

**CONTRACT DE DELEGARE  
A GESTIUNII SERVICIULUI PUBLIC  
DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

*NR. 94 din 13.03.2015*

Încheiat între  
municipiul Chișinău și S.A. „Apă-Canal Chișinău”

din \_\_\_\_\_

Chișinău

«APĂ-CANAL CHIȘINĂU» S.A.  
SERVICIUL ADMINISTRATIV  
ȘI APROVIZIONARI  
PENTRU CONTRACTE

«APĂ-CANAL CHIȘINĂU» S.A.  
SERVICIUL ADMINISTRATIV  
ȘI APROVIZIONARI  
PENTRU CONTRACTE

**CUPRINS:**

CAPITOLUL 1. PĂRȚILE CONTRACTUALE.....	3
CAPITOLUL 2. DEFINIȚII.....	3
CAPITOLUL 3. OBIECTUL ȘI OBIECTIVELE CONTRACTULUI.....	4
CAPITOLUL 4. DURATA CONTRACTULUI ȘI ARIA SERVICIILOR .....	5
CAPITOLUL 5. DISPOZIȚII GENERALE.....	5
CAPITOLUL 6. DREPTURILE PĂRȚILOR .....	6
CAPITOLUL 7. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR .....	7
CAPITOLUL 8. SISTEMUL DE LUCRĂRI ȘI ACHIZIȚIILE.....	10
CAPITOLUL 9. REGIMUL BUNURILOR .....	12
CAPITOLUL 10. METODOLOGIA ȘI INSTRUMENTELE DE MANAGEMENT.....	12
CAPITOLUL 11. PERSONALUL.....	13
CAPITOLUL 12. ADMINISTRAREA TERENURILOR.....	13
CAPITOLUL 13. RESPONSABILITĂȚI DE MEDIU.....	14
CAPITOLUL 14. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ .....	14
CAPITOLUL 15. SISTEMUL TARIFAR .....	14
CAPITOLUL 16. RESPONSABILITATE, RAPORTARE ȘI COMUNICARE.....	16
CAPITOLUL 17. EVOLUȚIA ȘI ADAPTABILITATEA CONTRACTULUI .....	17
CAPITOLUL 18. CONSILIUL SOCIETĂȚII ȘI EXPERTII .....	18
CAPITOLUL 19. ÎNCETAREA CONTRACTULUI .....	18
CAPITOLUL 20. FORȚA MAJORĂ .....	19
CAPITOLUL 21. RESPONSABILITATEA ȘI SOLUȚIONAREA LITIGIILOR.....	19
CAPITOLUL 22. PREVEDERI FINALE .....	20
Anexa nr. 1 .....	21
Anexa nr. 2 .....	22

## Capitolul 1. PĂRȚILE CONTRACTUALE

Prezentul Contract de delegare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare pentru municipiul Chișinău, a fost încheiat la Primăria municipiului Chișinău între:

**Municipiul Chișinău**, reprezentat de către dl Dorin CHIRTOACĂ, primar general, împuternicit prin decizia Consiliului municipal Chișinău nr. 9/55 din 18.12.2013 „Cu privire la delegarea unor împuterniciri primarului general al municipiului Chișinău”, numit în continuare **Delegatar**, pe de o parte, și

**S.A. „Apă-Canal Chișinău”**, reprezentată de către dl Constantin BECCIEV, director general, care activează în baza Statutului, numit în continuare **Operator**, pe de altă parte.

În continuare, se va face referire individuală, ca **Partea**, și colectivă, ca **Părțile**, iar prezentul Contract de delegare a serviciilor publice va fi denumit **Contract**.

## Capitolul 2. DEFINIȚII

**Art. 1.** În sensul prezentului Contract, se vor utiliza următoarele noțiuni:

**Adunarea Generală a Acționarilor Operatorului** – organul de conducere prin intermediul căruia Delegatarul își exercită drepturile conform prezentului Contract în raport cu Operatorul;

**alimentare cu apă** – activitate de asigurare a necesităților de apă potabilă sau tehnologică ale persoanelor fizice și juridice;

**apă potabilă** – apă care poate fi consumată de om, direct sau indirect, timp îndelungat fără a-i prejudicia sănătatea;

**aria serviciilor** – va avea înțelesul de:

- localitate, conform legislației privind organizarea administrativ-teritorială sau  
- teritoriu administrat de către Delegatar, în care există rețele amplasate pe terenuri proprietate publică, în perimetrul căruia Operatorul prestează servicii în baza prezentului Contract, ținându-se cont de hotarele de delimitare a proprietății rețelilor;

**bunuri (active)** – ansamblu de construcții, instalații tehnologice, echipamente funcționale și dotări specifice, prin intermediul cărora se asigură prestarea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare;

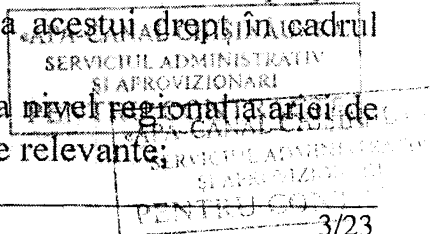
**canalizare și tratare a apelor uzate** – totalitatea activităților și lucrărilor efectuate în scopul colectării, transportării, epurării și evacuării apelor uzate într-un receptor natural;

**Consiliul societății** – organ de conducere al Operatorului, constituit în conformitate cu prevederile legii;

**Consumator** – orice persoană fizică sau juridică, care utilizează serviciile prestate de către Operator, în bază de Contract;

**Delegatar** – administrația publică locală din municipiul Chișinău, care, prin lege, dispune de dreptul exclusiv de a gestiona serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare în teritoriul administrat și care a decis delegarea acestui drept în cadrul prezentului Contract;

**furnizarea serviciilor la nivel regional** – extinderea la nivel regional a ariei de prestare a serviciilor, la solicitarea autorităților publice locale relevante;



**hotar de delimitare a proprietății** – locul în care instalațiile de alimentare cu apă și/sau de canalizare aflate în proprietatea publică și instalațiile private ale consumatorilor se racordează;

**ICP** – indicatori cheie de performanță, conform Anexei nr. 2;

**Operator** – S.A. „Apă-Canal Chișinău”, care, în temeiul prezentului Contract, prestează servicii de alimentare cu apă și de canalizare;

**servicii, prestarea serviciilor** – serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare prestate de către Operator în cadrul prezentului Contract.

### Capitolul 3.

#### OBIECTUL ȘI OBIECTIVELE CONTRACTULUI

**Art. 2.** Obiectul și scopul prezentului Contract este definirea termenelor, condițiilor și duratei de delegare exclusivă a gestionării serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare în teritoriul administrat de către Delegatar.

**Art. 3.** Obiectivul Contractului este de a îmbunătăți calitatea și eficiența/ randamentul serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, prin furnizarea unui cadru solid și previzibil, în care:

a) Operatorul poate opera în condiții satisfăcătoare, fără interferențe politice inadecvate și primește veniturile necesare la timp;

b) Operatorul este responsabil și raportează periodic rezultatele sale tehnice, organizatorice și financiare părților interesate;

c) Operatorul este încurajat în vederea realizării de progrese;

**Art. 4.** Studiul de fezabilitate „Programul de alimentare cu apă și de tratare a apelor uzate”, finanțat conform prevederilor Contractului nr. C21156/ECWC-2010-01-01, precum și Programului de Investiții atașat acestui Studiu de fezabilitate, trebuie să constituie o referință pentru îmbunătățirea calității și eficienței/ randamentului serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, care vor fi obținute prin următoarele:

a) reducerea costurilor de operare/exploatare;

b) creșterea regulată a tarifului;

c) implementarea Programului de Investiții;

d) îmbunătățirea eficienței manageriale/administrative.

Întru realizarea obligațiilor contractuale, Operatorul va respecta standardele de exploatare și protecție a mediului, criteriile de calitate și indicatorii de performanță prevăzuți în anexele la prezentul Contract.

**Art. 5.** Delegatarul și Operatorul sunt de acord, că următoarele constituie obiectivele comune și esențiale:

a) îmbunătățirea condițiilor de viață ale cetățenilor;

b) construirea unei infrastructuri urbane moderne, ca bază pentru dezvoltarea economică și pentru atragerea investițiilor avantajoase comunității locale;

c) dezvoltarea durabilă a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare;

d) protecția mediului;

e) menținerea funcționalității perfecte și îmbunătățirea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare în zona de delegare;

f) îmbunătățirea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare;

g) menținerea prețurilor pentru apă și ape uzate și a tarifelor adecvate, în vederea acoperirii integrale a tuturor costurilor economic justificate.

## Capitolul 4.

### DURATA CONTRACTULUI ȘI ARIA SERVICIILOR

**Art. 6.** Prezentul Contract este încheiat pe un termen de 12 (doisprezece) ani.

**Art. 7.** La expirarea termenului, dacă legea nu prevede altfel, prezentul Contract se va prelungi în mod tacit, pentru perioade succesive de un an, dacă nici una din Părți nu-și va manifesta în scris intenția de a înceta prezentul Contract cu cel puțin 6 luni înainte de data expirării termenului curent.

**Art. 8.** Aria serviciilor nu poate fi mai mică decât cea indicată în anexa nr. 1, dacă Părțile n-au convenit altfel.

**Art. 9.** Delegatarul va promova extinderea ariei serviciilor.

**Art. 10.** Aria serviciilor poate fi extinsă pe durata Contractului în baza solicitărilor autorităților publice din componența municipiului Chișinău.

**Art. 11.** Operatorul este autorizat să branșeze extinderile noi la sistemul existent de alimentare cu apă sau de canalizare din raza municipiului Chișinău, cu documentarea corespunzătoare.

**Art. 12.** Operatorul este în drept să presteze servicii de alimentare cu apă și de canalizare și pe teritoriul altor unități administrativ-teritoriale, în afara prezentului Contract sau cu modificarea acestuia.

## Capitolul 5.

### DISPOZIȚII GENERALE

**Art. 13.** Delegatarul și Operatorul sunt de acord, că îmbunătățirea calității serviciilor depinde de:

a) asigurarea colectării plăților de la consumatori în cuantumul minim prevăzut în ICP;

b) îmbunătățirea performanțelor financiare și operaționale ale serviciilor;

c) adoptarea unor decizii investiționale rentabile.

**Art. 14.** Delegatarul și Operatorul au decis să aplice următoarele principii:

a) garantarea autonomiei în deciziile Operatorului privind toate aspectele de exploatare a bunurilor, incluzând planificarea, finanțarea și implementarea investițiilor;

b) garantarea autonomiei în deciziile zilnice operaționale luate de către operator, inclusiv personalul și aspectele aferente resurselor umane;

c) administrarea profesionistă, în afara interferențelor politice inadecvate;

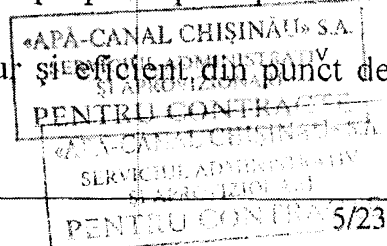
d) stabilirea unor obiective curente clare de activitate, specifice timpului, care necesită îmbunătățirea continuă a eficienței/ randamentului și, în final, atingerea standardelor de înaltă eficiență;

e) monitorizarea ICP;

f) implementarea unui sistem tarifar și a unei politici tarifare, care să asigure autonomia financiară a Operatorului, precum și necesarul de surse investiționale, conform strategiilor aprobate de către Delegatar și autoritățile publice centrale;

g) diligența ambelor Părți în atingerea obiectivelor propuse prin prezentul Contract;

h) protejarea dreptului cetățenilor la un serviciu sigur și eficient din punct de vedere al calității și costurilor.



**Art. 15.** Întru garantarea bunei realizări a prezentului Contract, Delegatarul va asigura:

- a) achitarea neîntârziată a tuturor obligațiilor, rezultate din conținutul prezentului Contract Operatorului;
- b) coerență la adoptarea deciziilor și aplicarea reglementărilor, astfel încât să nu fie adusă atingere neargumentată termenelor și condițiilor prezentului Contract;
- c) aducerea în concordanță cu prevederile prezentului Contract a deciziilor anterioare în domeniul de referință;
- d) ajustarea tarifelor pentru serviciile delegate în strictă conformitate cu clauzele stabilite în art. 57-65 din prezentul Contract, ținând cont de acordurile internaționale de finanțare, la care sunt și/sau vor fi parte Operatorul și Delegatarul.

**Art. 16.** Delegatarul va realiza drepturile și obligațiile prevăzute în prezentul Contract, direct, cât și prin intermediul reprezentanților săi, desemnați conform prevederilor legii în organele de conducere ale Operatorului.

## **Capitolul 6. DREPTURILE PĂRȚILOR**

**Art. 17.** Delegatarul are următoarele drepturi:

- a) să revizuiască și să aprobe rapoartele prevăzute în art. 67 din prezentul Contract, prezentate de către Operator;
- b) să coordoneze planificarea și executarea programelor majore de investiții și reparații, astfel încât să fie asigurată o continuitate a implementării strategiilor pe termen lung în domeniu;
- c) să contracteze și să garanteze, cu respectarea prevederilor legale, împrumuturi pentru finanțarea programelor de investiții în domeniul de referință;
- d) să monitorizeze respectarea de către Operator a prevederilor prezentului Contract, fără interferențe neargumentate în activitatea Operatorului sau crearea de obligații birocratice inutile;
- e) să implementeze un sistem de subvenționare, care va asigura încasarea datoriilor clienților financiar-nesiguri pentru serviciile furnizate de către Operator, cu condiția că acesta nu va avea un impact negativ asupra veniturilor operatorului.

Drepturile prevăzute în prezentul articol se realizează prin intermediul reprezentatului Delegatarului în cadrul Adunării generale a acționarilor Operatorului.

**Art. 18.** Operatorul are următoarele drepturi:

- a) operarea exclusivă a bunurilor, inclusiv a celor neutilizate în procesul de producție, conform Legii cu privire la societățile pe acțiuni și hotărârii Adunării generale a acționarilor Operatorului, precum și să realizeze, pe propriul risc, activitățile impuse prin prezentul Contract;
- b) să colecteze și să încaseze toate veniturile din serviciile delegate furnizate și facturate. Consumul facturat de apă include consumul contorizat la nivel de hotar de delimitare a responsabilităților în condițiile legii;
- c) să solicite și să primească compensații pentru oricare deficit de venituri datorat tarifelor necorespunzătoare pentru apă și canalizare, care cad sub nivelul stabilit de metodologia convenită;

d) să încaseze sumele pentru serviciile prestate, iar în cazul întârzierii achitărilor, să întrerupă prestarea serviciilor, aplicând măsuri legale pentru recuperarea datoriilor și a tuturor costurilor aferente;

e) să propună ajustarea anuală a tarifelor, conform legii și prevederilor prezentului Contract;

f) să propună ajustarea extraordinară a tarifelor, în cazul existenței unor factori obiectivi de înrăutățire a situației economico-financiare, care ar putea apărea înaintea unei revizuirii anuale a tarifelor;

g) să încheie contracte cu terțe persoane în scopul facilitării prestării serviciilor, cu excepția subcontractării activităților de bază, conform prezentului Contract;

h) să dispună de acces la partea din infrastructura publică în aria serviciilor, cu respectarea limitărilor legale, în scopul efectuării reparațiilor sau prevenirii daunelor;

i) să realizeze în aria serviciilor, atât la suprafață, cât și în subteran, lucrări de întreținere, reparație, renovare a bunurilor sau lucrări investiționale în domeniul de referință;

j) să obțină datorii interne și externe în vederea finanțării programelor de investiții, aprobate de către Delegatar.

## Capitolul 7. OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

**Art. 19.** Delegatarul are următoarele obligații:

a) să analizeze și să aprobe revizuirea tarifelor propuse de către Operator pentru serviciile prestate în condițiile legii, ale prezentului Contract, precum și ale acordurilor internaționale de finanțare, la care vor fi parte Operatorul și Delegatarul, dacă, conform sistemului regulator, competența de aprobare a tarifelor nu va aparține sau nu va fi transmisă unei alte autorități publice;

b) să aplice o politică tarifară sau, în cazul în care dreptul de aprobare îl va avea o altă autoritate publică, va contribui la apropierea tarifelor pentru serviciile de alimentare cu apă potabilă, până la egalarea acestora pentru toate categoriile de consumatori, iar pentru serviciile de canalizare să stabilească tarife egale sau diferențiate, astfel încât să fie maximizat efectul principiului „poluatorul plătește”;

c) să aprobe și să actualizeze, cel puțin o dată în 10 ani, strategia de dezvoltare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare pe teritoriul administrat, corelată cu Planul Urbanistic General aprobat;

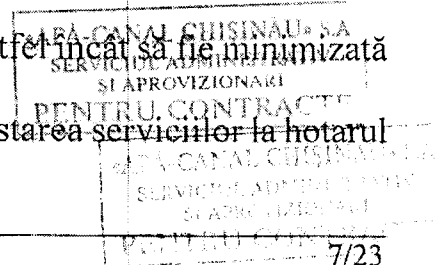
d) să aprobe planurile anuale de investiții în domeniul vizat, finanțate din bugetul local, corelate cu strategia de dezvoltare pe termen lung;

e) să contribuie și să aloce mijloace bănești în scopuri investiționale în domeniul vizat de Contract, în concordanță cu planurile de dezvoltare aprobate;

f) să monitorizeze, periodic, respectarea de către Operator a standardelor aplicate, calității serviciilor, indicatorilor de performanță, măsurilor întreprinse pentru înlăturarea deficiențelor constatate, asigurarea informării și deservirii calitative a clienților;

g) să asigure autonomia decizională a Operatorului, astfel încât să fie minimizată influența autorităților și instituțiilor publice;

h) să asigure realizarea prevederilor legale privind prestarea serviciilor la hotarul de delimitare a proprietății sau responsabilității;



- i) să faciliteze autorizarea realizării de către Operator a lucrărilor și investițiilor cu tangență la prezentul Contract;
- j) să compenseze reducerea de venituri a Operatorului, ca urmare a deciziilor de acordare a înlesnirilor unor categorii de beneficiari a serviciilor, fără ajustarea și stabilirea unor tarife încrucișate;
- k) în cazul întârzierii sau a refuzului neîntemeiat de ajustare a tarifelor pentru serviciile prestate, să achite, cu titlu nerambursabil, sumele minime pentru acoperirea deficitului generat de mijloace bănești, necesar pentru onorarea obligațiilor existente ale Operatorului;
- l) să nu împiedice Operatorul la exercitarea obligațiilor contractuale și să sprijine măsurile de performanță;
- m) să nu modifice sau să rezilieze unilateral Contractul, cu excepția cazului în care acest fapt este admis de sistemul regulator;
- n) să asigure achiziția și punerea la dispoziția Operatorului a terenurilor necesare, cu schimbarea corespunzătoare a regimului juridic, pentru realizarea planurilor investiționale;
- o) în cazul existenței unui acord de atragere a surselor creditare, încheiat cu structurile financiare internaționale și a rezilierii înainte de termen a prezentului Contract, indiferent de motivul rezilierii, Delegatarul va asigura și va garanta preluarea sau transferul către un alt operator a obligațiilor de rambursare, conform Contractului respectiv de credit;
- p) să asigure și să contribuie la respectarea de către consumatorii din aria serviciilor a legislației privind restricționarea consumului de apă din alte surse decât sistemul public de alimentare cu apă;
- q) să contribuie la plata fără întârzieri a facturilor expuse de către Operator instituțiilor și entităților subordonate sau controlate de către Delegatar;
- r) să asigure toată asistența și să întreprindă măsurile de rigoare pentru a facilita obținerea în timp util de către Operator a licențelor, permiselor, aprobărilor, autorizărilor de la instituțiile și autoritățile publice;
- s) să nu constituie nici o garanție, utilizând acțiunile din capitalul social al Operatorului și să nu le înstrăineze;
- t) să aprobe, cel puțin o dată în trei luni, decizii privind primirea/transmiterea gratuită a instalațiilor și rețelelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, situate pe teren public, construite de persoane fizice și/sau juridice, și autorități ale administrației publice locale, indiferent de sursa de finanțare.
- Art. 20.** În cazul monitorizării inadecvate a activității Operatorului de către Delegatar, Operatorul nu este exonerat de respectarea obligațiilor sale.
- Art. 21.** Dacă Delegatarul nu-și va îndeplini obligațiile contractuale, fapt care va prejudicia Operatorul, ultimul va continua să presteze serviciile, dar, totodată, va fi în drept să primească de la Delegatar o compensație egală cu prejudiciul respectiv.
- Art. 22.** Operatorul are următoarele obligații:
- a) să furnizeze servicii de alimentare cu apă și de canalizare tuturor utilizatorilor din aria de servicii, în mod permanent și în conformitate cu standardele de calitate prevăzute de legislația în domeniu;
- b) să aplice și să mențină un sistem de management integrat, inclusiv în baza standardelor internaționale, cum ar fi ISO 9001 „Sistem de management al calității”,



- ISO 14001 „Sistem de management de mediu” și OHSAS 18001 „Sistem de management al sănătății și securității ocupaționale”;
- c) să prezinte Delegatarului rapoartele prevăzute de prezentul Contract;
  - d) să pregătească și să prezente revizuirea anuală a tarifelor în conformitate cu prevederile legii;
  - e) să controleze costurile de exploatare în așa mod, încât acestea să nu depășească bugetul pus la baza ultimei revizuirii a tarifelor;
  - f) să pregătească, finanțeze și implementeze programul anual de întreținere, precum și orice acțiune suplimentară de întreținere, care ar putea rezulta în urma unor evenimente neprevăzute;
  - g) să pregătească și să implementeze programul anual de investiții, care urmează a fi finanțat conform schemei corespunzătoare atașate de investiții;
  - h) să monitorizeze ICP și obiectivele curente de activitate în conformitate cu prezentul Contract și să aplice măsurile necesare în vederea elucidării și eliminării oricărei cauze de nerespectare a acestora;
  - i) să informeze Delegatarul privind oricare incident, care afectează sau ar putea afecta furnizarea serviciilor sau calitatea serviciilor furnizate;
  - j) să organizeze serviciul clienți astfel, încât cererile și plângerile/reclamațiile recepționate din partea clienților să poată fi primite timp de 24 de ore/7 zile pe săptămână și soluționate în termenele prevăzute de legislație;
  - k) să obțină, de sine stătător, toate autorizațiile necesare (de funcționare, protecție a mediului etc.) de la autoritățile publice competente, iar în cazuri de urgență sau a unor impedimente de natură administrativă, să solicite sprijinul Delegatarului pentru facilitarea obținerii acestora;
  - l) să asigure presiunea adecvată a apei pentru utilizarea hidranților antiincendiari;
  - m) să furnizeze autorităților publice competente informațiile de care acestea au dreptul să dispună și să asigure accesul, potrivit competențelor, la informațiile necesare pentru verificarea și evaluarea operării și dezvoltării serviciilor;
  - n) să aplice tehnici de management, care vor conduce la reducerea substanțială a costurilor de operare și, în special, a pierderilor de apă;
  - o) să mențină, pe cont propriu, numărul necesar de angajați pentru a asigura buna realizare a obligațiilor contractuale;
  - p) să asigure, pe cont propriu, instruirea și perfecționarea continuă a angajaților;
  - q) să aplice măsurile necesare cu privire la asigurarea securității și sănătății în muncă;
  - r) să preia în proprietate sau, după caz, în gestiune economică, bunurile care fac parte din sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, care vor fi transmise de către Delegatar la o dată ulterioară semnării prezentului Contract, asigurând buna exploatare a acestora;
  - s) să calculeze și să propună spre aprobare, în condițiile legii și a prezentului Contract, pentru perioadele de gestiune viitoare, tarifele pentru serviciile prestate;
  - t) să aplice principiul „poluatorul plătește”, prin utilizarea, conform actelor normative, a coeficienților de majorare la tariful pentru serviciile de canalizare;
  - u) să nu subcontracteze bunurile, cu excepția celor neutilizate în producție, și prestarea ca atare a serviciilor, care fac obiectul prezentului Contract. Nu este

considerată subcontractare încheierea contractului al cărei menire este asigurarea bunei funcționări și a continuității exploatării bunurilor, realizării activităților și prestării serviciilor, fără a ceda sau transmite drepturile și obligațiile asumate prin prezentul Contract;

v) să efectueze lucrările de întreținere și reparație planificate sau inopinate, în limita surselor de finanțare existente, în măsura necesară pentru a asigura servicii de calitate și parametrii prevăzuți de reglementările tehnice și standardele aplicate, dar și pentru a nu admite deteriorarea, degradarea accelerată sau distrugerea bunurilor;

w) să transmită Delegatarului, la expirarea Contractului, documentația tehnică și economică, vizând bunurile proprietate a Delegatarului și serviciile prestate;

x) la expirarea prezentului Contract, Operatorul este obligat să asigure, pe o perioadă de cel mult șase luni, continuitatea prestării serviciilor.

**Art. 23.** Operatorul va organiza consultații periodice cu clienții, în cadrul cărora se va examina și se va discuta calitatea serviciilor furnizate de către Operator, nivelul ICP și obiectivele curente de activitate, noi servicii așteptate de public și celelalte aspecte relevante.

Operatorul va efectua anual un Studiu privind Satisfacția Clienților, care va fi realizat prin antrenarea unui partener calificat, astfel încât evoluția satisfacției clienților să fie posibil de monitorizat periodic și făcută public pe întreaga durată a Contractului.

**Art. 24.** Operatorul nu poartă răspundere pentru nerealizarea sau realizarea necorespunzătoare a obligațiilor stipulate în prezentul capitol, în cazul insuficienței surselor de finanțare provenite din aplicarea tarifelor și a neexecutării de către Delegatar a obligațiilor asumate.

## **Capitolul 8. SISTEMUL DE LUCRĂRI ȘI ACHIZIȚIILE**

**Art. 25.** După natura lor, lucrările executate asupra bunurilor gestionate sau care urmează a fi gestionate de către Operator în cadrul prezentului Contract, pot fi, după cum urmează:

- a) de întreținere;
- b) de înlocuire și consolidare (reabilitare);
- c) de extindere și modernizare.

**Art. 26.** Lucrările de întreținere sunt constituite din totalitatea acțiunilor/lucrărilor necesare în vederea întreținerii echipamentelor sau instalațiilor în stare de bună funcționare, având în vedere optimizarea duratei lor de viață.

La lucrările de întreținere se referă și cele de reparații curente, care nu duc la o creștere a valorii bunurilor sau la o prelungire a duratei lor de viață, dar sunt suficient de importante pentru a justifica o prelungire peste termen a cheltuielilor aferente.

**Art. 27.** (1) Lucrările de înlocuire și consolidare (reabilitare) constau în totalitatea lucrărilor, care sunt necesare pentru înlocuirea completă sau parțială a bunurilor.

(2) Operatorul este obligat să efectueze lucrările de înlocuire a bunurilor în termenul prevăzut, în limita finanțării asigurate de tarifele aplicate pentru serviciile prestate, pornind de la starea reală a bunurilor, prioritatea lucrărilor sau planul stabilit, conform duratelor tehnice de viață, înregistrate în registrul mijloacelor fixe.

(3) Acea parte a lucrărilor, în rezultatul cărora are loc creșterea capacității bunului înlocuit, se consideră că sunt lucrări de modernizare.

**Art. 28.** Lucrări de extindere și modernizare.

(1) Lucrările de extindere constau în lucrări privind un nou echipament sau o nouă instalație, care nu se efectuează în vederea reînnoirii unui echipament sau unei instalații existente. În deosebi, extinderea ariei serviciilor constituie lucrări de extindere.

(2) Lucrările de modernizare se referă la orice lucrări semnificative, care conduc la o creștere a valorii sau la o prelungire a duratei normale de viață operațională a unui bun peste termenul planificat, pentru reînnoire sau înlocuire, precum și cele care modifică un echipament sau o instalație existentă, în vederea creșterii capacității sale tehnice.

(3) În cazul în care lucrările de modernizare nu pot fi identificate din punct de vedere fizic cu echipamentul sau instalația principală, este creat un nou mijloc fix. Dacă lucrările pot fi identificate din punct de vedere fizic, atunci ele fac obiectul unei amortizări specifice.

**Art. 29.** Folosința drumurilor publice și private.

(1) Execuția lucrărilor de către Operator pe drumurile publice este condiționată de acordarea autorizațiilor necesare, pe care acesta trebuie să le solicite, pe răspunderea sa.

(2) Delegatarul se angajează să depună toate diligențele în vederea obținerii autorizațiilor pentru realizarea lucrărilor de către Operator pe acele drumuri, care nu fac parte din domeniul public sau privat al Delegatarului.

(3) Operatorul este obligat să restabilească comunicațiile și traficul, în cazul în care acestea sunt întrerupte, diminuate sau perturbate pentru a permite executarea lucrărilor definite în prezentul capitol.

(4) Oricine execută lucrări pe drumurile publice este obligat, cel puțin, să aducă conductele și lucrărilor aferente la starea inițială (de exemplu, aducerea la adâncimea de pozare a conductei și aducerea la cota drumului a tuturor lucrărilor, conform cotei anterioare a drumului).

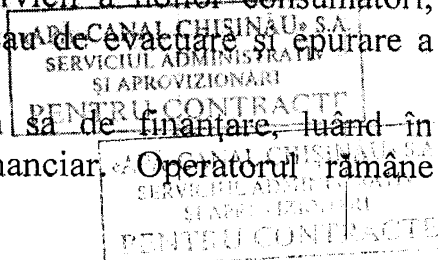
**Art. 30.** Procedurile contabile pentru lucrările efectuate asupra bunurilor sunt stabilite în conformitate cu regulile contabile și cu prevederile fiscale aplicabile.

**Art. 31.** Finanțarea lucrărilor (investițiilor).

(1) Lucrările de întreținere, înlocuire și consolidare (reabilitare) sunt efectuate și finanțate de către Operator sau, în cazurile prevăzute de sistemul regulator, de către consumatori. Delegatarul poate decide finanțarea din contul său a lucrărilor de înlocuire și consolidare (reabilitare), neprevăzute în planul de activitate al Operatorului.

(2) Lucrările de extindere și modernizare sunt finanțate de către Delegatar. Operatorul poate efectua pe cont propriu lucrări de extindere și modernizare, în măsura în care acestea sunt necesare pentru asigurarea cu servicii a noilor consumatori, menținerii fiabilității sistemului de alimentare cu apă sau de evacuare și epurare a apelor uzate etc.

(3) Operatorul este liber să definească metoda sa de finanțare, luând în considerare necesitatea echilibrului economic și financiar. Operatorul rămâne



răspunzător pentru împrumuturile contractate, în toate cazurile în care Contractul de Delegare expiră, încetează sau este răscumpărat.

(4) Finanțarea investițiilor se va realiza din următoarele surse:

a) Granturi externe sau subvenții de la bugetele publice. În acest sens, Operatorul va desfășura toate diligențele necesare, cu sprijinul Delegatarului, pentru a obține aceste surse de finanțare;

b) Contractarea de împrumuturi de la băncile locale sau instituțiile financiare internaționale.

c) Surse proprii ale Operatorului, obținute din încasările operaționale și, în special, din contul economiilor generate de eficientizarea economică, inclusiv din vânzarea activelor neantrenate în procesul tehnologic.

**Art. 32.** Lucrările definite în prezentul capitol pot fi executate de către Operator atât cu forțe proprii, utilizând forța de muncă și dotările de care dispune, cât și achiziționând serviciile respective.

**Art. 33.** Operatorul va efectua achiziția bunurilor, serviciilor și lucrărilor, aplicând cerințele și restricțiile prevăzute de actele legislative și normative în vigoare, în acordurile și contractele încheiate cu organisme financiare internaționale, ratificate în modul stabilit sau, în lipsa acestora, conform procedurilor aprobate pe plan intern, în condiții de maximă transparență.

**Art. 34.** Achizițiile vor fi corelate de către Operator cu Programul anual al activităților planificate, respectiv, plățile urmând a fi efectuate conform planului de finanțare.

**Art. 35.** Operatorul este obligat, în condițiile stabilității financiare, să asigure achiziționarea rezervelor de materiale suficiente pentru managementul evenimentelor neprevăzute de urgență.

## Capitolul 9.

### REGIMUL BUNURILOR

**Art. 36.** Determinarea regimului bunurilor care fac parte din sistemele de alimentare cu apă, evacuare și epurare a apelor uzate din teritoriul administrat de către Delegatar, ține de competența exclusivă a Delegatarului.

**Art. 37.** Pe durata prezentului Contract, Operatorul asigură prestarea serviciilor, utilizând bunurile de care dispune cu drept de proprietate, precum și bunurile primite în gestiune.

**Art. 38.** Bunurile finanțate din împrumuturile contractate de Operator vor constitui proprietatea exclusivă a Operatorului.

**Art. 39.** Alocațiile Delegatarului pentru îmbunătățirea bunurilor și/sau extindere pot fi transmise Operatorului în contul majorării capitalului social al acestuia.

## Capitolul 10.

### METODOLOGIA ȘI INSTRUMENTELE DE MANAGEMENT

**Art. 40.** Operatorul ar trebui să gestioneze serviciile cu metodologii adecvate și instrumente moderne și computerizate.

**Art. 41.** În afara Raportului anual de gestiune, prezentat de către Operator în conformitate cu legislația, acesta va asigura reprezentantul Delegatarului cu

informațiile privind situația și progresul în domeniu pentru diferite activități și, în special, privind următoarele:

- a) Contabilitate generală;
- b) Contabilitate analitică;
- c) Facturarea și colectarea;
- d) Baza de date a clienților;
- e) Înregistrarea reclamațiilor clienților;
- f) Monitorizarea și controlul operațiunilor (Sistemul SCADA);
- g) Înregistrarea bunurilor (sistemul informațional geografic).

## Capitolul 11. PERSONALUL

**Art. 42.** Compania se va asigura că personalul angajat pentru prestarea de servicii este adecvat, calificat corespunzător, competent și cu experiența necesară îndeplinirii sarcinilor atribuite.

**Art. 43.** Managementul resurselor umane constituie responsabilitatea exclusivă a Operatorului, iar Delegatarul nu va interveni în acest subiect.

**Art. 44.** Delegatarul sau oricare persoană atașată Delegatarului, în limitele activității sale profesionale, nu vor exercita nici o presiune asupra proceselor de recrutare, concediere, favorizare sau critică a oricărui angajat al Operatorului.

**Art. 45.** Numărul de angajați va fi adaptat la evoluția condițiilor de funcționare, care vor deriva din noile instrumente computerizate și creșterea productivității și se vor reduce în mod corespunzător, în conformitate cu reglementările existente.

**Art. 46.** Salariile personalului se stabilesc de către Operator în conformitate cu sistemul regulator, Contractul colectiv de muncă și Statutul Operatorului.

**Art. 47.** Compania va asigura o productivitate înaltă prin condiții de muncă adecvate și utilizarea tehnologiilor informaționale moderne.

**Art. 48.** Operatorul se va asigura că personalul folosește legitimații de identitate adecvate și, în conformitate cu cerințele sistemului regulator, uniforme și haine de protecție cu semne de identificare;

**Art. 49.** Operatorul va asigura aplicarea semnelor de identificare pe camioane și alte vehicule tehnologice.

**Art. 50.** Operatorul va elabora și implementa un program de formare continuă și de dezvoltare a personalului. O atenție deosebită va fi acordată instruirii privind sănătatea și securitatea în muncă.

## Capitolul 12. ADMINISTRAREA TERENURILOR

**Art. 51.** Delegatarul își va exercita toate drepturile și atribuțiile stabilite prin lege privind achiziționarea terenurilor din proprietatea privată și punerea la dispoziția Operatorului a oricărui teren din proprietatea publică, necesar pentru buna derulare a prezentului Contract

Delegatarul va face uz de procedura de expropriere publică, în condițiile legii aplicabile, pentru a pune la dispoziția Operatorului oricare teren de proprietate publică, necesar pentru buna derulare a prezentului Contract.

S.A. „APĂ-CANAL CHIȘINĂU” S.A.  
SERVICIUL ADMINISTRATIV  
ȘI APROVIZIONARI  
PENTRU CONTRACTE

S.A. „APĂ-CANAL CHIȘINĂU” S.A.  
SERVICIUL ADMINISTRATIV  
ȘI APROVIZIONARI  
PENTRU CONTRACTE

### **Capitolul 13. RESPONSABILITĂȚI DE MEDIU**

**Art. 52.** Operatorul va asigura respectarea normelor în domeniul protecției mediului pe durata valabilității prezentului Contract.

Operatorul va fi responsabil de următoarele:

- a) orice nerespectare în vederea îndeplinirii condițiilor impuse de autorizația de mediu;
- b) aplicarea actelor de reglementare, emise de autoritățile publice competente;
- c) elaborarea, sub egida autorităților de mediu, a programelor de conformitate cu noile norme de protecție a mediului.

### **Capitolul 14. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ**

**Art. 53.** (1) Indicatorii de performanță și calitatea serviciilor prestate sunt prevăzuți în anexa nr. 2, parte integrantă a prezentului Contract.

(2) Indicatorii de performanță constituie:

- a) criteriile de apreciere a activității Operatorului;
- b) nivelul minimal sau, după caz, maximal al calității serviciilor prestate;
- c) asigurarea respectării reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor și protecției mediului.

**Art. 54.** Indicatorii de performanță pot fi revizuiți, ținând cont de condițiile de facto a exploatării bunurilor, precum și de cerințele sistemului regulator.

**Art. 55.** Delegatarul are obligațiunea de monitorizare a respectării indicatorilor de performanță de către Operator și poate dispune Operatorului aplicarea măsurilor necesare pentru conformarea cu valorile prestabilite.

**Art. 56.** Indicatorii de performanță vor fi comunicați și comentați de către Operator în Raportul Anual de Gestiune, conform art. 69.

Delegatarul va monitoriza respectarea Indicatorilor de Performanță de către Operator și ar putea solicita Operatorului să întreprindă măsurile necesare atingerii obiectivelor.

### **Capitolul 15. SISTEMUL TARIFAR**

**Art. 57.** Tarifele pentru serviciile prestate urmează a fi aprobate de către Delegatar și/sau alte autorități de reglementare, conform competențelor prevăzute de sistemul regulator, respectând metodologia de calcul a acestora sau, în cazul existenței unor acorduri de atragere a finanțărilor externe, conform prevederilor acestora.

**Art. 58.** Principiile sistemului de tarifare sunt:

- a) acoperirea tuturor costurilor de operare admise de sistemul regulator, în limita hotarelor de delimitare a proprietății, precum și a obligațiilor de rambursare a împrumuturilor contractate în scopuri investiționale (inclusiv a împrumutului principal, dobânzilor și comisioanelor), în situațiile în care volumul acestora este considerabil, iar suma valorii uzurii fondurilor fixe existente, recuperată prin tarife și partea de profit destinată realizării investițiilor nu este suficientă pentru onorarea obligațiilor de rambursare;

b) apropierea tarifelor pentru serviciile de alimentare cu apă potabilă, până la egalarea acestora pentru toate categoriile de consumatori, iar pentru serviciile de canalizare, aplicarea tarifelor egale sau diferențiate, astfel încât să fie maximizat efectul principiului „poluatorul plătește”;

c) asigurarea profitului într-un quantum rezonabil, care urmează să fie folosit cu precădere pentru dezvoltare;

d) excluderea risipei și a consumului în exces a apei, prin aplicarea unei diferențieri limitate a tarifelor pe categorii de consumatori;

e) respectarea unui nivel acceptabil al gradului de suportabilitate a serviciilor prestate pentru populație, după cum este menționat în art. 64.

**Art. 59.** (1) Tarifele urmează a fi revizuite anual.

(2) Revizuirea tarifară anuală va fi elaborată de către Operator în baza Programului anual al activităților planificate și prezentată Delegatarului odată cu acesta.

(3) Calculele propunerilor de revizuire a tarifelor urmează a fi efectuate și fundamentate în strictă conformitate cu metodologia prevăzută de sistemul regulator.

**Art. 60.** Tarifal revizuit urmează a fi stabilit la nivelul, care va genera venit suficient pentru a acoperi cel puțin următoarele:

a) costurile de operare, conform indicațiilor din bugetul aprobat al Operatorului;

b) întreg serviciul datoriei, inclusiv împrumuturile internaționale;

c) investiții finanțate direct de către Operator.

**Art. 61.** Tarifele pe categorii de consumatori urmează a fi aprobate într-un quantum, care nu va fi mai mic decât tarifele stabilite în acordurile internaționale de finanțare.

**Art. 62.** În cazul în care Operatorului nu i se acordă dreptul de a aplica tariful revizuit conform clauzelor prezentului Contract, ca urmare a unei decizii sau acțiunilor Delegatarului, Delegatarul se obligă să compenseze pierderile de venit, suportate de către Operator, din propriul său buget.

Plata acestor sume urmează a fi efectuată de către Delegatar în favoarea Operatorului, lunar, începând din data, când tariful revizuit ar fi trebuit să intre în vigoare, până când situația va fi corectată.

**Art. 63.** Tarifal revizuit în funcție de categorie, se calculează prin aplicarea sistemului de subvenționare încrucișată pentru tariful mediu revizuit. Aplicarea tarifului revizuit în funcție de categorie, va genera același nivel de venituri ca și ceea ce ar putea genera prin aplicarea tarifului mediu revizuit, fără subvenții încrucișate.

Sistemul de subvenționare încrucișată va fi suprimat progresiv în următorii 10 ani.

**Art. 64.** (1) Părțile convin, că tariful pentru consumul casnic trebuie să respecte un grad de suportabilitate al serviciilor, ce nu va depăși 5% din veniturile disponibile medii lunare ale populației pe municipiul Chișinău. La determinarea gradului de suportabilitate se va lua în calcul consumul mediu lunar efectiv de apă potabilă al populației pentru ultimele 12 luni, conform datelor din evidența Operatorului, numărul populației prezente în municipiul Chișinău, precum și veniturile disponibile medii lunare ale populației pentru un an calendaristic deplin, conform celor mai recente informații publicate sau oferite de către Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova.

APĂ-CANAL CHIȘINĂU  
SERVICIUL ADMINISTRATIV  
ȘI APPROVIZIONARE  
PENTRU CONTRACTE

(2) Părțile vor întreprinde măsuri comune întru aprobarea tarifelor sub nivelul de suportabilitate stabilit.

(3) Părțile urmează să acționeze de comun acord în abordarea constrângerilor, care vizează suportabilitatea, prin acordarea de suport direct celor săraci.

**Art. 65.** (1) În cazul existenței unor factori obiectivi de înrăutățire a situației economico-financiare a Operatorului, Delegatarul sau Operatorul va iniția revizuirea/ajustarea tarifelor ori acordarea de asistență financiară rambursabilă, inclusiv prin procurarea unor emisii de capital, în mod extraordinar.

(2) Propunerile privind ajustarea extraordinară a tarifelor, subvenționarea nerambursabilă sau rambursabilă, urmează a fi justificate într-un mod simplificat, utilizând o prezentare în formă de tabele și text, după cum urmează:

a) valoarea aprobată, valoarea nouă și devierea pe valorile anuale ale volumului serviciilor prestate, cheltuielilor totale și a celor care sunt așteptate și se propun modificări, pe componentele profitului, cărora li se vor contrapune, respectiv, costurile unitare și tarifele medii;

b) propuneri privind diferențierea tarifelor pe categorii de consumatori;

c) raportul de necesitate a ajustării extraordinare a tarifelor.

(3) Termenul limită de emitere de către Delegatar a unei decizii de aprobare sau respingere a propunerilor Operatorului de ajustare extraordinară a tarifelor, este de o lună din data prezentării fundamentărilor respective.

## Capitolul 16.

### RESPONSABILITATE, RAPORTARE ȘI COMUNICARE

**Art. 66.** Operatorul va fi responsabil de acțiunile și performanțele realizate față de Delegatar, clienți și alte părți interesate. În acest sens, Operatorul va raporta și comunica în mod regulat, corect și transparent, prin intermediul rapoartelor prevăzute mai jos sau la solicitare, făcând publice informațiile cheie.

**Art. 67.** Rapoartele anuale obligatorii, prezentate de către Operator Delegatarului în modul stabilit prin prezentul Contract, sunt:

a) Programul anual al activităților planificate;

b) Raportul anual de gestiune;

c) Raportul tehnic anual.

**Art. 68.** (1) Programul anual al activităților planificate include Programul anual de producție, Planul anual de afaceri și Planul de investiții.

(2) Acesta este elaborat de către Operator și urmează a fi prezentat pentru anul „n”, până pe 1 decembrie a anului „n-1”. Raportul actualizat, ținând cont de modificarea prețurilor, cotelor taxelor și impozitelor, precum și de programul de activitate, urmează a fi prezentat până pe 15 ianuarie a anului „n”.

(3) Programul anual de producție va include pentru domeniul apei, balanța apei, iar pentru domeniul apelor uzate - volumele apelor uzate evacuate, pompate, epurate și volumul nămolului deshidratat pentru a fi depozitat.

(4) Planul anual de afaceri va include previziunile operaționale și financiare, sinteza cărora va fi prezentată, pe de o parte, în Bugetul de încasări și plăți, iar pe de altă parte, în Situația de profit și pierderi previzionată.

(5) Planul de investiții va include acțiunile investiționale propuse, costurile corespunzătoare ale acestora și schema de finanțare, cu specificarea ponderii fondurilor



proprii ale Operatorului, împrumuturilor locale sau internaționale, granturilor și subvențiilor.

(6) Programul anual al activităților planificate constituie baza stabilirii tarifului revizuit/ajustat.

**Art. 69.** (1) Raportul anual de gestiune va include bilanțul, contul de profit și pierderi, raportul de audit, o analiză a îndeplinirii Programului anual al activităților planificate, o trecere în revistă a activităților și acțiunilor Operatorului.

(2) Acesta este elaborat de către Operator și urmează a fi prezentat, pentru anul „n”, până pe 1 mai anul „n+1”.

**Art. 70.** (1) Raportul tehnic anual va cuprinde următoarele elemente, cu detalii despre evoluția lor în ultimele patru exerciții financiare:

- numărul de utilizatori;
- volumele facturate;
- numărul de branșamente și racorduri cu contor și fără contor, existente la început și realizate în cursul exercițiului financiar, pentru fiecare tip și diametru, pentru apă și canalizare, precum și investițiile în legătură cu branșamentele și racordurile noi;
- lungimea rețelelor;
- rezultatul tehnic în ceea ce privește producția și diversele modalități de transport și alimentare, cu precizarea obiectivelor de îmbunătățire, stabilite pentru următorul exercițiu financiar și a rezultatelor pentru anul precedent;
- statisticile privind întreruperile în furnizarea serviciului;
- rata indicatorilor de performanță, estimată la sfârșitul exercițiului financiar.

(2) Acesta este elaborat de către Operator și urmează a fi prezentat, pentru anul „n”, până pe 1 mai anul „n+1”.

**Art. 71.** Operatorul va comunica în mod regulat clienților despre calitatea serviciului livrat și, în special, despre nivelul indicatorilor de performanță, în comparație cu obiectivele de performanță și nivelul de performanță din anii precedenți, problemele discutate în cadrul consultărilor periodice cu clienții, precum și alte informații relevante, care urmează a fi anunțate și publicate pe pagina electronică a Operatorului.

## Capitolul 17.

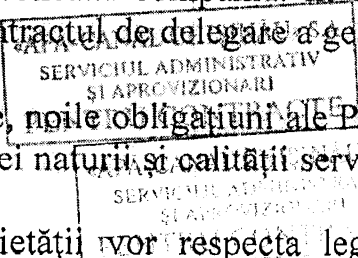
### EVOLUȚIA ȘI ADAPTABILITATEA CONTRACTULUI

**Art. 72.** Prezentul Contract se supune modificărilor legislative și reglementărilor din Republica Moldova, precum și evoluției contextului și mediului în care funcționează Operatorul.

**Art. 73.** Consiliul societății va prevedea, în orice moment, conformitatea Contractului cu legislația și reglementările din Republica Moldova, precum și relevanța Contractului privind contextul și mediul în care funcționează compania. În caz de necesitate, modificările relevante vor fi introduse în Contractul de delegare a gestiunii serviciilor publice.

Consiliul societății stabilește, în caz de necesitate, noile obligații ale Părților și, în special, obligațiile Operatorului, conexe evoluției naturii și calității serviciilor solicitate de consumatori.

**Art. 74.** Deciziile luate de către Consiliul societății vor respecta legile și reglementările existente în Moldova, care vor prevala în caz de contradicții.



Deciziile ce pot fi adoptate de către Consiliul societății nu vor constitui niciodată o scuză a Operatorului pentru orice neconformitate cu legile și reglementările din Republica Moldova.

## **Capitolul 18. CONSILIUL SOCIETĂȚII ȘI EXPERTII**

**Art. 75.** Consiliul societății este compus din 9 membri, selectați de către Adunarea generală a acționarilor Operatorului, inclusiv 5 membri desemnați de către Delegatar, care pot fi schimbați în orice moment la solicitarea Delegatarului și 4 din partea Operatorului, care pot fi schimbați în orice moment la solicitarea Operatorului.

**Art. 76.** Consiliul societății:

a) revizuieste, anual, înainte de 1 decembrie, ICP și obiectivele curente de activitate;

b) prevede orice modificare a prezentului Contract, care ar putea fi solicitată de schimbarea contextului economic și a cadrului de reglementare în care activează Operatorul;

c) examinează, la cererea Părților, toate problemele sau disputele derivate din executarea Contractului și va încerca să ajungă la o decizie satisfăcătoare pentru părți;

d) desemnează, în caz de necesitate, experți locali/internaționali în vederea clarificării problemelor și oferirii de asistență.

După caz, revizuirea ICP și obiectivelor curente de activitate urmează a fi efectuată de către Consiliul societății în coordonare sau ținând cont de cerințele finanțatorilor externi.

**Art. 77.** Deciziile Consiliul societății vor fi atinse spre satisfacția reprezentanților membrilor desemnați de către Delegatar și Operator.

## **Capitolul 19. ÎNCETAREA CONTRACTULUI**

**Art. 78.** Prezentul Contract încetează sau poate fi reziliat în următoarele situații:

a) la expirarea, retragerea sau suspendarea licenței sau autorizației de funcționare a Operatorului;

b) la expirarea termenului Contractului, cu condiția înștiințării corespunzătoare de către Delegatar a Operatorului;

c) neîndeplinirea de către Operator a obligațiilor contractuale, în condițiile legii;

d) neîndeplinirea de către Delegatar a obligațiilor contractuale, în condițiile legii;

e) acordul bilateral privind încetarea înainte de termen a Contractului.

**Art. 79.** Rezilierea anticipată a Contractului implică expedierea unei notificări celeilalte Părți, care va cuprinde motivele rezilierii, măsurile și perioada propusă pentru remediere, achitări și decontări.

**Art. 80.** În cazul existenței unor acorduri de atragere a finanțărilor externe, care implică obligațiuni de rambursare pentru Operator, dacă o asemenea acțiune este permisă de acordurile respective, la rezilierea Contractului, Delegatarul își va asuma sau va impune unui nou operator plata obligațiilor neonorate de către Operator, la data rezilierii prezentului Contract.

## Capitolul 20. FORȚA MAJORĂ

**Art. 81.** În sensul prezentului Contract, forță majoră înseamnă un eveniment aflat în afara controlului rezonabil al Părților și care face ca îndeplinirea de către Părți a obligațiilor asumate să fie imposibilă.

**Art. 82.** Forța majoră include:

- a) război și revolte;
- b) o situație, care este stabilită de către Camera de comerț și industrie sau altă autoritate publică competentă drept calamitate naturală sau incendiu;
- c) alți factori majori, care nu depind de voința Părților.

**Art. 83.** Într-o situație de forță majoră, Părțile vor întreprinde toate măsurile rezonabile pentru a minimiza consecințele acesteia.

**Art. 84.** Incapacitatea Părților de executare a obligațiilor contractuale nu se consideră a fi o încălcare, în măsura în care o astfel de incapacitate provine dintr-o situație de forță majoră, iar termenul de îndeplinire a obligației respective se va prelungi cu perioada necesară înlăturării situației de forță majoră.

## Capitolul 21. RESPONSABILITATEA ȘI SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

**Art. 85.** Prin semnarea acestui Contract, Părțile convin să coopereze pentru soluționarea problemelor, care apar în cursul executării Contractului, pentru binele comun al clienților Operatorului și al cetățenilor municipiului Chișinău.

**Art. 86.** (1) În eventualitatea unui litigiu, a unei controverse sau a unei pretenții, care rezultă din/sau în legătură cu acest Contract sau în cazul încălcării, rezilierii sau invalidității acestuia, Părțile, după caz, își pot prezenta imediat și în scris poziția față de cealaltă Parte, împreună cu o propunere de soluționare.

(2) Părțile vor examina fiecare propunere și vor identifica soluțiile acceptabile reciproc.

(3) Părțile se angajează să utilizeze toate mijloacele rezonabile pentru soluționarea amiabilă a litigiilor în afara instanței de judecată.

**Art. 87.** În cazul în care un litigiu nu este soluționat în termen de trei luni de la notificarea în scris a Părții în culpă, Partea vătămată se poate adresa instanțelor de judecată competente din Republica Moldova, în conformitate cu legislația procedurală aplicabilă.

**Art. 88.** (1) Partea aflată în culpă este obligată să plătească despăgubiri celeilalte Părți, în sumă egală cu valoarea prejudiciului cauzat prin faptul, că nu și-a executat obligațiile asumate.

(2) În cazul în care Părțile nu reușesc să cadă de acord, în termen de 10 zile din data notificării Părții în culpă, privind cuantumul despăgubirilor, Părțile numesc o comisie de experți, care va evalua pagubele și cuantumul final al compensațiilor.

(3) Grupul de experți va fi format din cel puțin trei experți. Experții vor fi numiți în proporții egale din partea Părților, în afara cărora, în comisia respectivă va fi atras și unul sau mai mulți experți independenți.

(4) În cazul când Experții nu pot ajunge la o decizie unanimă, determinarea cuantumului despăgubirii se va face de către instanța de judecată competentă.

**Art. 89.** Apariția litigiului nu eliberează Părțile de executarea corespunzătoare a obligațiilor contractuale.

## Capitolul 22. PREVEDERI FINALE

**Art. 90.** Acest Contract este reglementat de legislația Republicii Moldova.

**Art. 91.** Orice modificare la prezentul Contract se va efectua prin încheierea de către Părți a acordurilor adiționale.

**Art. 92.** (1) Prezentul Contract este întocmit în limba română, intră în vigoare la data semnării, este întocmit în două exemplare cu aceeași putere juridică pentru fiecare Parte.

În numele Delegatarului,  
Primar general al  
municipiului Chișinău,

Dorin CHIRTOACĂ



În numele Operatorului,  
Director general al  
S.A. „Apă-Canal Chișinău”,

Constantin BECCIEV

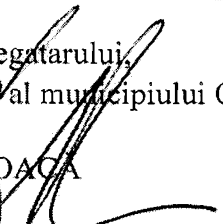
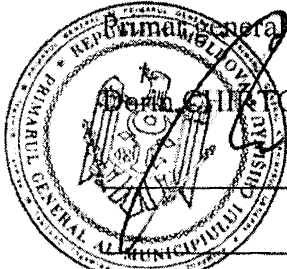


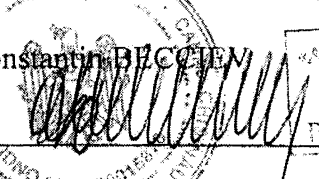
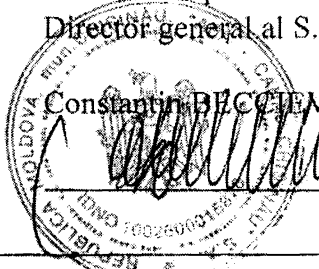
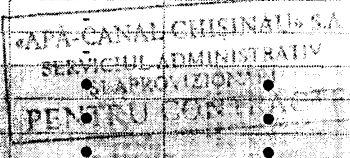
*Handwritten signature*

Anexa nr. 1  
la Contractul de delegare a serviciilor de alimentare  
cu apă și de canalizare din \_\_\_\_\_

**ARIA SERVICIILOR**  
(la data încheierii Contractului)

Localitățile din municipiul Chișinău	Localități în aria serviciilor			Nu intră în aria serviciilor
	Apă potabilă	Canalizare	În aria serviciilor	
<b>Municipiul Chișinău, numărul de localități</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>10</b>
or. Chișinău, sectoarele Botanica, Buiucani, Ciocana, Centru și Râșcani	•	•	•	
<b>Suburbii</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>10</b>
<i>În vecinătatea sectorului Botanica din or. Chișinău</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
or. Sîngera	•	•	•	
s. Dobrogea	•	•	•	
s. Revaca	•	-	•	
s. Băcioi (comuna Băcioi)	-	-	-	☐
s. Brăila (comuna Băcioi)	-	-	-	☐
s. Frumușica (comuna Băcioi)	-	-	-	☐
s. Străisteni (comuna Băcioi)	-	-	-	☐
<i>În vecinătatea sectorului Buiucani din or. Chișinău</i>	<i>5</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>1</i>
or. Durlești	•	•	•	
or. Vatra	•	•	•	
s. Condrîța	-	-	-	☐
s. Dumbrava	•	•	•	
s. Ghidighici	•	•	•	
s. Trușeni	•	-	•	
<i>În vecinătatea sectorului Centru din or. Chișinău</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	
or. Codru	•	•	•	
<i>În vecinătatea sectorului Ciocana din or. Chișinău</i>	<i>10</i>	<i>4</i>	<i>10</i>	<i>1</i>
or. Vadul lui Vodă	•	•	•	
s. Văduțeni (Vadul lui Vodă)	•	-	•	
s. Bubuieci (comuna Bubuieci)	•	•	•	
s. Bîc (comuna Bubuieci)	•	-	•	
s. Budeștii (comuna Budeștii)	•	-	•	
s. Cruzeștii (comuna Cruzeștii)	•	-	•	
s. Ceroborta (comuna Cruzeștii)	-	-	-	☐
s. Tohatin (comuna Tohatin)	•	•	•	
s. Buneții (comuna Tohatin)	•	-	•	
s. Cheltuitori (comuna Tohatin)	•	-	•	
s. Colonița	•	•	•	
<i>În vecinătatea sectorului Rîșcani or. Chișinău</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>4</i>
or. Cricova	-	-	-	☐
s. Ciorescu (comuna Ciorescu)	-	-	-	☐
s. Făurești (comuna Ciorescu)	-	-	-	☐
s. Goian (comuna Ciorescu)	-	-	-	☐
s. Grătiești (comuna Grătiești)	•	•	•	
s. Hulboaca (comuna Grătiești)	•	•	•	
s. Stăuceni (comuna Stăuceni)	•	•	•	
s. Goianul Nou (comuna Stăuceni)	•	•	•	

În numele Delegatarului,  
Director general al municipiului Chișinău,  
  


În numele Operatorului,  
Director general al S.A. „Apă-Canal Chișinău”,  
  
  


## INDICATORII CHEIE DE PERFORMANȚĂ

### Indicatori pentru serviciul de alimentare cu apă potabilă

Denumirea indicatorului	Obiectivul de performanță
1. Calitatea apei la hotarul de delimitare a proprietății	Conform prevederilor standardelor și normativelor tehnice moldovenești (se va calcula raportul în procente, între principalii indicatori prevăzuți de standarde și normative).
2. Continuitatea serviciului, ținând cont de hotarele de delimitare a proprietății	24 din 24h, fără a lua în calcul sistările în perimetrul unor zone izolate, pentru realizarea lucrărilor planificate de întreținere, intervențiilor în caz de avarii sau cauzate de factori necontrolați de către Operator.
3. Timpul de reluare a prestării serviciului în caz de avarie	Conform prevederilor actelor normative.
4. Timpul de reacție pentru prevenirea pericolelor pentru sănătatea și viața oamenilor, precum și a prejudiciilor proprietății terților. Se referă la oprirea unei scurgeri sau izolarea locului de avarie la rețele în locuri publice.	Conform prevederilor actelor normative.
5. Pierderile tehnologice de apă la rețelele exploatate de către Operator	a) În condițiile renovării a cel mult 50 km de rețele anual – nivel maximal de 2,5 m <sup>3</sup> /h pe un kilometru de rețele, în medie pe un an calendaristic; b) În condițiile renovării a peste 50 km de rețele anual – nivel maximal de 2,1 m <sup>3</sup> /h pe un kilometru de rețele, în medie pe un an calendaristic.

### Indicatori pentru serviciul de canalizare

Denumirea indicatorului	Nivelul indicatorului
1. Calitatea apei epurate la deversarea în emisar	Conform prevederilor standardelor și normativelor tehnice aprobate în Republica Moldova, precum și ținând cont de documentația de proiect a fiecărei stații de epurare în parte (se va calcula raportul în procente între principalii indicatori prevăzuți de standarde, normative și Autorizațiile de funcționare).
2. Timpul de reacție pentru prevenirea pericolelor pentru sănătatea și viața oamenilor, precum și a prejudiciilor proprietății terților. Se referă la izolarea locului de avarie la rețelele de canalizare în locuri publice și începerea lucrărilor de lichidare a consecințelor scurgerii apelor uzate.	Conform prevederilor actelor normative.
3. Timpul de reluare a prestării serviciului în caz de avarie (de ex. desfundarea unei canalizări)	Conform prevederilor actelor normative.

### Indicatori generali

Denumirea indicatorului	Nivelul indicatorului
1. Rata de colectare	Nivel minimal 95%, în medie pentru 3 (trei) ani calendaristici (se va calcula ca raport între valoarea achitărilor, inclusiv fără numerar și valoarea serviciilor facturate, inclusiv TVA, însă fără a lua în calcul creanțele inexistibile).

Contract de delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare,  
încheiat între municipiul Chișinău și S.A. „Apă-Canal Chișinău”

Denumirea indicatorului	Nivelul indicatorului
2. Timpul de răspuns, soluționare sau conformare la solicitările, reclamațiile și contestările clienților	Conform prevederilor actelor normative.
3. Asigurarea cu numărul optimal de personal	Se va exprima în angajați la 100 km de rețele de apă și de canalizare. Până la realizarea unor modernizări sau a altor activități în cadrul întreprinderii, având drept scop creșterea productivității muncii, acest indicator se va compara cu valoarea prevăzută de actele normative și documentația de proiect a instalațiilor, dar nu va depăși 70 angajați/100km de rețele.
4. Eficiența energetică	Se va calcula anual, ca raportul dintre (i) energia electrică consumată de către Operator în anul respectiv, exprimată în kWh și (ii) volumul de apă, exprimat în metri cubi, furnizat consumatorilor în aceeași perioadă, nivelul optimal, care nu trebuie depășit, constituind 1,9 kWh/m <sup>3</sup> pentru perioada 2014-2016 și 1,8 kWh/m <sup>3</sup> – începând cu anul 2017.

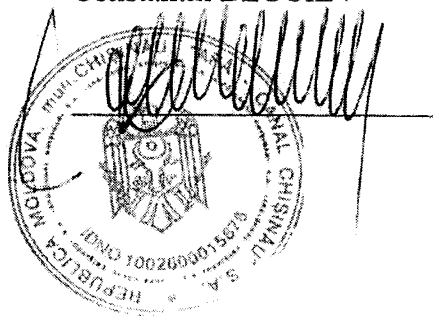
În numele Delegatarului,  
Primar general al municipiului Chișinău,

Dorin CHIRTOACĂ



În numele Operatorului,  
Director general al  
S.A. „Apă-Canal Chișinău”,

Constantin BECCIEV



«APĂ-CANAL CHIȘINĂU» S.A.  
SERVICIUL ADMINISTRATIV  
ȘI APROVIZIONARE  
PENTRU CONTRACTE

«APĂ-CANAL CHIȘINĂU» S.A.  
SERVICIUL ADMINISTRATIV  
ȘI APROVIZIONARE  
PENTRU CONTRACTE