

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о показателях эффективности публичной услуги**  
**водоснабжения и канализации**

Часть 1

**ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

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

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 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;
- 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 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. Операторы обязаны 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:

- a) продолжительность запланированного/незапланированного перерыва;
- b) 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 с помощью автоматизированных средств оператора, предоставляющего публичную услугу водоснабжения и канализации, 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:

- a) форс-мажор;
- c) события, вызванные третьими сторонами;
- d) 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;

в) 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, 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 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.

. Информация о наличии проблемы в предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации направляется оператору:

- a) через автоматизированные информационно-технологические системы аппаратуры телесигнализации;
- b) через круглосуточную телефонную службу;
- c) по обращениям потребителей.

18. Оператор информирует затрагиваемых потребителей о:

a) 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;

b) 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:

размещение объявления на официальной веб-странице оператора;

b) распространение пресс-релиза через средства массовой информации;

c) размещение объявления в каждом подъезде многоквартирного жилого дома;

d) размещение объявления на доске объявлений в случае сёл, коммун;

e) 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:

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 И КАНАЛИЗАЦИИ

21. Операторы обязаны 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», НСМ 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 оператором 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, разработанным и утвержденным органом местного публичного управления в соответствии с 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 оператор обязан 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 небытовых 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 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 и канализации, а оператор рассматривает и разрешает любое разногласие в соответствии с требованиями Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации № 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. 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 и канализации (Агентству, местному совету), 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 или местный совет проверяет соблюдение оператором показателей эффективности при предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, утвержденных органом местного публичного управления.

43. Агентство или местный совет в процессе рассмотрения отчета о соблюдении показателей эффективности при предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации 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 и канализации, установленным Положением о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации, утвержденным органом местного публичного управления.

45. Орган местного публичного управления или оператор обязаны 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.



**Отчет о непрерывности предоставления  
публичной услуги водоснабжения и канализации**

**Таблица 1. Реестр запланированных перерывов в предоставлении публичной услуги водоснабжения.**

№ п/п	Населенный пункт	Дата перерыва	Время перерыва	Продолжительность перерыва	Причина перерыва	Количество затронутых потребителей		Дата распространения объявления о перерыве
						бытовых	небытовых	
	1	2	3	4	5	6	7	8

**Запланированные перерывы в предоставлении публичной услуги канализации.**

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

## Отчет о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения

№ п/п	Наименование показателей	Годовой показатель	Примечание
	<b>Выдача уведомления о подключении (Часть 5)</b>		
	Общее количество поданных заявлений на выдачу уведомления о подключении к публичной системе водоснабжения:		
	<i>- бытовые</i>		
	<i>- небытовые</i>		
	Количество уведомлений, выданных в 20-дневный срок потенциальным потребителям:		
	<i>- бытовым</i>		
	<i>- небытовым</i>		
	Количество отказов в выдаче уведомления о подключении, потенциальным потребителям:		
	<i>- бытовым</i>		
	<i>- небытовым</i>		
	<b>Утверждение проектной документации на монтаж внутренней установки водоснабжения (Часть 5)</b>		
	Общее количество заявлений об утверждении проектной документации на монтаж внутренней установки водоснабжения заявителей, потенциальных потребителей:		
	<i>бытовых</i>		
	<i>- небытовых</i>		
	Количество утверждений проектной документации, выданных в нормативный срок в 10 дней, потенциальным потребителям:		
	<i>- бытовым</i>		
	<i>- небытовым</i>		
	Количество отказов в выдаче утверждения проектной документации потенциальным потребителям:		
	<i>- бытовым</i>		
	<i>- небытовым</i>		
	<b>Подключение к сети (Часть 5)</b>		
	Общее количество заявлений о подключении к публичной системе водоснабжения, для потенциальных потребителей:		
	<i>- бытовых</i>		

	- <i>небытовых</i>		
	Количество подключений внутренних установок водоснабжения в нормативный срок в четыре рабочих дня, потенциальных потребителей:		
	- <i>бытовых</i>		
	- <i>небытовых</i>		
	Количество подключений внутренних установок водоснабжения потенциальных потребителей в срок более четырех рабочих дней:		
	- <i>бытовых</i>		
	- <i>небытовых</i>		
<b>Повторное подключение к сети (Часть 5)</b>			
	Общее количество повторных подключений внутренних установок водоснабжения потребителей к публичной системе водоснабжения для потребителей:		
	- <i>бытовых</i>		
	- <i>небытовых</i>		
	Количество повторных подключений потребителей в нормативный срок в три рабочих дня:		
	- <i>бытовых</i>		
	- <i>небытовых</i>		
<b>Заключение договоров (Часть 6)</b>			
	Общее количество заявлений на заключение договоров о предоставлении публичной услуги водоснабжения, поданных потребителями:		
	- бытовыми		
	- <i>физические лица</i>		
	- <i>управляющий многоквартирного жилого дома</i>		
	- <i>небытовыми потребители</i>		
	Общее количество договоров о предоставлении публичной услуги водоснабжения, заключенных с потребителями:		
	- бытовыми		
	- <i>физическими лицами</i>		
	- <i>управляющим многоквартирного жилого дома</i>		
	небытовыми		
	Общее количество договоров, заключенных с потребителями в нормативный срок в пять рабочих дней:		
	- бытовыми		

	- физическими лицами		
	- управляющим многоквартирного жилого дома		
	небытовыми		
<b>Перерывы в предоставлении публичной услуги водоснабжения (Часть 3)</b>			
<b>Запланированные перерывы</b>			
	Общее количество запланированных перерывов:		
	<i>продолжительностью до 12 часов</i>		
	<i>продолжительностью до 48 часов</i>		
	Ликвидированных в нормативный срок		
	Количество затронутых перерывами потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
<b>Незапланированные перерывы</b>			
	Общее количество незапланированных перерывов		
	Количество перерывов, ликвидированных в нормативный срок		
	Количество затронутых перерывами потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
<b>Информирование потребителей о перерывах в предоставлении публичной услуги водоснабжения (Часть 3)</b>			
	Общее количество уведомлений потребителей о запланированных перерывах:		
	<i>в нормативный срок - три рабочих дня до выполнения</i>		
	Количество уведомлений потребителей о незапланированных перерывах:		
	<i>в нормативный срок до одного часа с момента перерыва</i>		
<b>Фактурирование и оплата публичной услуги водоснабжения (Часть 6)</b>			
	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		
	Общее количество счетов-фактур, выписанных с пенями:		
	<i>из-за несвоевременной оплаты счета-фактуры потребителем</i>		
	Количество ошибочных счетов-фактур, выписанных оператором.		
	Количество счетов-фактур, оплаченных потребителями.		
	Количество неоплаченных счетов-фактур.		
<b>Петиции по поводу предоставления публичной услуги водоснабжения (Часть 7)</b>			
	Общее количество петиций по поводу:		
	<i>- подключения</i>		
	<i>- заключения договора</i>		
	<i>- ошибочного фактурирования</i>		
	<i>- качества питьевой воды</i>		
	<i>- других причин</i>		
	Петиции (согласно Книге петиций) на предоставление публичной услуги водоснабжения		
	<i>количество петиций, отражающих удовлетворенность потребителей предоставлением публичной услуги водоснабжения</i>		
	<i>количество петиций, отражающих недовольство потребителей предоставлением публичной услуги водоснабжения</i>		
	Общее количество ответов о рассмотрении и удовлетворении петиций потребителей		
	<i>- количество ответов, направленных в срок</i>		
	<i>- количество ответов, направленных с превышением срока</i>		

## Отчет о показателях эффективности публичной услуги канализации

№ п/п	Наименование показателей	Годовой показатель	Примечание
<b>Выдача уведомления о подключении (Часть 5)</b>			
	Общее количество заявлений о выдаче уведомления о подключении к публичной канализационной системе		
	- бытовых		
	- небытовых		
	Количество уведомлений, выданных в нормативный срок в 20 календарных дней, потенциальным потребителям:		
	- бытовым		
	- небытовым		
	Количество отказов в выдаче уведомления о подключении потенциальным потребителям:		
	- бытовым		
	- небытовым		
<b>Утверждение проектной документации на монтаж внутренних канализационных установок (Часть 5)</b>			
	Общее количество заявлений об утверждении проектной документации на монтаж внутренних канализационных установок потенциальных потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
	Количество утверждений проектной документации, выданных потенциальным потребителям в нормативный срок в 10 дней:		
	- бытовым		
	- небытовым		
	Количество отказов в выдаче утверждений проектной документации потенциальным потребителям:		
	- бытовым		
	- небытовым		
<b>Подключение внутренней канализационной установки к сети (Часть 5)</b>			
	Общее количество заявлений о подключении к публичной канализационной системе потенциальных потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
	Количество подключений потенциальных потребителей в нормативный срок в четыре рабочих дня,:		

	- бытовых		
	- небытовых		
	Количество подключений потенциальных потребителей в срок более четырех рабочих дней:		
	- бытовых		
	- небытовых		
<b>Повторное подключение к сети (Часть 5)</b>			
	Общее количество повторных подключений внутренних канализационных установок потребителей к публичной канализационной системе:		
	- бытовых		
	- небытовых		
	Количество повторных подключений потребителей в нормативный срок в три рабочих дня:		
	- бытовых		
	- небытовых		
<b>Заключение договоров (Часть 6)</b>			
	Общее количество заявлений на заключение договоров о предоставлении публичной услуги канализации, поданных потребителями:		
	- бытовыми		
	- физическими лицами		
	- управляющим многоквартирным жилым домом		
	- небытовыми		
	Общее количество договоров, заключенных с потребителями для предоставления публичной услуги канализации:		
	- бытовыми		
	- физическими лицами		
	- управляющим многоквартирным жилым домом		
	небытовыми		
	Общее количество договоров, заключенных с потребителями в нормативный срок в пять рабочих дней:		
	- бытовыми		
	- физическими лицами		
	- управляющим многоквартирным жилым домом		
	- небытовыми		
<b>Перерывы в предоставлении публичной услуги канализации (Часть 3)</b>			

<b>Запланированные перерывы</b>		
<i>Общее количество запланированных перерывов:</i>		
<i>продолжительностью в 12 часов</i>		
<i>продолжительностью а 48 часов</i>		
Ликвидированных в нормативный срок		
Количество затронутых перерывами потребителей:		
- бытовых		
- небытовых		
<b>Незапланированные перерывы</b>		
Общее количество незапланированных перерывов		
Количество перерывов, ликвидированных в нормативный срок		
Количество затронутых перерывами потребителей:		
- бытовых		
- небытовых		
<b>Информирование потребителей о перерывах в предоставлении публичной услуги канализации (Часть 3)</b>		
Общее количество уведомлений потребителей о запланированных перерывах:		
<i>в нормативный срок - три рабочих дня до выполнения</i>		
Количество уведомлений потребителей о незапланированных перерывах:		
<i>в нормативный срок – один час с момента перерыва</i>		
<b>Фактурирование и оплата публичной услуги канализации (Часть 6)</b>		
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)		
на основе установления незаконного потребления		
для взыскания разницы между оплаченным тарифом и тарифом, подлежащим оплате потребителем		
Общее количество выписанных счетов-фактур с пенями:		
- за несвоевременную оплату счета-фактуры потребителем		
- за несвоевременную оплату потребителем счета-фактуры на дополнительные платежи за превышение норм сброса сточных вод в публичную канализационную		



	<i>сеть в случае превышения норм максимально допустимой концентрации (МДК)</i>		
	Количество выписанных оператором ошибочных счетов-фактур		
	Количество счетов-фактур, оплаченных потребителями		
	Количество неоплаченных счетов-фактур		
<b>Петиции по поводу предоставления публичной услуги канализации (Часть 7)</b>			
	Общее количество петиций по поводу предоставления публичной услуги канализации, в том числе на:		
	- подключение		
	- заключение договора		
	- ошибочное фактурирование		
	- другие причины		
	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>		
	Общее количество направленных ответов о рассмотрении и удовлетворении петиций потребителей		
	- количество своевременно направленных ответов;		
	<i>количество ответов, направленных с превышением срока.</i>		

**Отчет о показателях эффективности публичной услуги  
водоснабжения и канализации**

№ п/п	Наименование показателей	Годовой показатель	Примечание
	<b>Выдача уведомления о подключении/присоединении (Часть 5)</b>		
	Общее количество заявлений о выдаче уведомления о подсоединении/подключении к публичной системе водоснабжения и канализации потребителей:		
	- бытовых		
	- небытовых		
	Количество уведомлений, выданных потенциальным потребителям в нормативный срок в 20 дней:		
	- бытовым		
	- небытовым		
	Количество отказов в выдаче уведомления о подключении потенциальным потребителям:		
	- бытовым		
	- небытовым		
	<b>Утверждение проектной документации на монтаж внутренних установок водоснабжения и канализации (Часть 5)</b>		
	Общее количество заявлений об утверждении проектной документации на монтаж внутренних установок водоснабжения и канализации потенциальных потребителей:		
	<i>бытовых</i>		
	- <i>небытовых</i>		
	Количество утверждений проектной документации, выданных потенциальным потребителям в нормативный срок в 10 дней:		
	- <i>бытовым</i>		

	- <i>небытовым</i>		
	Количество отказов в выдаче утверждения проектной документации потенциальным потребителям:		
	- <i>бытовым</i>		
	- <i>небытовым</i>		
<b>Заключение договоров (Часть 6)</b>			
	Общее количество заявлений о заключении договоров о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, поданных бытовыми потребителями:		
	<i>бытовыми</i>		
	- <i>физическими лицами</i>		
	- <i>управляющим многоквартирного жилого дома</i>		
	- <i>небытовыми</i>		
	Общее количество договоров, заключенных для предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации с потребителями:		
	- <i>бытовыми</i>		
	<i>физическими лицами</i>		
	<i>управляющим многоквартирного жилого дома</i>		
	- <i>небытовыми</i>		
	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>		
<b>Фактурирование и оплата публичной услуги водоснабжения и канализации (Часть 6)</b>			
	Общее количество выписанных счетов-фактур:		
	- <i>на основе показаний водомеров;</i>		

	<i>- на основе норм потребления.</i>		
	<i>а основе установления незаконного потребления</i>		
	<i>а дополнительные платежи за превышение норм сброса сточных вод в публичную канализационную сеть в случае превышения норм максимально допустимой концентрации (МДК)</i>		
	<i>ля взыскания разницы между оплаченным тарифом и тарифом, подлежащим оплате потребителем</i>		
	Общее количество счетов-фактур, выписанных с пенями:		
	<i>из-за несвоевременной оплаты счета-фактуры потребителем</i>		
	<i>- 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)</i>		
	Количество выписанных оператором ошибочных счетов-фактур		
	Количество счетов-фактур, оплаченных потребителями		
	Количество неоплаченных счетов-фактур		
	<b>Петиции по поводу предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации (Часть 7)</b>		
	Общее количество петиций на:		
	<i>- подключение/присоединение</i>		
	<i>заключение договора</i>		
	<i>- ошибочное фактурирование</i>		
	<i>- качество питьевой воды</i>		
	<i>- другие причины</i>		
	Петиции (согласно Книге петиций) по поводу предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации		

	<i>оличество петиций, отражающих удовлетворенность потребителей предоставлением публичной услуги водоснабжения и канализации</i>		
	<i>оличество петиций, отражающих недовольство потребителей предоставлением публичной услуги водоснабжения и канализации</i>		
	<i>ругие причины</i>		
	Общее количество направленных ответов о рассмотрении и удовлетворении петиций потребителей		
	<i>- количество своевременно направленных ответов;</i>		
	<i>- количество ответов, направленных с превышением срока.</i>		

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о принятых оператором телефонных звонках**

№ п/п	Наименование	Годовой показатель	Примечание
	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).		