



Finanțat de
Uniunea Europeană



GHID

privind drepturile consumatorilor și transparența tarifelor la servicii comunale la nivel local



Elaborat de Comunitatea pentru advocacy
și politici publice "WatchDog.MD"

Chișinău 2020

CUPRINS

1. Introducere.....	2
2. Organizarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare	3
3. Indicatorii de performanță a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare	3
4. Drepturile și obligațiile operatorului	4
5. Drepturile și obligațiile consumatorului	6
6. Principiile de efectuare a investițiilor	7
7. Etapele de aprobare a tarifelor.....	8
8. Structura tarifelor.....	8
Anexa 1: lista principalelor prevederi legale	13

1. Introducere

Pentru a monitoriza calitativ și eficient cât de corect sunt stabilite tarifele la serviciile comunale și cum sunt respectate drepturile consumatorilor, precum și pentru a propune recomandări autorităților locale în cadrul procesului decizional, trebuie mai întâi să ne familiarizăm cu prevederile cadrului legal. Modul de organizare a serviciilor comunale, regulile de formare și actualizare a tarifelor, drepturile și responsabilitățile părților sunt în mare măsură similare pentru diferite servicii publice. Vom analiza aceste prevederi pentru serviciul de alimentare cu apă și de canalizare, prevăzute în următoarele acte:

- Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare nr. 303 din 13.12.2013;
- Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019 din 27.09.2019;
- Regulamentul privind principiile de efectuare a investițiilor în sectorul de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 357/2019 din 27.09.2019;
- Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și epurare a apelor uzate, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 489/2019 din 20.12.2019;
- Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 356/2019 din 27.09.2019.

Aceste documente le putem accesa prin intermediul portalului *legis.md*. Pentru a găsi actul necesar, este suficient să introducem numărul acestuia și anul aprobării, cum este indicat în imaginea de mai jos, după care să apăsăm butonul de căutare (sau tasta *Enter*):

The screenshot shows the search interface on the legis.md website. The search criteria are as follows:

TIPUL ACT/DOCUMENT:	DENUMIREA INSTITUȚIEI:	NR. DOCUMENTULUI:	DATA ADOPTĂRII:
TOATE	TOATE	303	2013

Additional search criteria shown below:

PUBLICAT ÎN:	Nr.:	DATA PUBLICĂRII:
- TOATE -	123-124	02.08.2020

Search criteria: CĂUTARE ÎN: CĂUTARE ÎN TITLU

2. Organizarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare

Potrivit legislației, sunt prevăzute 2 forme de organizare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare:

- **gestiune directă** – Consiliul local înființează o subdiviziune specializată sau o întreprindere municipală cu autonomie financiară, căreia îi **va transmite în administrare** sistemele de alimentare cu apă și de canalizare¹;
- **gestiune delegată** – Consiliul local aprobă semnarea unui *contract de delegare a gestiunii* cu o societate comercială, căreia îi **va transmite în concesiune** sistemele de alimentare cu apă și de canalizare². Capitalul acestei societăți poate fi public, privat sau mixt. Atribuirea contractului de gestiune delegată se face în mod direct pentru societățile al cărei fondator este administrația publică locală. În cazul societăților cu capital privat sau mixt, contractul este atribuit prin licitație publică sau prin negociere directă, în baza Procedurii-cadru aprobate de Guvern. În cazul dat Consiliul local va elabora un studiu de oportunitate pentru identificarea soluțiilor optime privind delegarea gestiunii. Durata contractului nu poate fi mai mare decât perioada de amortizare a investițiilor, dar nu mai mult de 49 ani³.

Operatorul responsabil de prestarea serviciilor publice, inclusiv la nivel de sat/comună, este obligat să obțină licență eliberată de ANRE⁴. Infrastructura tehnico-edilitară, sistemele de alimentare cu apă și de canalizare aflate în proprietatea administrației publice locale **nu pot fi incluse în capitalul social** al societăților comerciale, inclusiv a celor înființate de Consiliul local. De asemenea patrimoniul respectiv **nu poate fi gajat** pentru obținerea creditelor bancare⁵.

3. Indicatorii de performanță a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare

Consiliul local este obligat să aprobe Regulamentul privind indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, având la bază Regulamentul-cadru aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 356/2019. Acest regulament prevede evidența numărului și duratei întreruperilor planificate sau neplanificate. Operatorul înregistrează toate întreruperile de apă conform anexei la Regulament și este obligat să ducă evidența separată

¹ Legea 303/2013, art. 12

² Legea 303/2013, art. 13¹

³ Legea 303/2013, art. 13

⁴ Legea 303/2013, Art. Art. 7 alin. (2) lit. a), alin. (5), Art. 32

⁵ Legea 303/2013, art. 13¹, alin. (6)

a întreruperilor planificate și celor neplanificate. Fiecare operator este obligat să dispună de **serviciul telefonic 24/24 ore**, cu indicarea numărului de telefon în factura de plată.

Operatorul trebuie să informeze consumatorii despre întreruperile planificate cu cel puțin 3 zile lucrătoare până la întrerupere. **Informarea despre întreruperi** are loc prin plasarea informației pe pagina web oficială a operatorului, pe panoul de anunțuri al Primăriei sau prin notificarea consumatorilor prin poștă/telefon.

Durata întreruperilor planificate trebuie să fie *indicată în documentația de proiect* în cazul lucrărilor de reconstrucție și modernizare a rețelei. Pentru lucrările de reparație a anumitor porțiuni a rețelei de apă, durata întreruperii planificate *nu poate depăși 48 ore*, iar pentru lucrările de racordare sau de schimbare a contorului – *nu mai mult de 12 ore*.

Întreruperile neplanificate se înregistrează în baza sistemelor automatizate, dacă operatorul dispune de astfel de echipament, sau în baza apelurilor consumatorilor la serviciul telefonic 24/24 ore. Pentru fiecare întrerupere neplanificată se înregistrează cauza întreruperii, data și ora, durata întreruperii, precum și numărul de consumatori afectați. În zonele rurale **durata unei întreruperi neplanificate** de alimentare cu apă *nu poate depăși 10 ore*, iar pentru serviciul de canalizare – *maxim 6 ore*. În cazul unor calamități naturale sau altor evenimente de *forță majoră*, serviciul de alimentare cu apă și de canalizare trebuie reluat în cel mult *24 ore*.

Dacă apeductul are capacitate insuficientă și apa este livrată cu întreruperi, operatorul elaborează un orar de furnizare a apei în anumite sectoare ale localității. Orarul dat trebuie aprobat de către administrația publică locală, iar operatorul anunță consumatorii despre regimul de furnizare⁶.

În cazul nerespectării indicatorilor privind durata întreruperilor, consumatorii sunt în drept să solicite **recuperarea prejudiciilor** din vina operatorului, în conformitate cu prevederile Codului Civil. Anual până la data de 1 martie operatorul va prezenta Consiliului local un raport cu privire la indicatorii de performanță cu privire la numărul și durata întreruperilor, în conformitate cu anexele la Regulament.

4. Drepturile și obligațiile operatorului

Drepturile operatorului sunt stabilite în art. 16 din legea 303/2013 și în punctul 69 din Regulamentul-cadru de funcționare aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019. Acest regulament trebuie aprobat de asemenea de Consiliul local. În afară de asta, unele drepturi suplimentare sunt prevăzute în alte acte legale.

Operatorul este în drept să aibă acces la contoarele instalate la consumator pentru verificare și evidența consumului. În cazul consumului fraudulos, operatorul are dreptul să

⁶ Punctul 165 din Regulamentul de funcționare aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019

întocmească actul de depistare a consumului fraudulos și să efectueze recalcularea consumului în corespundere cu punctele 130-133 din Regulament. Actul se întocmește în 2 exemplare și se semnează de reprezentantul operatorului și de consumator⁷. De asemenea, operatorul are dreptul să solicite plata preventivă de la consumatorii care au înregistrat anterior datorii și au fost deconectați, sau pentru consumatorii care arendează încăperea unde se află locul de consum. Mărimea plății în avans nu poate depăși consumul mediu pentru 1 lună⁸. Legislația prevede dreptul operatorului de a calcula penalități pentru neachitarea la timp a facturilor⁹. Rata penalităților nu poate depăși rata medie anuală ponderată a dobânzii la creditele băncilor comerciale pentru anul precedent, publicată în raportul Băncii Naționale¹⁰.

Operatorul este obligat să îndeplinească următoarele atribuții prevăzute de cadrul legal:

- să monitorizeze calitatea apei în conformitate cu normele igienico-sanitare;
- să efectueze măsurarea volumelor de apă produsă, distribuită și facturată;
- să achiziționeze și să instaleze contoare la case individuale, din contul tarifului;
- să elaboreze orar de furnizare a apei în anumite sectoare ale localității, dacă apeductul nu poate asigura alimentarea concomitentă a tuturor consumatorilor;
- să organizeze serviciul telefonic 24/24 ore;
- să informeze consumatorii despre întreruperile programate;
- să țină evidența separată a numărului și duratei întreruperilor neprogramate;
- să prezinte anual până la 1 martie către Consiliul local un raport cu privire la indicatorii de performanță;
- să elaboreze anual până la 1 noiembrie planul de investiții pentru anul următor și să-l prezinte spre aprobare Consiliului local;
- să prezinte anual până la 1 martie către Consiliul local un raport cu privire la investițiile realizate în anul precedent.
- să elaboreze anual până la 1 iunie calculul tarifelor și să-l prezinte spre avizare la ANRE și aprobare la Consiliul local;
- să răspundă la petițiile consumatorilor;
- să țină evidența petițiilor, cu prezentare obligatorie a informației la solicitarea ANRE;

Pentru îndeplinirea obligațiilor descrise mai sus, operatorul are nevoie de personal suficient de calificat. În multe cazuri operatorii nu au posibilitate să angajeze personal suficient din cauza unei remunerări nesatisfăcătoare sau din lipsa de resurse umane calificate. De aceea în unele cazuri operatorii nu reușesc să îndeplinească toate obligațiile prevăzute de legislație.

Vă îndemnăm să aveți o atitudine responsabilă în comunicarea cu reprezentanții operatorului și să țineți cont de volumul mare de lucru al operatorului.

⁷ Punctul 88 din Regulamentul de funcționare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019

⁸ Punctele 137-141 din Regulamentul de funcționare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019

⁹ Art. 16 alin. (1) lit b) din Legea 303/2013, punctul 69 a) din Regulamentul de funcționare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019

¹⁰ Art. 27 alin. (5) din Legea 303/2013

5. Drepturile și obligațiile consumatorului

Drepturile consumatorilor sunt prevăzute în art. 18 din Legea 303/2013 și în punctul 66 din Regulamentul de funcționare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019. Drepturile și obligațiile părților sunt neapărat indicate și în contractul de furnizare a serviciilor comunale. Potrivit cadrului legal, **consumatorul are următoarele drepturi:**

- Să fie prezent la citirea datelor contorului și verificarea acestuia;
- Să fie informat din timp despre întreruperile de apă planificate în legătură cu lucrările de reparație și mentenanță;
- Să primească informații privind tarifele, calitatea apei, consumul, plățile calculate;
- Să beneficieze de compensații în limita alocațiilor prevăzute în bugetul local sau central;
- Să solicite despăgubiri pentru nerespectarea parametrilor de performanță (numărului și duratei întreruperilor neprogramate);
- Să aibă acces la serviciul telefonic 24/24 ore al operatorului.

Suplimentar la cele menționate, consumatorul este în drept să ceară de la operator **corectarea facturii eronate** și restituirea sumei achitate în plus¹¹. De asemenea consumatorul este în drept să conteste factura eronată pentru o anumită perioadă mai întâi la operator, după care la ANRE sau în judecată. În această perioadă **se interzice deconectarea** consumatorului, însă acesta este obligat să achite facturile curente, cu excepția celei contestate, până la emiterea unei hotărâri definitive de judecată¹².

Pe lângă drepturi, legislația prevede următoarele **obligații ale consumatorului**, specificate în art. 17 a legii 303/2013 și punctul 67 din Regulamentul de furnizare:

- Să acorde acces reprezentantului operatorului pentru verificarea contorului și citirea datelor de consum. Reprezentantul trebuie să prezinte legitimația sa;
- Să informeze operatorul dacă depistează defecțiunea contorului;
- Să achite fără întârziere facturile;
- Să nu execute lucrări neautorizate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- Să informeze operatorul în cel mult 7 zile lucrătoare despre modificarea datelor personale (spre exemplu în cazul schimbării buletinului), precum și despre vânzarea imobilului unde se află locul de consum.

În cazul depistării consumului fraudulos, consumatorul are dreptul să conteste decizia emisă de operator privind suma pe care consumatorul trebuie să o achite suplimentar¹³. Durata consumului fraudulos, pentru care operatorul poate solicita plata suplimentară, nu poate depăși termenul de 3 luni¹⁴.

¹¹ Punctul 127 din Regulamentul de funcționare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019

¹² Punctul 149 din Regulamentul de funcționare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019

¹³ Punctele 95 și 98 din Regulamentul de funcționare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019

¹⁴ Punctul 132 din Regulamentul de funcționare, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 355/2019

6. Principiile de efectuare a investițiilor

Potrivit legii 303/2013, Consiliul local are competența de elaborare a programului de investiții multianuale pentru dezvoltarea sistemelor de apă și canalizare în conformitate cu planul urbanistic general al localității¹⁵. La fel, Consiliul local poate contracta sau garanta împrumuturile pentru finanțarea investițiilor în dezvoltarea sistemelor de apă și canalizare.

Procedurile care descriu cum are loc planificarea și efectuarea investițiilor în sectorul de alimentare cu apă și canalizare sunt prevăzute în Regulamentul aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 357 din 27.09.2019. Regulamentul prevede că operatorul elaborează și prezintă autorității competente (Consiliului local sau ANRE) planul de investiții până la 1 noiembrie a fiecărui an. Consiliul (sau ANRE) examinează și aprobă planul de investiții până la data de 31 decembrie. Operatorul este obligat să publice planul de investiții aprobat pe pagina web.

Planul de investiții trebuie să includă o notă informativă în care vor fi indicate obiectivele investițiilor, valoarea investițiilor și perioada de realizare, sursa de finanțare, durata de exploatare a obiectelor construite din contul investiției, valoarea anuală a amortizării și rentabilității. Dacă investiția va fi realizată pe parcursul mai multor ani, acest lucru trebuie menționat în planul de investiții.

Evaluarea investițiilor este efectuată în funcție de 3 criterii:

- **Eficiența.** Acest criteriu presupune că veniturile în rezultatul investiției (pe întreaga durată de exploatare) vor depăși costurile.
Spre exemplu, dacă se planifică construcția unei porțiuni noi de apeduct care va costa 100.000 lei, va funcționa minim 20 ani și va aduce venituri de 120.000 lei, investiția se consideră eficientă. Bineînțeles că veniturile trebuie actualizate, deoarece 100 lei în anul 2021 valorează mai puțin decât 100 lei în anul 2020¹⁶. În situația în care veniturile estimative sunt mai mici decât costul investiției, diferența va fi acoperită de consumatorii beneficiari. Spre exemplu, investiția valorează 100.000 lei, veniturile actualizate constituie 80.000 lei, în cazul dat diferența de 20.000 lei urmează a fi achitată de consumatorii care vor beneficia de noul apeduct.
- **Obligativitatea.** În cazul dat trebuie indicat temeiul legal care obligă operatorul să efectueze investiția.
- **Necesitatea.** Acest criteriu prevede că o investiție trebuie efectuată pentru a menține securitatea funcționării sistemului de apă și canalizare.

În fiecare an până la data de 1 martie operatorul va prezenta Consiliului local (sau ANRE) raportul privind realizarea planului de investiții pentru anul precedent. Modelele planului și raportului de investiții sunt date în Regulament (hotărârea ANRE nr. 357/2019).

¹⁵ Art. 8 alin. (1¹) a legii 303/2013

¹⁶ Dacă vom plasa, spre exemplu, 100 lei la depozit bancar, la o dobândă de 5%, peste un an valoarea lor va fi deja 105 lei, peste 2 ani – deja 110,25 lei, iar peste 10 ani – circa 162,88 lei. Cu alte cuvinte, 100 lei în anul 2020 echivalează cu 163 lei în anul 2030, la o dobândă de 5% anual. Respectiv dobânda va constitui rata de actualizare a veniturilor pe întreaga durată de exploatare a rețelei, până când aceasta va fi amortizată integral.

7. Etapele de aprobare a tarifelor

Art. 35 din legea nr. 303/2013 prevede responsabilitățile pentru calcularea și aprobarea tarifului pentru serviciul de alimentare cu apă și de canalizare. Etapele de actualizare a tarifelor sunt următoarele:

- **operatorul pregătește calculul tarifelor** și îl prezintă spre avizare la ANRE¹⁷ până la data de 1 iunie¹⁸;
- **ANRE emite Consiliului local avizul** privind cuantumul tarifelor în decurs de 60 zile calendaristice de la data depunerii cererii de către operator;
- **Consiliul local aprobă tarifele** în decurs de 60 zile calendaristice de la data primirii avizului de la ANRE privind valoarea tarifelor. Consiliul poate aproba tarifele în valoare mai mică decât prevede avizul ANRE, dar în acest caz trebuie să aloce din bugetul local compensații operatorului pentru venitul ratat.
Spre exemplu, ANRE a avizat un tarif de 10 lei și încasări de 500.000 lei, pe care operatorul urmează să le obțină pe parcursul anului. Dacă Consiliul local aprobă un tarif de 9 lei, iar în rezultat încasările operatorului vor fi de 450.000 lei, Consiliul trebuie să aloce operatorului compensații de 50.000 lei din bugetul local pentru încasările ratate din cauza aprobării tarifului redus.
- **Dacă Consiliul local nu aprobă tarifele** în perioada stabilită, operatorul este în drept să se adreseze repetat la ANRE, care va aproba tarifele în decurs de 15 zile calendaristice de la data adresării și le va publica în Monitorul Oficial.

Consiliul local poate decide să delege către ANRE dreptul de aprobare a tarifelor¹⁹. Totodată legea 303 prevede că **dacă operatorul a contractat împrumuturi de la instituții financiare internaționale** (BERD, BEI, Banca Mondială, etc.) pentru efectuarea investițiilor în sistemele de apă și canalizare, tarifele se aprobă numai de către ANRE²⁰.

8. Structura tarifelor

Componenta cheltuielilor care se includ în tarif este descrisă în linii generale în art. 35 alin. (3) a legii 303/2013. În baza prevederilor legii este elaborată metodologia tarifară, în care este descrisă detaliat fiecare componentă din tarif. Metodologia tarifară în vigoare a fost aprobată prin hotărârea ANRE nr. 489/2019.

Etapa 1 de stabilire a cheltuielilor ce urmează a fi incluse în tarif este aprobarea cheltuielilor de bază pentru primul an de activitate. Aceste cheltuieli vor fi valabile pentru un ciclu de 5 ani. Reținem că la fiecare 5 ani cheltuielile de bază trebuie determinate în mod detaliat.

¹⁷ Art. 35 alin. (2) și alin. (5) din legea 303/2013.

¹⁸ Punctul 50 din Metodologia de determinare a tarifelor pentru apă și canalizare, aprobată prin hotărârea ANRE nr. 489/2019

¹⁹ Art. 8 alin. (1) lit. l) din legea 303/2013

²⁰ Art. 35 alin. (13) din legea 303/2013

Cheltuielile de bază se consideră acele cheltuieli, care sunt necesare operatorului pentru a menține în stare funcțională sistemele de aprovizionare cu apă și canalizare. Cheltuielile de bază le putem considera costuri fixe, pentru că ele nu depind de volumul de apă livrată consumatorilor finali. Structura cheltuielilor de bază include următoarele componente:

- *cheltuieli materiale* – reactivi chimici, materiale utilizate în procesul de captare, pompare, tratare și distribuție a apei până la consumatori, epurare și evacuare a apelor uzate, piese de schimb, obiecte de mică valoare și scurtă durată, materiale de protecție, materiale consumabile pentru întreținerea rețelelor de apă și canalizare²¹.
- *salariile (cheltuielile de personal)* – se determină în funcție de numărul de personal încadrat în procesul de captare, pompare, tratare și distribuție a apei, în procesul de epurare și evacuare a apelor uzate, personalului de întreținere și exploatare a rețelelor de apă și canalizare, de evidență a consumului și de control a echipamentelor de măsurare, personalului de la serviciul telefonic 24/24, personalul administrativ. Salariile se determină având la bază salariul minim pe economie (în prezent constituie 2775 lei)²², coeficientul complexității ramurii, contribuții și impozite la salariu²³.
- *cheltuieli de întreținere și exploatare* – includ lucrările (inclusiv cele contractate de la terți) de verificare, deservire tehnică, întreținere și reparație a rețelelor de apă și canalizare, a stațiilor de pompare și tratare a apei, stațiilor de epurare și evacuare a apei uzate, laboratoarelor de control a calității apei, a mijloacelor de transport, aparatelor de măsurare și control (inclusiv a contoarelor), instalațiilor de protecție și securitate, sistemelor de automatizare și dispecerizare²⁴.
- *Cheltuieli de distribuție și administrative* – includ cheltuielile de întreținere și reparație a mijloacelor fixe cu destinație administrativă, obiectelor de mică valoare și scurtă durată (OMVSD) administrative, leasingul și locațiunea mijloacelor fixe administrative, servicii de pază, cheltuieli de organizare a adunării acționarilor, de protecție civilă, serviciile bancare, internet, servicii poștale și de telecomunicații, perfecționare profesională, publicații de specialitate, servicii de expediere a facturilor, servicii tipografice²⁵.

Cheltuielile de bază se aprobă pentru primul an de activitate și se actualizează pentru anul 2, 3, 4 și 5 în funcție de câțiva parametri: lungimea rețelelor de apă și de canalizare, numărul de consumatori, salariul minim pe economie aprobat de Guvern, rata inflației. **Aprobarea cheltuielilor de bază se efectuează după aceeași procedură ca și aprobarea tarifelor**, descrisă în capitolul 7 din prezentul Ghid: operatorul determină cheltuielile de bază necesare pentru 12 luni de activitate, le expediază spre avizare la ANRE, după care le prezintă Consiliului local pentru aprobare.

²¹ Punctul 24 din metodologia tarifară, aprobată prin hotărârea ANRE nr. 489/2019

²² Se stabilește anual de Guvern, a se vedea hotărârea nr. 165/2010 cu modificările ulterioare

²³ Punctul 28 din metodologia tarifară, aprobată prin hotărârea ANRE nr. 489/2019

²⁴ Punctul 31 din metodologia tarifară, aprobată prin hotărârea ANRE nr. 489/2019

²⁵ Punctul 33 din metodologia tarifară, aprobată prin hotărârea ANRE nr. 489/2019

Important: cheltuielile de bază trebuie determinate separat pentru fiecare tip de serviciu prestat. Dacă o componentă de cost se utilizează în comun și nu poate fi divizată direct la un anumit tip de serviciu, repartizarea are loc în dependență de veniturile prognozate pe activități. *Spre exemplu, dacă venitul operatorului constituie 60% din serviciul de alimentare cu apă și 40% din serviciul de canalizare, repartizarea cheltuielilor comune are loc în baza acestei proporții de 60/40. Proporția dată se determină pentru fiecare an.*

Cum se includ în tarif cheltuielile privind achiziționarea contoarelor: operatorul determină numărul și costul contoarelor ce urmează a fi înlocuite în decursul unui an, după care determină amortizarea anuală a costului acestor contoare în funcție de durata lor de exploatare. Durata de exploatare e stabilită de producător, dar nu poate fi mai mică decât perioada indicată în Catalogul mijloacelor fixe și activelor nemateriale, aprobată prin hotărârea Guvernului nr. 338/2003. *Spre exemplu, dacă întreprinderea planifică să cheltuiască 100.000 lei anual pentru procurarea contoarelor noi, iar durata de exploatare este de 5 ani, în tarif va fi inclusă suma de 20.000 lei (100.000 lei / 5 ani).*

De ce este necesar de aprobat cheltuielile de bază: obiectivul urmărit în acest caz este de a stimula operatorul să-și eficientizeze activitatea și să reducă cheltuielile. Dacă operatorul depășește suma alocată pentru cheltuielile de bază, diferența nu se include în tarif, iar dacă operatorul a optimizat cheltuielile și nu a depășit plafonul cheltuielilor de bază, atunci are dreptul să-și rețină diferența ca profit. *Spre exemplu, dacă plafonul cheltuielilor de bază este de 100.000 lei anual, iar operatorul a cheltuit 120.000 lei, atunci diferența de 20.000 lei nu se include în tarif și este asumată de operator. Dacă însă operatorul a cheltuit doar 90.000 lei, diferența de 10.000 lei rămâne ca profit al operatorului. După expirarea termenului de 5 ani al metodologiei, se aprobă altă metodologie și alte cheltuieli de bază, reieșind din rezultatele reale ale operatorului pentru anii precedenți. Astfel întreprinderea este stimulată să reducă cheltuielile, în caz contrar va înregistra pierderi.*

Etapa 2 este determinarea volumului de alimentare cu apă și de canalizare. Operatorul trebuie să determine ce cantitate de apă va furniza consumatorilor finali în decursul unui an. La fel și cu serviciile de canalizare. **În lipsa contoarelor de canalizare**, volumul apelor uzate se determină la un nivel egal cu volumul apei tehnologice și potabile furnizate²⁶.

Etapa 3 este determinarea cheltuielilor anuale pe care planifică să le înregistreze operatorul pentru a livra volumul planificat de servicii de apă și canalizare. Cheltuielile totale includ următoarele componente²⁷:

- cheltuielile de bază, despre care am menționat mai sus;
- cheltuielile privind amortizarea mijloacelor fixe. Ca și în cazul contoarelor, în tarif se va include amortizarea anuală a mijloacelor fixe, în funcție de valoarea de intrare a mijloacelor fixe și durata de exploatare a acestora. Nu pot fi incluse în tarif mijloacele fixe primite din granturi, donații și subvenții, precum și cele conservate²⁸. Operatorul este obligat să divizeze mijloacele fixe pe tipuri de servicii prestate, în funcție de

²⁶ Punctul 19 (*indicatorul VAUn*) din metodologia tarifară, aprobată prin hotărârea ANRE nr. 489/2019

²⁷ Punctul 22 din metodologia tarifară, aprobată prin hotărârea ANRE nr. 489/2019

²⁸ Punctul 37 din metodologia tarifară, aprobată prin hotărârea ANRE nr. 489/2019

utilizarea acestora. Dacă mijloacele fixe sunt utilizate în comun și nu pot fi divizate, repartizarea amortizării se efectuează proporțional cu veniturile din fiecare activitate, ca și în cazul cheltuielilor de bază (a se vedea nota „Important” la pagina 10).

Important cheltuielile privind amortizarea mijloacelor fixe, incluse în tarif, pot fi utilizate doar pentru dezvoltarea, reconstrucția, reparația capitală a sistemelor de alimentare cu apă și canalizare. **Dacă aceste mijloace bănești vor fi utilizate în alte scopuri, diferența va fi exclusă din tarif!**²⁹

- cheltuielile de procurare a apei;
- cheltuielile pentru energia electrică;
- redevența: în cazul gestiunii delegate, operatorul achită o plată către administrația publică locală pentru transmiterea dreptului de folosință a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare. Redevența se calculează la nivel similar cu amortizarea acestor bunuri sau la alt nivel justificat economic. Consiliul local va utiliza redevența doar pentru dezvoltarea și renovarea rețelelor de apă și canalizare³⁰. Redevența constituie sursa de rambursare a investițiilor în cazul împrumuturilor contractate de Primărie pentru investiții în dezvoltarea rețelelor de apă și canalizare³¹.
- cheltuielile pentru achiziționarea contoarelor;
- cheltuielile privind tratarea apelor uzate;
- taxa pe valoare adăugată, alte impozite și taxe;
- plata regulatorie achitată la ANRE³² (până la 0,3% din venitul anual al operatorului);
- fondul de rulment: deoarece facturile se achită cu întârziere, operatorul poate avea deficit temporar de mijloace bănești ca să achite cheltuielile pentru a presta serviciul. În acest caz în tarif se va include dobânda pentru o perioadă de 10 zile la un eventual credit necesar pentru achitarea cheltuielilor de bază și a energiei electrice³³. Dacă întreprinderea nu are nevoie de asemenea mijloace, fondul de rulment nu va fi inclus în tarif³⁴. Dacă în anul precedent întreprinderea nu a utilizat fondul de rulment sau l-a utilizat în alte scopuri, suma respectivă va fi exclusă din tarif în anul următor.

Etapa 4 este determinarea **venitului reglementat** pentru un an calendaristic, necesar pentru acoperirea tuturor cheltuielilor operatorului și obținerea unei rentabilități rezonabile. Venitul reglementat include suma la toate cheltuielile, la care se adaugă **rentabilitatea de 3% calculată din cheltuielile totale**³⁵. De asemenea în venitul reglementat se includ devierile tarifare, formate în perioada precedentă. **Devierile tarifare** reprezintă diferența dintre cheltuielile real suportate de operator și cheltuielile planificate, care au fost luate în calcul la aprobarea tarifului. *Spre exemplu, în tarif au fost incluse cheltuieli anuale de 500.000 lei, iar operatorul a cheltuit efectiv 550.000 lei. În acest caz diferența de 50.000 lei va fi inclusă în următorul tarif. Dacă operatorul a cheltuit efectiv 480.000 lei, diferența*

²⁹ Punctele 60 și 61 din metodologia tarifară, aprobată prin hotărârea ANRE nr. 489/2019

³⁰ Art. 13¹ alin. (11) și (12) din Legea 303/2013

³¹ Art. 36 alin. (6) din Legea 303/2013

³² Art. 7 alin. (4) din Legea 303/2013

³³ Punctul 44 din metodologia tarifară, aprobată prin hotărârea ANRE nr. 489/2019

³⁴ Punctul 62 din metodologia tarifară, aprobată prin hotărârea ANRE nr. 489/2019

³⁵ Punctul 47 din metodologia tarifară, aprobată prin hotărârea ANRE nr. 489/2019

de 20.000 lei va fi exclusă din următorul tarif, deoarece consumatorii deja au achitat această sumă. Potrivit metodologiei tarifare, operatorul este obligat să reinvestească 50% din rentabilitate în dezvoltarea sistemelor de apă și canalizare³⁶.

Etapa 5 este determinarea tarifului. Formula de calculare a tarifului este următoarea:

$$\frac{\text{Venitul reglementat}}{\text{Volumul de apă furnizat}}$$

Trebuie să reținem că aceste valori sunt estimative. Operatorul planifică ce volum de apă va furniza în decursul unui an calendaristic și care vor fi cheltuielile asociate cu asta. Este evident că **cheltuielile reale mereu diferă de cele planificate**, la fel cum va exista diferență în volumul de apă planificat și efectiv distribuit consumatorilor. În acest caz operatorul va calcula periodic (cel puțin anual) diferența dintre cheltuielile efective și cele planificate, pentru a determina valoarea devierilor tarifare.

Actualizarea tarifelor se face anual, după procedura descrisă în capitolul 7 din Ghid. Dacă pe parcursul anului are loc majorarea semnificativă a cheltuielilor, care duce la formarea unei diferențe mai mari de 5% între cheltuielile reale și cele incluse în calculul tarifului, operatorul este în drept să solicite ajustarea extraordinară a tarifului, prezentând analiza detaliată a factorilor care au condus la majorarea cheltuielilor efective³⁷.

³⁶ Punctul 48 din metodologia tarifară, aprobată prin hotărârea ANRE nr. 489/2019

³⁷ Punctul 57 din metodologia tarifară, aprobată prin hotărârea ANRE nr. 489/2019

Anexa 1: lista principalelor prevederi legale

Nr.	Prevederi legale	Responsabil	Referința legală
1	Eliberarea licenței	ANRE	Lege 303/2013, Art. 7 alin. (2) lit. a), Art. 7 alin. (5), Art. 32
2	Condiții de eliberare a licenței	ANRE	Lege 303/2013, Art. 32 alin. (3)
3	Avizarea tarifelor	ANRE	Lege 303/2013, Art. 7 alin. (2) lit. j), Art. 35 alin. (6)
4	Aprobarea tarifelor	ANRE	Lege 303/2013, Art. 7 alin. (2) lit. l), Art. 35, alin. (10) și (13)
		Consiliul local	Lege 303/2013, Art. 8 alin. (1) lit. c), Art. 35 alin. (8)
5	Delegarea competențelor de aprobare a tarifului către ANRE	Consiliul local	Lege 303/2013, Art. 8 alin. (1) lit. l)
6	Plăți regulatorii	Operator	Lege 303/2013, Art. 7 alin. (4)
7	Alocarea compensațiilor	Consiliul local	Lege 303/2013, Art. 8 alin. (1) lit. k), Art. 35 alin. (9)
8	Elaborarea programului de investiții pentru dezvoltarea rețelelor	Consiliul local	Lege 303/2013, Art. 8 alin. (1) ¹ , Art. 19 alin. (3)
9	Investiții pentru dezvoltarea rețelelor	Consiliul local	Lege 303/2013, Art. 8 alin. (1) lit. i), Art. 36 alin. (2) și (6)
		Operator	Lege 303/2013, Art. 36 alin. (2)
10	Controlează activitatea operatorilor	ANRE	Lege 303/2013, Art. 9 ¹
11	Monitorizarea calității apei	Operator	Lege 303/2013, Art. 14 lit. d)
12	Măsurarea volumelor de apă produsă, distribuită și facturată	Operator	Lege 303/2013, Art. 14 lit. g)
13	Prezintă calculele tarifelor	Operator	Lege 303/2013, Art. 15 alin. (1) lit. b), h), Art. 35 alin. (2)
14	Aplicarea penalităților la consumatori pentru neachitarea facturilor	Operator	Lege 303/2013, Art. 16 alin. (1) lit. b), Art. 27 alin. (5)
15	Accesul la contor doar în prezența consumator	Operator	Lege 303/2013, Art. 16 alin. (1) lit. c)
16	Acordarea accesului la contor	Consumator	Lege 303/2013, Art. 17 lit. e)
		Consumator	Regulament funcționare HANRE 355/2019, Punctele 67 e), 69 b)
17	Deconectare dacă consumatorul refuză accesul la contor	Operator	Lege 303/2013, Art. 23 alin. (3) lit. b)
		Operator	Regulament funcționare HANRE 355/2019, Punctele 114, 145 b)
18	Solicitare informații despre calitatea apei, facturare	Consumator	Lege 303/2013, Art. 18 lit. f)
19	Achiziționarea contoarelor la case individuale din contul tarifului	Operator	Lege 303/2013, Art. 26 alin. (4) lit. a)
20	Conectare consumatori noi doar cu instalarea contoarelor	Operator	Lege 303/2013, Art. 26 alin. (11)

Nr.	Prevederi legale	Responsabil	Referința legală
21	Lipsa contoare ape uzate - facturare în baza consumului de apă	Operator	Lege 303/2013, Art. 27 alin. (3)
22	Drepturile consumatorului	Consumator	Regulament funcționare HANRE 355/2019, Punctul 66
23	Obligațiile consumatorului	Consumator	Regulament funcționare HANRE 355/2019, Punctul 67
24	Obligațiile operatorului	Operator	Regulament funcționare HANRE 355/2019, Punctul 68
25	Drepturile operatorului	Operator	Regulament funcționare HANRE 355/2019, Punctul 69
26	Conținutul facturii	Operator	Regulament funcționare HANRE 355/2019, Punctul 123
27	Debitul mic al apei - orar de furnizare	Operator	Regulament funcționare HANRE 355/2019, Punctul 165
28	Program de audiență	Operator	Regulament funcționare HANRE 355/2019, Punctul 170
29	Evidența petițiilor, prezentare obligatorie a informației la solicitarea ANRE	Operator	Regulament funcționare HANRE 355/2019, Punctul 173, 174
30	Adresare către ANRE sau în judecată	Consumator	Regulament funcționare HANRE 355/2019, Punctul 177
31	Tipuri de cheltuieli incluse în tarif	Operator	Lege 303/2013, Art. 35 alin. (3), Metodologia tarifară HANRE 489/2019



Finanțat de
Uniunea Europeană

Această publicație a fost realizată cu sprijinul financiar al Uniunii Europene. Conținutul publicației este responsabilitatea exclusivă a proiectului „Formarea unei rețele de organizații locale active în watchdog-ing și implicare civică”, implementat de Comunitatea „WatchDog.MD” și nu reflectă neapărat punctele de vedere ale Uniunii Europene.