocuirea contoarelor. **Controlul branşamentelor nodurilor de evidentă** contoarelor, sigiliilor aplicate etc, actele care urmează a fi perfectate în rezultatul controlului controalelor. Periodicitatea controalelor **Citirea indicaţiilor contoarelor Periodicitatea si** termenii de citire a indicaţiilor. întocmirea actelor necesare. **Modulul 3.** Contractul privind prestarea serviciului	2 3 2 2 2 2	2 1 i 2 2 2	4 4 4 2 4 4	

public de alimentare cu apă şi de canalizare. Conţnutul şi prevederile contractului. Procedurile de încheiere a contractelor. Controlul privind respectarea prevederilor contractului de către părţi. Prelungirea contractului. Desfacerea contractului. Responsabilitatea părţilor pentru nerespectarea clauzelor contractului. Penalizarea. Căile de soluţionare a litigiilor. Calcularea plăţilor. Modul de calcul. Facturarea serviciilor furnizate. Factura de plată. Conţinutul şi prevederile facturii. Termenii de achitare a facturilor. Expedierea facturilor consumatorilor. Modul de prezentare a facturilor consumatorilor. Evidenţa plăţilor de către consumatori. Calcularea penalităţilor pentru întîrzierea plăţilor serviciilor furnizate. Petiţii orale şi scrise ale consumatorilor. Evidenţa petiţiilor. Examinarea petiţiilor, pregătirea răspunsurilor şi expedierea acestora petiţionarilor Primirea consumatorilor şi cetăţenilor în audienţă. Zilele şi orele de primire. Locul primirii în audienţă etc Branşarea şi racordarea consumatorilor la reţelele publice de alimentare cu apă şi de canalizare. Modalitatea de soluţionare a problemelor date Cererea consumatorului. Examinarea cererilor. Condiţiile tehnice de branşare/racordare a sistemelor interne ale consumatorilor la sistemele furnizorului **Рурри1ягря luprărilnr Нр Нгяпчягр/гярлгНягр** Actele necesare care urmează a fi întocmite	2 2	1 1	3 3	
total	18.0	12.0	30	

Bibliografie:

1. Legea privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare nr.303 din 13.12.2013
2. Legea pentru modificarea şi completarea unor acte legislative nr.37 din 19.03.2015
3. Legea metrologiei nr. 19 din 04.03.2016

4. Codul Civil al Republicii Moldova nr. 1107 din 06.06.2002
5. Codul Contravenţional af Republicii Moldova nr. 218 din 24.10.2008
6. Hotărîrea Guvernului Republicii Moldova despre aprobarea Regulamentului cu privire la modul de prestare şi achitare a serviciilor locative, comunale şi necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor şi condiţiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire şi alimentare cuapănr. 191 din 19.02.2002
7. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind folosirea sistemelor comunale de alimentare cu apă şi de canalizare nr. 656 din 27.05.2002
8. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova pentru aprobarea Regulamentului privind achiziţionarea, proiectarea, instalarea, recepţia şi exploatarea aparatelor de evidenţă a consumurilor de apă nr. 1228 din 13.11.2007
9. Hotărîrea Consiliului de administraţie al ANRE cu privire la aprobarea Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare n r.271 din 16.12.2015
10. ГОСТ 8.159-89
11. СМ213
12. СМСРЕН14154

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

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

CONCEPT

Titlul modulelor:	**Modulul 1**: Legislaţia naţională şi internaţională în domeniul serviciilor abonaţi pentru Operatorii „Apă – Canal” **Modulul 2**: Aspecte tehnice în funcţionarea direcţiilor Relaţii cu clienţii pentru Operatorii „Apă – Canal” **Modulul 3**: Contractarea privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi canalizare
Obiectiv:	Programul acordă sprijin calificat şi eficient operatorilor de apă şi canalizare, **membri ale Asociaţiei 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 şi dezvoltării capacităţilor legate de Relaţii cu clienţii în domeniul serviciilor abonaţi 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 şi de canalizare; 2. Familiarizarea cu montarea și exploatarea contoarelor de apă și nodurilor apometrice, verificarea metrologică a contoarelor, citirea indicațiilor și calculul consumului de apa la branșarea ilicită, acte legislative și normative. 3. Reglementarea raportului juridic dintre operator şi consumator cu privire la branşare/racordarea consumatorilor, contractarea şi litigiile, facturarea şi plata serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, penalități şi petiții.
Participanţi:	Circa 25 de participanți reprezentând operatorii de apă şi 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 Ioneţ, Andrei Martineţ, Simion Botezat, Mihai Chiperi **Modulul 3**: Ciobanu Natalia, Frumusachi Parascovia, Bogdan Victoria, Lavric Marina, Cernii Valentina

AGENDA

ZIUA 1

MODULUL 1: LEGISLAŢIA NAŢIONALĂ ŞI INTERNAŢIONALĂ ÎN DOMENIUL SERVICIILOR ABONAŢI PENTRU OPERATORII „APĂ – CANAL”.

Ora	Tema sesiunii	Lectorul
09.00 – 09.30	Înregistrarea participanţilor	
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 reglementarea; 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

AGENDA

ZIUA 2

MODULUL 2: ASPECTE TEHNICE ÎN FUNCŢIONAREA DIRECŢIILOR RELAŢII CU CLIENŢII 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 si 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 naţional 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

AGENDA

ZIUA 3

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

Ora	Tema sesiunii	Lectorul
09.00 – 10.45	**Sesiunea 1. Branşarea şi racordarea consumatorilor la reţelele publice de alimentare cu apă şi de canalizare**. Cererea consumatorului. Examinarea cererilor. Condiţiile tehnice de branşare/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 şi litigiile.** Structura şi clauzele contractului. Prelungirea contractului. Modificarea, suspendarea şi rezilierea contractului. Penalitatea. Soluţionarea litigiilor.	P.Frumusachi
11.00 – 11.15	***Pauză de cafea***	
11.15 – 12.30	**Sesiunea 2. Contractarea şi litigiile.** *(continuare)* Structura şi clauzele contractului. Prelungirea contractului. Modificarea, suspendarea şi rezilierea contractului. Penalitatea. Soluţionarea litigiilor.	P.Frumusachi
12.30 – 13.00	**Sesiunea 3. Facturarea şi plata serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare. Penalităţi.** Calcularea plăţilor. Modul de calcul. Facturarea serviciilor furnizate. Factura de plată. Conţinutul şi 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 şi plata serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare. Penalităţi.** *(continuare)* Modalitatea de calcul a facturilor. Penalităţi. Calcularea penalităţilor pentru întârzierea plăţilor serviciilor furnizate	M.Lavric
15.00 – 15.15	***Pauză de cafea***	
15.15 – 15.30	**Sesiunea 3. Facturarea şi plata serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare. Penalităţi.** *(continuare)* Modalitatea de calcul a facturilor. Penalităţi. Calcularea penalităţilor pentru întârzierea plăţilor serviciilor furnizate	M.Lavric
15.30 – 16.45	**Sesiunea 4. Petiţii şi audienţă.** Evidenţa petiţiilor. Examinarea petiţiilor. Etapele lucrului cu petiţiile. Organizarea audienţei consumatorilor. Analiza lucrului cu petiţiile şi audienţelor acordate. Documente de referinţă.	V.Cernii
16.45 – 17.00	Evaluarea seminarului Închiderea seminarului	N.Ciobanu

PREZENTĂRILE:

MODUL 7

1. Liliana Belecciu
   - SAAC
   - Cadru Legal

2. Ludmila Vîrlan
   - Autorități
   - Operatori

MODUL 8

1. Ion Ioneț
2. Mihai Chiperi
3. Simion Botezat
4. Andrei Martîneț
   - Bazele măsurării debitelor
   - Метрология

MODUL 9

1. Victoria Bogdan
2. Parascovia Frumusachi
3. Marina Lavric
4. Valentina Cernii

Materiale didactice pentru seminar
Дидактические материалы к семинару

LEGE Nr. 303 din 13.12.2013 privind SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE
ЗАКОН Nr. 303 от 13.12.2013 О ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГЕ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

HOTĂRÎRE ANRE Nr. 271din 16.12.2015 cu privire la aprobarea REGULAMENTULUI CU PRIVIRE LA SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE
ПОСТАНОВЛЕНИЕ НАРЭ Nr. 271от 16.12.2015 об утверждении ПОЛОЖЕНИЯ О ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГЕ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

- CD Disc



LISTA PARTICIPANȚILOR:

- GRUPA 1
- GRUPA 2
- GRUPA 3
- GRUPA 4

FOTO - GRUPA 1

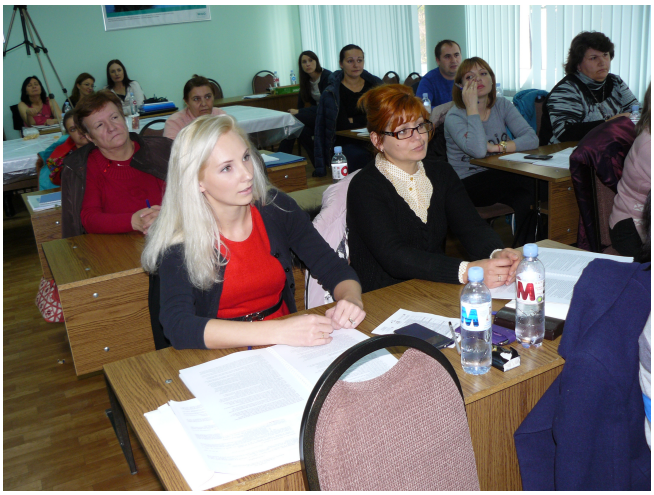










FOTO - GRUPA 2











FOTO - GRUPA 3











FOTO - GRUPA 4









