



**РЕСПУБЛИКА МОЛДОВА
ГАГАУЗИЯ (ГАГАУЗ ЕРИ)**

АДМИНИСТРАЦИЯ

ЧАДЫР - ЛУНГСКОГО РАЙОНА



REPUBLICA MOLDOVA
GAGAUZIA
Administrația raionului
orașul Ceadir-Lunga
strada Lenin, 52

6100, г. Чадыр-Лунга
ул. Ленина, 52
tel. (291) 2-20-58
fax (291) 2-11-68
E-mail: ceadirpred@mail.ru

MOLDOVA RESPUBLIKASI
GAGAUZ YERI
Çadır dolay bakannii
Çadır kasabasi
Lenin sokaa, 52

Р Е Ш Е Н И Е

«17» июля 2023 года

№ X/1

мун. Чадыр-Лунга

**Об утверждении Положения о показателях эффективности
публичной услуги водоснабжения и канализации оператора S.A. «APĀ-TERMO»**

В соответствии с п. q) ч. (2) ст. 7 Закона Республики Молдова № 303 от 13.12.2013 года «О публичной услуге водоснабжения и канализации», на основании Постановления НАРЭ № 356 от 27.09.2019 «об утверждении Рамочного положения о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации» п. б), д) ч. (1), п. б) ч. (7) ст.16 Закона № 42-XL/I от 30.04.1999 года «об органах местной публичной власти АТО Гагаузии», Администрация района

РЕШИЛА:

1. Утвердить Положение о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации оператора S.A. «APĀ-TERMO» согласно Приложению № 1 к настоящему Решению.
2. И.о. секретаря Администрации Чадыр – Лунгского района И.Н. Кывыржик довести настоящее Решение до сведения руководителя S.A. «APĀ-TERMO».
3. Контроль за исполнением настоящего Решения оставляю за собой.

Председатель района

Секретарь заседания



Наталья ШОШЕВА

Ирина КЫВЫРЖИК

ПОЛОЖЕНИЕ
о показателях эффективности публичной услуги
водоснабжения и канализации
оператора SA «APĀ-TERMO»

Часть 1

ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1. Положение о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации (в дальнейшем – Положение) устанавливает минимальные показатели эффективности, которые должны соблюдаться оператором SA «APĀ-TERMO» (в дальнейшем – оператор) для обеспечения публичной услуги водоснабжения и канализации.

2. Количество показателей эффективности и их значения утверждаются учредителем, Администрацией Чадыр-Лунгского района, с соблюдением минимальных показателей эффективности, установленных постановлением ANRE № 356/2019 от 27.09.2019 года.

3. Показатели эффективности, установленные в соответствии с настоящим Положением, являются обязательными для оператора.

4. Требования настоящего Положения применяются в отношениях между оператором, предоставляющими публичную услугу водоснабжения и канализации, и потребителями с обеспечением количественной и качественной непрерывности, постоянной адаптации к требованиям потребителей, исключением любой дискриминации при доступе к услугам водоснабжения и канализации, и соблюдением специфических норм в области водохозяйствования и охраны окружающей среды. В случае потребителей, у которых имеются несколько мест потребления, требования настоящего Положения применяются для каждого места потребления в отдельности.

5. Требования настоящего Положения не применяются:

- а) в случае форс-мажора;
- б) в случае действий, предпринятых третьими сторонами, ведущих к нарушению предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации;
- в) при необходимости увеличения расхода воды в местах необходимого тушения пожаров.

Часть 2

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

6. В целях настоящего Положения используются понятия и термины, определенные Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013, а также следующие понятия настоящего Положения:

авария – неисправности в трубах, установках и оборудовании соответствующей публичной системы водоснабжения или возникновение опасности при их эксплуатации, которые вызывают полный или частичный перерыв в подаче воды потребителям, затопление территории;

показатели эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации – количественные параметры, позволяющие оценить уровень качества публичной услуги водоснабжения и канализации, обязательные для операторов, предоставляющих данную услугу;

запланированный перерыв в предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации – временный перерыв в водоснабжении/приеме сточных вод с предварительным уведомлением потребителей, вызванный необходимостью выполнения оператором работ по техническому обслуживанию и/или запланированному ремонту в публичных системах водоснабжения/канализации, по подключению/подсоединению внутренних установок водоснабжения/канализации новых потребителей, без отключения внутренних установок водоснабжения/канализации потребителей от публичной сети водоснабжения/канализации;

незапланированный перерыв в предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации – временный перерыв в водоснабжении, приеме сточных вод, вызванный авариями, которые произошли в публичной системе водоснабжения и канализации, без отключения внутренних установок водоснабжения/канализации потребителей от публичной сети водоснабжения/канализации.

Часть 3

НЕПРЕРЫВНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

7. Оператор обязан обеспечить непрерывное и надежное предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации потребителям в соответствии с показателями эффективности, установленными настоящим Положением.

8. Показатели эффективности услуги, отражающие непрерывность предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации, – это:

- а) продолжительность запланированного/незапланированного перерыва;
- б) степень информирования потребителей о запланированных/незапланированных перерывах.

9. Оператор регистрирует все перерывы в предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с приложением № 1.

10. Запланированные и незапланированные перерывы регистрируются отдельно.

11. Незапланированные перерывы регистрируются на основании сообщений и/или звонков потребителей, регистрируемых круглосуточной телефонной службой SA «APĀ-TERMO». Продолжительность одного перерыва исчисляется с момента его регистрации до момента возобновления предоставления услуги. По каждому из незапланированных перерывов регистрируется причина перерыва:

- а) форс-мажор;
- с) события, вызванные третьими сторонами;
- д) аварии в сетях и установках водоснабжения и/или канализации, а также резкое и сильное ухудшение качества воды у источника водозабора в результате высокой концентрации загрязняющих веществ в воде, в этом случае необходимо срочное прекращение распределения воды и/или приема сточных вод;
- е) распоряжение территориальных органов санитарного надзора и охраны окружающей среды.

12. По каждому случаю перерыва регистрируется информация о дате и времени перерыва в услуге, продолжительности перерыва, а также об отметке о количестве затронутых перерывом потребителей, с указанием типов потребителей.

13. Продолжительность **запланированного перерыва** в предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации не должна превышать:

- а) *срок, указанный в календарном плане проектной документации на выполнение работ, рассчитанный автором проекта*, – в случае ремонта на станциях по забору, обработке воды, в публичных сетях транспортировки и распределения воды, публичных канализационных сетях, на насосных станциях, очистных сооружениях, включая замену, реконструкцию, модернизацию определенных участков сети;
- б) *не более 48 часов* – в случае ремонта определенных участков труб, переноса определенных отрезков сетей водоснабжения с обустройством анкерных массивов;
- с) *не более 12 часов* – в случае монтажа, подключения/подсоединения, переноса определенных отрезков вводов в многоквартирных жилых домах, установки/снятия водомера.

14. Если установлено, что продолжительность работ по возобновлению публичной услуги водоснабжения и канализации превышает сроки, установленные в пункте 13 настоящего Положения, SA «APĀ-TERMO» дополнительно сообщает потребителям о продлении срока запланированного перерыва с обоснованием необходимости данного продления.

15. Продолжительность **незапланированного перерыва** в предоставлении публичной услуги водоснабжения соответствует сроку устранения аварий с момента получения информации об аварии и до этапа возобновления предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации потребителям.

Этот срок не может превышать:

- а) 12 часов для городской местности;
- б) 10 часов для сельской местности.

Продолжительность незапланированного перерыва в предоставлении публичной услуги канализации соответствует сроку устранения аварий с момента получения информации об аварии, согласно пункту 13 настоящего Положения, до этапа возобновления предоставления публичной услуги канализации потребителю.

Этот срок не может превышать:

- а) 8 часов для городской местности;
- б) 6 часов для сельской местности.

16. В случае перерывов, произошедших в форс-мажорных условиях, публичная услуга водоснабжения и канализации должна быть возобновлена в течение не более 24 часов после истечения периода, признанного периодом форс-мажорных событий.

17. Информация о наличии проблемы в предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации направляется оператору- SA «APĀ-TERMO»:

- а) через автоматизированные информационно-технологические системы аппаратуры телесигнализации;
- б) через круглосуточную телефонную службу(диспетчерскую);
- с) по обращениям потребителей.

18. SA «APĀ-TERMO» информирует затрагиваемых потребителей о:

а) незапланированном перерыве в предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации – оперативно, посредством уведомления в течение до одного часа с момента перерыва, с указанием в тексте объявления и намеченного срока возобновления предоставления услуги;

б) запланированном перерыве – заранее, не менее чем за три рабочих дня, посредством уведомления, с указанием числа, с которого произойдет перерыв, и периода перерыва.

19. Информирование посредством объявления считается выполненным, если объявление дается в сроки, предусмотренные пунктом 18 настоящего Положения, и есть доказательство информирования бытовых потребителей, по меньшей мере одним из следующих методов:

- а) размещение объявления на официальной веб-странице оператора;
- б) распространение пресс-релиза через средства массовой информации;
- с) размещение объявления в каждом подъезде многоквартирного жилого дома;
- д) размещение объявления на доске объявлений в случае сёл, коммун;
- е) уведомление потребителей, при необходимости по почте/электронной почте/факсу/телефону.

20. Степень информирования потребителей о запланированных/незапланированных перерывах в течение одного года рассчитывается по формуле:

$$Gi = Ni \cdot 100\% / N_{total},$$

где:

Gi – степень информирования потребителей о запланированных/незапланированных перерывах;

Ni – количество перерывов, о которых потребители были проинформированы в строгом соответствии с требованиями пунктов 18 и 19;

Ntot – общее количество перерывов, осуществленных в течение года.

Часть 4

КАЧЕСТВО И ТЕХНИЧЕСКИЕ ПАРАМЕТРЫ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

21. Оператор обязан обеспечить функционирование публичных систем водоснабжения и канализации согласно проектным параметрам и параметрам, установленным в соответствии с нормативно-техническими документами по забору, обработке, транспортировке, накоплению и распределению питьевой и технологической воды, всем потребителям, а также по сбору, транспортировке и сбросу сточных вод (СНиП 2.04.02-84* «Водоснабжение. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 «Наружные сети и сооружения канализации», СНиП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»).

22. Проверка технических параметров публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется в соответствии с условиями договора, заключенного между SA «APĀ-TERMO» и потребителем, и нормативно-технических документов по забору, обработке, транспортировке, накоплению и распределению питьевой/технологической воды потребителям, а также по сбору, транспортировке и сбросу сточных вод (СНиП 2.04.02-84* «Водоснабжение. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 «Наружные сети и сооружения канализации», СНиП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»).

23. Оператор обязан предоставлять публичную услугу водоснабжения и канализации в разрешенных местах с учетом разграничительных пунктов сетей и установок по техническим параметрам, установленным национальными стандартами (СНиП 2.04.02-84* «Водоснабжение. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 «Наружные сети и сооружения канализации», СНиП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»), Положением об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации SA «APĀ-TERMO» № IV/1 от 24.03.2023 года, разработанным и утвержденным органом местного публичного управления в соответствии с утвержденным Агентством Типовым положением об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации, настоящим Положением и заключенными с потребителями договорами.

24. Измерение технических параметров публичной услуги может осуществляться как оператором, так и другим юридическим лицом, имеющим измерительные и контрольные приборы, включенные в Государственный реестр средств измерений Республики Молдова, опубликованный в «Официальном мониторе Республики Молдова». Если по просьбе потребителей измерение производится другим юридическим лицом, не оператором, стоимость услуги оплачивается потребителем. Если в результате измерений претензии конечного потребителя подтверждаются – оператор обязан вернуть потребителю понесенные им расходы на оплату услуги по измерению параметров качества.

Часть 5

ПОДКЛЮЧЕНИЕ/ПРИСОЕДИНЕНИЕ К ПУБЛИЧНЫМ СЕТЯМ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

25. На основании поданного заявителем заявления SA «APĀ-TERMO» обязано выдать уведомление о подключении/присоединении к публичным сетям водоснабжения и канализации в течение не более 20 дней со дня регистрации заявления.

26. Оператор обязан в течение не более 10 дней со дня представления проекта согласовать проект внутренних установок водоснабжения и канализации заявителя, разработанный на основе уведомления о подключении/подсоединении. Если оператор не согласовывает проект в установленный срок, проект считается согласованным по умолчанию.

27. Оператор обязан обеспечить выполнение водопроводного ввода и/или канализационного выпуска, и установку водомера в срок до:

а) 30 дней со дня оплаты заявителем тарифов на подключение/подсоединение в случае бытовых потребителей;

б) 45 дней со дня оплаты заявителем тарифов на подключение/подсоединение в случае не бытовых потребителей.

28. Оператор подключает/подсоединяет внутренние установки водоснабжения и канализации заявителя к публичной системе водоснабжения и канализации в течение не более четырех дней со дня подписания заявителем договора о предоставлении запрошенной услуги и после осуществления оплаты за подключение/присоединение.

29. В случае отключения внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя от публичных сетей водоснабжения и канализации потребитель имеет право после устранения причин, которые привели к отключению, предусмотренных Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013 и Положением об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации, на повторное подключение внутренней установки водоснабжения и канализации к публичным сетям. Оператор осуществляет повторное подключение внутренних установок потребителя в короткий срок, но не более чем через три рабочих дня со дня оплаты потребителем тарифа на повторное

подключение. Оправданные расходы, связанные с приостановлением, соответственно, возобновлением предоставления услуги, оплачиваются потребителем.

Часть 6

ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ. ФАКТУРИРОВАНИЕ И ОПЛАТА УСЛУГИ

30. Любое физическое или юридическое лицо, чьи внутренние установки водоснабжения и канализации подключены/подсоединены к публичной системе водоснабжения и канализации, или выполнившее условия и работы, предусмотренные в уведомлении о подключении/подсоединении, вправе обратиться к оператору для заключения договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

31. На основании поданного заявителем заявления и исходя из потребностей, согласно требованиям Положения, об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации, могут быть заключены:

- 1) договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации,
- 2) договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения,
- 3) договор о предоставлении публичной услуги канализации.

32. Оператор обязан заключить договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации следующим образом:

- а) в тот же день – в случае подключения/подсоединения оператором внутренних установок заявителя к публичной системе водоснабжения и канализации;
- б) в течение не более пяти рабочих дней со дня получения заявления о заключении договора и представления необходимых документов – в остальных случаях.

33. Фактурирование публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется в соответствии с условиями договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации и на основе показаний водомера.

34. Оплата публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется на основании счета-фактуры, ежемесячно выписываемого SA «APĀ-TERMO» и вручаемого потребителю либо рассылаемого по почте. Счета-фактуры выписываются на основе показаний водомера или норм потребления и тарифов, утвержденных ANRE(НАРЭ) (в дальнейшем –Агентство), с соблюдением требований по выписке счетов-фактур.

Часть 7

ПЕТИЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПРОЦЕДУРЫ РАЗРЕШЕНИЯ РАЗНОГЛАСИЙ

35. Потребители могут подавать оператору (в том числе в электронном формате) петиции по поводу качества услуги водоснабжения и канализации, а SA «APĀ-TERMO» рассматривает и разрешает любое разногласие в соответствии с требованиями Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013, Положения об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации, настоящего положения и других нормативных актов.

36. Для рассмотрения письменных петиций потребителей по поводу режима предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации персонал оператора обязан в зависимости от сложности случая выехать на место в течение не более двух рабочих дней со дня регистрации заявления.

37. Рассмотрение изложенных в петициях проблем, касающихся несоблюдения показателей эффективности при предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, осуществляется в пункте разграничения внутренней установки потребителя и публичной системы водоснабжения и канализации оператора, согласно договору о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, который обязательно предусматривает разграничительный пункт.

38. Ответ о рассмотрении и удовлетворении петиций потребителей в связи с предоставлением публичной услуги водоснабжения и канализации основывается на результатах предпринятых оператором действий по решению поднятых в петициях проблем.

Часть 8
ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

39. Оператор обязан организовать круглосуточную телефонную службу для приема петиций потребителей. Номер телефона круглосуточной телефонной службы указывается в счете-фактуре на оплату публичной услуги.

40. Оператор обязан организовать автоматическую регистрацию телефонных звонков в круглосуточную телефонную службу, а зарегистрированная информация должна храниться в течение двух лет.

41. Оператор обязан ежегодно представлять до 1 марта Агентству, отчет о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации за предыдущий год, согласно приложениям № 1 – 4. Отчеты представляются в электронном формате с электронной подписью, а также на бумажном носителе.

42. Агентство проверяет соблюдение оператором показателей эффективности при предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, на основании настоящего положения.

43. Агентство в процессе рассмотрения отчета о соблюдении показателей эффективности при предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации за предыдущий календарный год вправе запросить у оператора любую дополнительную информацию, необходимую для рассмотрения представленного отчета.

44. Потребитель вправе потребовать в соответствии с положениями Гражданского кодекса Республики Молдова возмещения причиненного по вине оператора ущерба в случае предоставления им услуг, не соответствующих показателям эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации, установленным Положением о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации.

45. Оператор или орган местного публичного управления обязан довести до сведения потребителей требования к показателям эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации путем размещения Положения о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации во всех своих офисах по связям с потребителями, на официальном сайте оператора.

Отчет о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения

Приложение № 1
к положению о показателях эффективности публичной услуги
водоснабжения и канализации SA «APĀ-TERMO».
утвержденному решением Администрации
Чадыр-Лунгского района
№ X/1 от 17 июля 2023 г.

ОТЧЕТ о непрерывности предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации SA «APĀ-TERMO»

Таблица 1

Реестр запланированных перерывов в предоставлении публичной услуги водоснабжения

№ п/п	Населенный пункт	Дата перерыва	Время перерыва	Продолжи- тельность перерыва	Причина перерыва	Количество затронутых перерывом потребителей		Дата рас- пространения объявления о перерыве
						бытовых	небытовых	
	1	2	3	4	5	6	7	8

Реестр запланированных перерывов в предоставлении публичной услуги канализации

№ п/п	Населенный пункт	Дата перерыва	Время перерыва	Продолжи- тельность перерыва	Причина перерыва	Количество затронутых перерывом потребителей		Дата рас- пространения объявления о перерыве
						бытовых	небытовых	
	1	2	3	4	5	6	7	8

Таблица 2

Реестр незапланированных перерывов в предоставлении публичной услуги водоснабжения

№ п/п	Населенный пункт	Дата перерыва	Время перерыва	Продолжи- тельность перерыва	Причина перерыва	Количество затронутых перерывом потребителей		Источник информации
						бытовых	небытовых	
	1	2	3	4	5	6	7	8

Таблица 3

Реестр незапланированных перерывов в предоставлении публичной услуги канализации

№ п/п	Населенный пункт	Дата перерыва	Время перерыва	Продолжи- тельность перерыва	Причина перерыва	Количество затронутых перерывом потребителей		Источник информации
						бытовых	небытовых	

	1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение № 2
к положению о показателях эффективности публичной услуги
водоснабжения и канализации СА «АРА-ТЕРМО»
утвержденному решением Администрации
Чадыр-Лунгского района
№ X/1 от 17 июля 2023 г.

ОТЧЕТ
о показателях эффективности публичной
услуги водоснабжения СА «АРА-ТЕРМО»

№ п/п	Наименование показателей	Годовой показатель	Примечание
1	2	3	4
1	Выдача уведомления о подключении (Часть 5)		
1.1.	Общее количество поданных заявлений на выдачу уведомления о подключении к публичной системе водоснабжения:		
	- бытовые		
	- небытовые		
1.2.	Количество уведомлений, выданных в 20-дневный срок потенциальным потребителям:		
	- бытовым		
	- небытовым		
1.3.	Количество отказов в выдаче уведомления о подключении, потенциальным потребителям:		
	- бытовым		
	- небытовым		
2	Утверждение проектной документации на монтаж внутренней установки водоснабжения (Часть 5)		
2.1.	Общее количество заявлений об утверждении проектной документации на монтаж внутренней установки водоснабжения заявителей, потенциальных потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
2.2.	Количество утверждений проектной документации, выданных в нормативный срок в 10 дней, потенциальным потребителям:		
	- бытовым		
	- небытовым		
2.3.	Количество отказов в выдаче утверждения проектной документации потенциальным потребителям:		
	- бытовым		
	- небытовым		
3	Подключение к сети (Часть 5)		
3.1.	Общее количество заявлений о подключении к публичной системе водоснабжения, для потенциальных потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
3.2.	Количество подключений внутренних установок водоснабжения в нормативный срок в четыре рабочих дня, потенциальных потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
3.3.	Количество подключений внутренних установок водоснабжения потенциальных потребителей в срок более четырех рабочих дней:		
	- бытовых		
	- небытовых		
4	Повторное подключение к сети (Часть 5)		
4.1.	Общее количество повторных подключений внутренних		

	установок водоснабжения потребителей к публичной системе водоснабжения для потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
4.2.	Количество повторных подключений потребителей в нормативный срок в три рабочих дня:		
	- бытовых		
	- небытовых		
5	Заключение договоров (Часть 6)		
5.1.	Общее количество заявлений на заключение договоров о предоставлении публичной услуги водоснабжения, поданных потребителями:		
	- бытовыми		
	- физические лица		
	- управляющий многоквартирного жилого дома		
	- небытовыми потребители		
5.2.	Общее количество договоров о предоставлении публичной услуги водоснабжения, заключенных с потребителями:		
	- бытовыми		
	- физическими лицами		
	- управляющим многоквартирного жилого дома		
	- небытовыми		
5.3.	Общее количество договоров, заключенных с потребителями в нормативный срок в пять рабочих дней:		
	- бытовыми		
	- физическими лицами		
	- управляющим многоквартирного жилого дома		
	- небытовыми		
6	Перерывы в предоставлении публичной услуги водоснабжения (Часть 3)		
6.1.	Запланированные перерывы		
6.1.1.	Общее количество запланированных перерывов:		
	- продолжительностью до 12 часов		
	- продолжительностью до 48 часов		
6.1.2.	Ликвидированных в нормативный срок		
6.1.3.	Количество затронутых перерывами потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
6.2.	Незапланированные перерывы		
6.2.1.	Общее количество незапланированных перерывов		
6.2.2.	Количество перерывов, ликвидированных в нормативный срок		
6.2.3.	Количество затронутых перерывами потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
7	Информирование потребителей о перерывах в предоставлении публичной услуги водоснабжения (Часть 3)		
7.1.	Общее количество уведомлений потребителей о запланированных перерывах:		
	- в нормативный срок – три рабочих дня до выполнения		
7.2.	Количество уведомлений потребителей о незапланированных перерывах:		
	- в нормативный срок до одного часа с момента перерыва		
8	Фактурирование и оплата публичной услуги водоснабжения (Часть 6)		
8.1.	Общее количество выписанных счетов-фактур:		
	- на основе показаний водомеров		
	- на основе норм потребления		
	- установления незаконного потребления		
	- для взыскания разницы между оплаченным тарифом и тем, который подлежал оплате потребителем		

8.2.	Общее количество счетов-фактур, выписанных с пенями:		
	- из-за несвоевременной оплаты счета-фактуры потребителем		
8.3.	Количество ошибочных счетов-фактур, выписанных оператором		
8.4.	Количество счетов-фактур, оплаченных потребителями		
8.5.	Количество неоплаченных счетов-фактур		
9	Петиции по поводу предоставления публичной услуги водоснабжения (Часть 7)		
9.1.	Общее количество петиций по поводу:		
	- подключения		
	- заключения договора		
	- ошибочного фактурирования		
	- качества питьевой воды		
	- других причин		
9.2.	Петиции (согласно Книге петиций) на предоставление публичной услуги водоснабжения:		
	- количество петиций, отражающих удовлетворенность потребителей предоставлением публичной услуги водоснабжения		
	- количество петиций, отражающих недовольство потребителей предоставлением публичной услуги водоснабжения		
9.3.	Общее количество ответов о рассмотрении и удовлетворении петиций потребителей:		
	- количество ответов, направленных в срок		
	- количество ответов, направленных с превышением срока		

Приложение № 3
к положению о показателях эффективности публичной услуги
водоснабжения и канализации СА «АРՖ-TERMO»
Утвержденному решением Администрации
Чадыр-Лунгского района
№ X/1 от 17 июля 2023 г.

ОТЧЕТ
о показателях эффективности публичной
услуги канализации СА «АРՖ-TERMO»

№ п/п	Наименование показателей	Годовой показатель	Примечание
1	2	3	4
1	Выдача уведомления о подключении (Часть 5)		
1.1.	Общее количество заявлений о выдаче уведомления о подключении к публичной канализационной системе:		
	- бытовых		
	- небытовых		
1.2.	Количество уведомлений, выданных в нормативный срок в 20 календарных дней, потенциальным потребителям:		
	- бытовым		
	- небытовым		
1.3.	Количество отказов в выдаче уведомления о подключении потенциальным потребителям:		
	- бытовым		
	- небытовым		
2	Утверждение проектной документации на монтаж внутренних канализационных установок (Часть 5)		
2.1.	Общее количество заявлений об утверждении проектной документации на монтаж внутренних канализационных установок потенциальных потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
2.2.	Количество утверждений проектной документации, выданных потенциальным потребителям в нормативный срок в 10 дней:		
	- бытовым		
	- небытовым		
2.3.	Количество отказов в выдаче утверждений проектной документации потенциальным потребителям:		
	- бытовым		
	- небытовым		
3	Подключение внутренней канализационной установки к сети (Часть 5)		
3.1.	Общее количество заявлений о подключении к публичной канализационной системе потенциальных потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
3.2.	Количество подключений потенциальных потребителей в нормативный срок в четыре рабочих дня:		
	- бытовых		
	- небытовых		
3.3.	Количество подключений потенциальных потребителей в срок более четырех рабочих дней:		
	- бытовых		
	- небытовых		
4	Повторное подключение к сети (Часть 5)		

4.1.	Общее количество повторных подключений внутренних канализационных установок потребителей к публичной канализационной системе:		
	- бытовых		
	- небытовых		
4.2.	Количество повторных подключений потребителей в нормативный срок в три рабочих дня:		
	- бытовых		
	- небытовых		
5	Заключение договоров (Часть 6)		
5.1.	Общее количество заявлений на заключение договоров о предоставлении публичной услуги канализации, поданных потребителями:		
	- бытовыми		
	- физическими лицами		
	- управляющим многоквартирным жилым домом		
	- небытовыми		
5.2.	Общее количество договоров, заключенных с потребителями для предоставления публичной услуги канализации:		
	- бытовыми		
	- физическими лицами		
	- управляющим многоквартирным жилым домом		
	- небытовыми		
5.3.	Общее количество договоров, заключенных с потребителями в нормативный срок в пять рабочих дней:		
	- бытовыми		
	- физическими лицами		
	- управляющим многоквартирным жилым домом		
	- небытовыми		
6	Перерывы в предоставлении публичной услуги канализации (Часть 3)		
6.1.	Запланированные перерывы		
6.1.1.	Общее количество запланированных перерывов:		
	- продолжительностью в 12 часов		
	- продолжительностью в 48 часов		
6.1.2.	Ликвидированных в нормативный срок		
6.1.3.	Количество затронутых перерывами потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
6.2.	Незапланированные перерывы		
6.2.1.	Общее количество незапланированных перерывов		
6.2.2.	Количество перерывов, ликвидированных в нормативный срок		
6.2.3.	Количество затронутых перерывами потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
7	Информирование потребителей о перерывах в предоставлении публичной услуги канализации (Часть 3)		
7.1.	Общее количество уведомлений потребителей о запланированных перерывах:		
	- в нормативный срок – три рабочих дня до выполнения		
7.2.	Количество уведомлений потребителей о незапланированных перерывах:		
	- в нормативный срок – один час с момента перерыва		
8	Фактурирование и оплата публичной услуги канализации (Часть 6)		
8.1.	Общее количество выписанных счетов-фактур:		
	- за публичную услугу канализации		
	- на дополнительные платежи за превышение норм сброса сточных вод в публичную канализационную сеть в случае превышения норм максимально допустимой концентрации (МДК)		

	<i>-на основе установления незаконного потребления</i>		
	<i>-для взыскания разницы между оплаченным тарифом и тарифом, подлежащим оплате потребителем</i>		
8.2.	Общее количество выписанных счетов-фактур с пенями:		
	<i>- за несвоевременную оплату счета-фактуры потребителем</i>		
	<i>- за несвоевременную оплату потребителем счета-фактуры на дополнительные платежи за превышение норм сброса сточных вод в публичную канализационную сеть в случае превышения норм максимально допустимой концентрации (МДК)</i>		
8.3.	Количество выписанных оператором ошибочных счетов-фактур		
8.4.	Количество счетов-фактур, оплаченных потребителями		
8.5.	Количество неоплаченных счетов-фактур		
9	Петиции по поводу предоставления публичной услуги канализации (Часть 7)		
9.1.	Общее количество петиций по поводу предоставления публичной услуги канализации, в том числе на:		
	<i>- подключение</i>		
	<i>- заключение договора</i>		
	<i>- ошибочное фактурирование</i>		
	<i>- другие причины</i>		
9.2.	Петиции (согласно Книге петиций) по поводу предоставления публичной услуги канализации:		
	<i>- количество петиций, отражающих удовлетворенность потребителей предоставлением публичной услуги канализации</i>		
	<i>- количество петиций, отражающих недовольство потребителей предоставлением публичной услуги канализации</i>		
9.3.	Общее количество направленных ответов о рассмотрении и удовлетворении петиций потребителей:		
	<i>- количество своевременно направленных ответов</i>		
	<i>- количество ответов, направленных с превышением срока</i>		

Приложение № 4
к положению о показателях эффективности публичной услуги
водоснабжения и канализации SA «APĀ-TERMO»
Утвержденному решением Администрации
Чадыр-Лунгского района
№ X/1 от 17 июля 2023 г.

ОТЧЕТ
о показателях эффективности публичной услуги
водоснабжения и канализации SA «APĀ-TERMO»

№ п/п	Наименование показателей	Годовой показатель	Примечание
1	2	3	4
1	Выдача уведомления о подключении/присоединении (Часть 5)		
1.1.	Общее количество заявлений о выдаче уведомления о подсоединении/ подключении к публичной системе водоснабжения и канализации потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
1.2.	Количество уведомлений, выданных потенциальным потребителям в нормативный срок в 20 дней:		
	- бытовым		
	- небытовым		
1.3.	Количество отказов в выдаче уведомления о подключении потенциальным потребителям:		
	- бытовым		
	- небытовым		
2.	Утверждение проектной документации на монтаж внутренних установок водоснабжения и канализации (Часть 5)		
2.1.	Общее количество заявлений об утверждении проектной документации на монтаж внутренних установок водоснабжения и канализации потенциальных потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
2.2.	Количество утверждений проектной документации, выданных потенциальным потребителям в нормативный срок в 10 дней:		
	- бытовым		
	- небытовым		
2.3.	Количество отказов в выдаче утверждения проектной документации потенциальным потребителям:		
	- бытовым		
	- небытовым		
3	Заключение договоров (Часть 6)		
3.1.	Общее количество заявлений о заключении договоров о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, поданных бытовыми потребителями:		
	- бытовыми		
	- физическими лицами		
	- управляющим многоквартирного жилого дома		
	- небытовыми		
3.2.	Общее количество договоров, заключенных для предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации с потребителями:		
	- бытовыми		
	- физическими лицами		
	- управляющим многоквартирного жилого дома		

	- небытовыми		
3.3.	Общее количество договоров, заключенных с потребителями в нормативный срок в пять рабочих дней:		
	- бытовыми		
	- физическими лицами		
	- управляющим многоквартирного жилого дома		
	- небытовыми		
4	Фактурирование и оплата публичной услуги водоснабжения и канализации (Часть 6)		
4.1.	Общее количество выписанных счетов-фактур:		
	- на основе показаний водомеров		
	- на основе норм потребления		
	- на основе установления незаконного потребления		
	- на дополнительные платежи за превышение норм сброса сточных вод в публичную канализационную сеть в случае превышения норм максимально допустимой концентрации (МДК)		
	- для взыскания разницы между оплаченным тарифом и тарифом, подлежащим оплате потребителем		
4.2.	Общее количество счетов-фактур, выписанных с пенями:		
	- из-за несвоевременной оплаты счета-фактуры потребителем		
	- из-за несвоевременной оплаты потребителем счета-фактуры на дополнительные платежи за превышение норм сброса сточных вод в публичную канализационную сеть в случае превышения норм максимально допустимой концентрации (МДК)		
4.3.	Количество выписанных оператором ошибочных счетов-фактур		
4.4.	Количество счетов-фактур, оплаченных потребителями		
4.5.	Количество неоплаченных счетов-фактур		
5	Петиции по поводу предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации (Часть 7)		
5.1.	Общее количество петиций на:		
	- подключение/присоединение		
	- заключение договора		
	- ошибочное фактурирование		
	- качество питьевой воды		
	- другие причины		
5.2.	Петиции (согласно Книге петиций) по поводу предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации:		
	- количество петиций, отражающих удовлетворенность потребителей предоставлением публичной услуги водоснабжения и канализации		
	- количество петиций, отражающих недовольство потребителей предоставлением публичной услуги водоснабжения и канализации		
	- другие причины		
5.3.	Общее количество направленных ответов о рассмотрении и удовлетворении петиций потребителей:		
	- количество своевременно направленных ответов		
	- количество ответов, направленных с превышением срока		

ИНФОРМАЦИЯ
о принятых оператором - SA «APĀ-TERMO» телефонных звонках

№ п/п	Наименование	Годовой показатель	Примечание
1	2	3	4
1.	Общее количество принятых оператором телефонных звонков, в том числе по поводу:		
	- Утечек воды;		
	- Отсутствия воды у потребителей;		
	- Неисправности канализационной системы (засоров системы или разливов сточных вод на поверхность почвы).		

Председатель района

Секретарь заседания



Наталья ШОШЕВА

Ирина КЫВЫРЖИК