

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

Data: 21 – 24 iunie 2022 (marți, miercuri, joi, vineri)

Ora: 9:00 – 13:00 (gr. română)

Ora	Tematica	Numele formatorului	Email si telefon al formatorului
Marți 21 iunie 2022			
09:00-13:00	<p>Tema 1 – Branșarea și racordarea consumatorilor la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Ponomarenco Victoria</p> <p>S.A. „Apă-Canal Chișinău”</p>	
	<p>Tema 2 – Montarea și exploatarea contoarelor la consumatori.</p> <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. 	<p>Lavric Marina</p> <p>S.A. „Apă-Canal Chișinău”</p>	
Miercuri 22 iunie 2022			
09:00-13:00	<p>Tema 2 – Montarea și exploatarea contoarelor la consumatori.</p> <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. 	<p>Lavric Marina</p> <p>S.A. „Apă-Canal Chișinău”</p>	
	<p>Tema 3 – Facturarea și achitarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.</p> <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. • Modalitatea de calcul a facturilor. 	<p>Lavric Marina</p> <p>S.A. „Apă-Canal Chișinău”</p>	
Joi 23 iunie 2022			
09:00-13:00	<p>Tema 4 – Facturarea Concentrațiilor maxime admisibile.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calcularea plăților. 	<p>Caraman Mariana</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Modul de calcul. • Facturarea serviciilor furnizate. • Factura de plată. • Conținutul și prevederile facturii. • Prelevarea probelor • Prescripții de înlăturare a neconformităților. 	S.A. „Apă-Canal Chișinău”	
	Tema 6 – Debransarea consumatorilor. <ul style="list-style-type: none"> • Motivele debransării; • Modalitatea de debransare de la serviciul de alimentare cu apă și de canalizare; • Actele ce urmează a fi întocmite. 	Lavric Marina S.A. „Apă-Canal Chișinău”	
Vineri 24 iunie 2022			
09:00-13:00	Tema 5 – Contractarea și litigiile. <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; • Prelungirea, suspendarea, modificarea, rezilierea contractului. • - Soluționarea litigiilor. 	Minim Inga S.A. „Apă-Canal Chișinău”	
	Tema 7 – Petiții și audiență. <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. 	Cernii Valentina S.A. „Apă-Canal Chișinău”	