

ПОЛОЖЕНИЕ
о показателях эффективности публичной услуги
водоснабжения .

Часть 1
ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1. Положение о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения (в дальнейшем – Положение) устанавливает минимальные показатели эффективности, которые должны соблюдаться операторами для обеспечения услуги водоснабжения.

2. Количество показателей эффективности и их значения утверждаются органами местного публичного управления с соблюдением минимальных показателей эффективности, установленных настоящим Положением.

3. Показатели эффективности, установленные в соответствии с настоящим Положением, являются обязательными для всех операторов, независимо от организационно-правовой формы, природы капитала, вида собственности.

4. Требования настоящего Положения применяются в отношениях между операторами, предоставляющими публичную услугу водоснабжения, и потребителями с обеспечением количественной и качественной непрерывности, постоянной адаптации к требованиям потребителей, исключением любой дискриминации при доступе к услугам водоснабжения, 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;
- с) 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– количественные параметры, позволяющие оценить уровень качества публичной услуги водоснабжения , обязательные для операторов, предоставляющих данную услугу;

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

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

Часть 3

НЕПРЕРЫВНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ

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

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

а) продолжительность запланированного/незапланированного перерыва;

б) степень информирования потребителей о запланированных/незапланированных перерывах.

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

10. Запланированные и незапланированные перерывы регистрируются отдельно.

11. Незапланированные перерывы регистрируются с помощью автоматизированных средств оператора, предоставляющего публичную услугу водоснабжения , или при их отсутствии на основании сообщений и/или звонков потребителей, регистрируемых круглосуточной телефонной службой. 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, 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;

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 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 сетях, на насосных станциях, 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 превышает сроки, установленные в пункте 13 настоящего Положения, оператор 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 потребителям.

Этот срок не может превышать:

а) *12 часов* для городской местности;

б) *10 часов* для сельской местности.

16. В случае перерывов, произошедших в форс-мажорных условиях, публичная услуга водоснабжения 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 направляется оператору:

а) через автоматизированные информационно-технологические системы аппаратуры телесигнализации;

б) через круглосуточную телефонную службу;

с) по обращениям потребителей.

18. Оператор *информирует* затрагиваемых потребителей о:

а) *незапланированном перерыве в предоставлении публичной услуги водоснабжения*– 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:

$$G_i = N_i * 100\% / N_{total},$$

где:

G_i – степень информирования потребителей о запланированных/незапланированных перерывах;

N_i – количество перерывов, о которых потребители были проинформированы в строгом соответствии с требованиями пунктов 18 и 19;
 N_{tot} – общее количество перерывов, осуществленных в течение года.

Часть 4

КАЧЕСТВО И ТЕХНИЧЕСКИЕ ПАРАМЕТРЫ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ

21. Операторы обязаны обеспечить функционирование публичных систем водоснабжения 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, (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 осуществляется в соответствии с условиями договора, заключенного между оператором и потребителем, и нормативно-технических документов по забору, обработке, транспортировке, накоплению и распределению питьевой/технологической воды потребителям, (СНиП 2.04.02-84* «Водоснабжение. Наружные сети и сооружения», СНиП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»).

23. Оператор обязан предоставлять публичную услугу водоснабжения 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», СНиП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»), Положением об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения, разработанным и утвержденным органом местного публичного управления в соответствии с утвержденным Агентством Типовым положением об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения, 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

25. На основании поданного заявителем заявления оператор обязан выдать уведомление о подключении/присоединении к публичным сетям водоснабжения 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 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 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 небытовых потребителей.

28. Оператор подключает/подсоединяет внутренние установки водоснабжения заявителя к публичной системе водоснабжения 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 потребителя от публичных сетей водоснабжения потребитель имеет право после устранения причин, которые привели к отключению, предусмотренных Законом о публичной услуге водоснабжения № 303/2013 и Типовым положением об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения, на повторное подключение внутренней установки водоснабжения 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 ФАКТУРИРОВАНИЕ И ОПЛАТА УСЛУГИ

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

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

- 1) договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения,
- 2) договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения,

32. Оператор обязан заключить договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения следующим образом:

а) в тот же день – в случае подключения/подсоединения оператором внутренних установок заявителя к публичной системе водоснабжения;

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

34. Оплата публичной услуги водоснабжения осуществляется на основании счета-фактуры, ежемесячно выписываемого оператором и вручаемого потребителю либо рассылаемого по почте. Счета-фактуры выписываются на основе показаний водомера или норм потребления и тарифов, утвержденных органами местного публичного управления или Агентством, 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, а оператор рассматривает и разрешает любое разногласие в соответствии с требованиями Закона о публичной услуге водоснабжения № 303/2013, Типового положения об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения, настоящего Типового положения и других нормативных актов.

36. Для рассмотрения письменных петиций потребителей по поводу режима предоставления публичной услуги водоснабжения 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, осуществляется в пункте разграничения внутренней установки потребителя и публичной системы водоснабжения оператора, согласно договору о предоставлении публичной услуги водоснабжения, который обязательно предусматривает разграничительный пункт.

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

Часть 8

ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

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

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

41. Операторы обязаны ежегодно представлять до 1 марта органу, утверждающему регулируемые тарифы на предоставление публичной услуги водоснабжения (Агентству, местному совету), отчет о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения за предыдущий год, согласно приложениям № 1 – 3. Отчеты представляются в электронном формате с электронной подписью, а также на бумажном носителе.

42. Агентство или местный совет проверяет соблюдение оператором показателей эффективности при предоставлении публичной услуги водоснабжения, утвержденных органом местного публичного управления.

43. Агентство или местный совет в процессе рассмотрения отчета о соблюдении показателей эффективности при предоставлении публичной услуги водоснабжения за предыдущий календарный год вправе запросить у операторов 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, установленным Положением о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения, утвержденным органом местного публичного управления.

45. Орган местного публичного управления или оператор обязаны довести до сведения потребителей требования к показателям эффективности публичной услуги водоснабжения путем размещения Положения о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и во всех своих офисах по связям с потребителями.

Отчет о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения

**Отчет о непрерывности предоставления публичной
услуги водоснабжения**

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 распрос- транения объявления о перерыве
						бытовых	небы- товых	
	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	небы- товых	
	1	2	3	4	5	6	7	8

**Отчет о показателях эффективности публичной
услуги водоснабжения**

№ 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:		
	- <i>бытовые</i>		
	- <i>небытовые</i>		
1.2.	Количество уведомлений, выданных в 20-дневный срок потенциальным потребителям:		
	- <i>бытовым</i>		
	- <i>небытовым</i>		
1.3.	Количество отказов в выдаче уведомления о подключении, потенциальным потребителям:		
	- <i>бытовым</i>		
	- <i>небытовым</i>		
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:		
	- <i>бытовых</i>		
	- <i>небытовых</i>		
2.2.	Количество утверждений проектной документации, выданных в нормативный срок в 10 дней, потенциальным потребителям:		
	- <i>бытовым</i>		
	- <i>небытовым</i>		
2.3.	Количество отказов в выдаче утверждения проектной документации потенциальным потребителям:		
	- <i>бытовым</i>		
	- <i>небытовым</i>		
3	Подключение к сети (Часть 5)		
3.1.	Общее количество заявлений о подключении к публичной системе водоснабжения, для потенциальных потребителей:		
	- <i>бытовых</i>		
	- <i>небытовых</i>		
3.2.	Количество подключений внутренних установок водоснабжения в нормативный срок в четыре рабочих дня, потенциальных потребителей:		
	- <i>бытовых</i>		
	- <i>небытовых</i>		
3.3.	Количество подключений внутренних установок водоснабжения потенциальных потребителей в срок более четырех рабочих дней:		
	- <i>бытовых</i>		
	- <i>небытовых</i>		
4	Повторное подключение к сети (Часть 5)		
4.1.	Общее количество повторных подключений внутренних установок водоснабжения потребителей к публичной системе водоснабжения для потребителей:		
	- <i>бытовых</i>		
	- <i>небытовых</i>		
4.2.	Количество повторных подключений потребителей в нормативный срок в три рабочих дня:		
	- <i>бытовых</i>		

	- <i>небытовых</i>		
5	Заключение договоров (Часть 6)		
5.1.	Общее количество заявлений на заключение договоров о предоставлении публичной услуги водоснабжения, поданных потребителями:		
	- бытовыми		
	- <i>физические лица</i>		
	- <i>управляющий многоквартирного жилого дома</i>		
	- небытовыми потребители		
5.2.	Общее количество договоров о предоставлении публичной услуги водоснабжения, заключенных с потребителями:		
	- бытовыми		
	- <i>физическими лицами</i>		
	- <i>управляющим многоквартирного жилого дома</i>		
	небытовыми		
5.3.	Общее количество договоров, заключенных с потребителями в нормативный срок в пять рабочих дней:		
	- бытовыми		
	- <i>физическими лицами</i>		
	- <i>управляющим многоквартирного жилого дома</i>		
	небытовыми		
6	Перерывы в предоставлении публичной услуги водоснабжения (Часть 3)		
6.1.	Запланированные перерывы		
6.1.1.	Общее количество запланированных перерывов:		
	- <i>продолжительностью до 12 часов</i>		
	- <i>продолжительностью до 48 часов</i>		
6.1.2.	Ликвидированных в нормативный срок		
6.1.3.	Количество затронутых перерывами потребителей:		
	- <i>бытовых</i>		
	- <i>небытовых</i>		
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:		
	- <i>бытовых</i>		
	- <i>небытовых</i>		
7	Информирование потребителей о перерывах в предоставлении публичной услуги водоснабжения (Часть 3)		
7.1.	Общее количество уведомлений потребителей о запланированных перерывах:		
	- <i>в нормативный срок - три рабочих дня до выполнения</i>		
7.2.	Количество уведомлений потребителей о незапланированных перерывах:		
	- <i>в нормативный срок до одного часа с момента перерыва</i>		
8	Фактурирование и оплата публичной услуги водоснабжения (Часть 6)		
8.1.	Общее количество выписанных счетов-фактур:		
	- <i>на основе показаний водомеров;</i>		
	- <i>на основе норм потребления.</i>		
	- <i>установления незаконного потребления</i>		

	- 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 Типовому положению о показателях
эффективности публичной услуги
водоснабжения
утвержденному Постановлением
Административного совета НАРЭ
№ 356/2019 от 27 сентября 2019 г.

**Отчет о показателях эффективности публичной услуги
водоснабжения**

№ 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:		
	- бытовых		
	- небытовых		
1.2.	Количество уведомлений, выданных потенциальным		

	потребителям в нормативный срок в 20 дней:		
	- <i>бытовым</i>		
	- <i>небытовым</i>		
1.3.	Количество отказов в выдаче уведомления о подключении потенциальным потребителям:		
	- <i>бытовым</i>		
	- <i>небытовым</i>		
2.	Утверждение проектной документации на монтаж внутренних установок водоснабжения (Часть 5)		
2.1.	Общее количество заявлений об утверждении проектной документации на монтаж внутренних установок водоснабжения потенциальных потребителей:		
	- <i>бытовых</i>		
	- <i>небытовых</i>		
2.2.	Количество утверждений проектной документации, выданных потенциальным потребителям в нормативный срок в 10 дней:		
	- <i>бытовым</i>		
	- <i>небытовым</i>		
2.3	Количество отказов в выдаче утверждения проектной документации потенциальным потребителям:		
	- <i>бытовым</i>		
	- <i>небытовым</i>		
3	Заключение договоров (Часть 6)		
3.1.	Общее количество заявлений о заключении договоров о предоставлении публичной услуги водоснабжения , поданных бытовыми потребителями:		
	- <i>бытовыми</i>		
	- <i>физическими лицами</i>		
	- <i>управляющим многоквартирного жилого дома</i>		
	- <i>небытовыми</i>		
3.2.	Общее количество договоров, заключенных для предоставления публичной услуги водоснабжения с потребителями:		
	- <i>бытовыми</i>		
	- <i>физическими лицами</i>		
	- <i>управляющим многоквартирного жилого дома</i>		
	- <i>небытовыми</i>		
3.3.	Общее количество договоров, заключенных с потребителями в нормативный срок в пять рабочих дней,:		
	- <i>бытовыми</i>		
	- <i>физическими лицами</i>		
	- <i>управляющим многоквартирного жилого дома</i>		
	- <i>небытовыми</i>		
4	Фактурирование и оплата публичной услуги водоснабжения (Часть 6)		
4.1.	Общее количество выписанных счетов-фактур:		
	- <i>на основе показаний водомеров;</i>		
	- <i>на основе норм потребления.</i>		
	- <i>на основе установления незаконного потребления</i>		
	- <i>для взыскания разницы между оплаченным тарифом и тарифом, подлежащим оплате потребителем</i>		
4.2.	Общее количество счетов-фактур, выписанных с пенями:		

	- из-за несвоевременной оплаты счета-фактуры потребителем		
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 (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		
	- количество петиций, отражающих удовлетворенность потребителей предоставлением публичной услуги водоснабжения		
	- количество петиций, отражающих недовольство потребителей предоставлением публичной услуги водоснабжения		
	- другие причины		
5.3.	Общее количество направленных ответов о рассмотрении и удовлетворении петиций потребителей		
	- количество своевременно направленных ответов;		
	- количество ответов, направленных с превышением срока.		

Приложение № 4
к Типовому положению о показателях
эффективности публичной услуги
водоснабжения
утвержденному Постановлением
Административного совета НАРЭ
№ 356/2019 от 27 сентября 2019 г.

Информация о принятых оператором 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).		