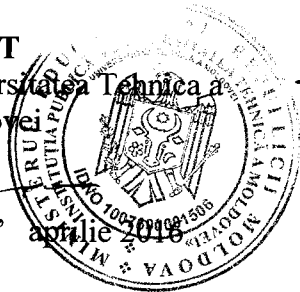


APROBAT
Universitatea Tehnică a
Moldovei



„ 05 ” aprilie 2016

COORDONAT



Asociația
Moldova Apă Canal

aprilie 2016

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

PROGRAMĂ DE PREGĂTIRE

Formarea profesională continuă – perfecționare profesională

„ Programul Național de Creștere a Capacităților Operatorilor din domeniul

Aprovizionare cu Apă și Canalizare

Domeniu: Exploatarea (Administrarea) sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare.

Curs: „curs de instruire pentru angajații serviciilor abonați,,

Durata cursului: 30 ore

Forma de organizare a învățământului: **frecvență la zi**

Chișinău 2016

**Inițiatorul Programei de pregătire: Universitatea Tehnică a Moldovei,
Asociația Moldova Apă Canal
CENTRU UNIVERSITAR DE FORMARE CONTINUĂ
INSTITUTUL DE FORMARE CONTINUĂ ÎN DOMENIUL ALIMENTĂRII CU APĂ ȘI
pentru membrii AMAC**

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

Elaboratori:

**Calos Sergiu - director IFCAAC, conferențiar universitar, doctor – inginer,
departamentul „Alimentări cu căldură, apă, gaze și Protecția mediului,,**

Denumirea: „curs de instruire pentru angajații serviciilor abonați,,

Data elaborării: 25 martie 2016

Data validării: 05 aprilie 2016

Coordonat: Asociația Moldova Apă Canal

Plan de învățământ

**la cursurile de perfecționare „curs de instruire pentru angajații serviciilor
abonați,,**

Denumirea modulelor	Nr. de ore		
	Total ore	Preleg.	l.pr.
Modulul 1. Legislația Națională și Internațională în domeniul serviciilor abonați.	10	6	4
Modulul 2. Aspecte tehnice în funcționarea direcțiilor « Relații cu clienții »	10	6	4
Modulul 3. Contractul privind prestarea serviciului public de alimentare cu apă și 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 angajații serviciilor abonați,,

Conținutul temei	Numărul de ore			notițe
	Prelegei	seminare	total	
Modulul 1. Legislația Națională și Internațională în domeniul serviciilor abonați. Legea nr.303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și 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 și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de	2	1	3	,

la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 191 din 19.02.2002				
Regulamentul-cadru privind folosirea sistemelor comunale de alimentare cu apă și de canalizare aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea nr. 656 din 27.05.2002	2	2	4	
Regulamentul privind achiziționarea, proiectarea, instalarea, recepția și exploatarea aparatelor de evidență 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 apă și de canalizare aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al ANRE cu privire la aprobarea nr.271 din 16.12.2015				
Alte acte legislative și normative legate de problematica dată.				
Furnizorii/prestătorii de servicii publice de alimentare cu apă și de canalizare.	3	1	4	
Drepturile și obligațiunile furnizorului în raport cu consumatorii.				
Consumatorii. Definițiile. Categoriile de consumatori.				
Drepturile și obligațiile consumatorilor. Serviciul abonați. Funcțiile serviciului abonați. Funcțiile angajaților serviciului abonați.	3	1	4	
Modulul 2. Evidența consumului de apă și serviciilor de canalizare la nivelul diferitor consumatori. Tipurile de contoare. Selectarea contoarelor		2	2	
Achiziționarea, montarea și exploatarea contoarelor de apă.				
Verificarea metrologică a contoarelor.				
Reparația sau înlocuirea contoarelor.				
Controlul bransamentelor, nodurilor de evidență, contoarelor, sigiliilor aplicate etc, actele care urmează a fi perfectate în rezultatul controlului controalelor. Periodicitatea controalelor	2	2	4	
Citirea indicațiilor contoarelor. Periodicitatea și termenii de citire a indicațiilor. Întocmirea actelor necesare.	2			
Modulul 3. Contractul privind prestarea serviciului	2	2	4	

<p>public de alimentare cu apă și de canalizare. Conținutul și prevederile contractului. Procedurile de încheiere a contractelor. Controlul privind respectarea prevederilor contractului de către părți. Prelungirea contractului. Desfacerea contractului. Responsabilitatea părților pentru nerespectarea clauzelor contractului. Penalizarea. Căile de soluționare a litigiilor.</p> <p>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. Evidența plăților de către consumatori.</p> <p>Calcularea penalităților pentru întârzierea plăților serviciilor furnizate.</p> <p>Petiții orale și scrise ale consumatorilor. Evidența petițiilor. Examinarea petițiilor, pregătirea răspunsurilor și expedierea acestora petiționarilor Primirea consumatorilor și cetățenilor în audiență. Zilele și orele de primire. Locul primirii în audiență etc</p> <p>Branșarea și racordarea consumatorilor la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare. Modalitatea de soluționare a problemelor date</p> <p>Cererea consumatorului. Examinarea cererilor. Condițiile tehnice de branșare/racordare a sistemelor interne ale consumatorilor la sistemele furnizorului</p> <p>Executarea lucrărilor de branșare/racordare. Actele necesare care urmează a fi întocmite</p>	2	1	3	
<p>2</p>	1	3		
total	18.0	12.0	30	

Bibliografie:

1. Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare nr.303 din 13.12.2013
2. Legea pentru modificarea și 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 Contravențional al Republicii Moldova nr. 218 din 24.10.2008
6. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova 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 acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă nr. 191 din 19.02.2002
7. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru privind folosirea sistemelor comunale de alimentare cu apă și de canalizare nr. 656 din 27.05.2002
8. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova pentru aprobarea Regulamentului privind achiziționarea, proiectarea, instalarea, recepția și exploatarea aparatelor de evidență a consumurilor de apă nr. 1228 din 13.11.2007
9. Hotărârea Consiliului de administrație al ANRE cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare nr. 271 din 16.12.2015
- 10.ГОСТ 8.159-89
- 11.СМ 213
- 12.СМ СР ЕН 14154