



**SOCIETATEA PE ACȚIUNI
„APĂ-CANAL CHIȘINĂU”**

str. Albișoara nr. 38, MD 2005,
mun. Chișinău, Republica Moldova
tel. 022 25-69-01, tel/fax: 022 22-23-49,
e-mail: acc@acc.md, web: www.acc.md



Titulară a Ordinului
„Gloria Muncii”
12.12.2012



ISO 9001 Certificat nr.085C

Nr. 01-2251 din 28.02.2025

La nr. _____ din _____

**Agenția Națională pentru
Reglementare în Energetică**

Consiliul mun. Chișinău

**Ref.: Raportul privind indicatorii de calitate
a serviciilor de distribuție și furnizarea
energie termice conform HANRE 484/2017**

În conformitate cu prevederile pct. 71 din Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 484 din 13.12.2017, Vă remitem Raportul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice (Formularele conform Anexelor nr. 1 și nr.2 la HANRE 484/2017), S.A. „Apă-Canal Chișinău” pentru anul 2024.

Anexă – 2 file.

Director general interimar

Diana TACU

Denis Cișlari, tel.: 022 256849

Cod IBAN MD12PR002251166792001498, BC „ProCreditBank”; C/F 1002600015876; Cod TVA 0600920; Capitalul social 611 915 200 lei

Atenție! Documentul conține date cu caracter personal, prelucrate în cadrul sistemului de evidență, înregistrat în Registrul de evidență al operatorilor de date cu caracter personal www.registru.datepersonale.md. Prelucrarea ulterioară a acestor date poate fi efectuată numai în condițiile prevăzute de Legea nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Indicatori de calitate a serviciului de distribuție a energiei termice pentru anul 2024 al S.A. „Apă-Canal Chișinău”

Nr.	Indicatori de calitate		Valoare realizată trimestrial/anual				
			I	II	III	IV	Anual
1.	Numărul de cereri pentru eliberarea avizelor de racordare	Abur					-
		Apă fierbinte					-
		Apă caldă menajeră					-
		Producători					-
		Consumatori casnici					-
		Consumatori noncasnici					-
	Numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii pentru eliberarea avizelor de racordare din partea consumatorului potențial și până la primirea de către acesta a avizului de racordare este mai mic de:	15 zile					-
		30 zile					-
		45 zile					-
2.	Numărul de întreruperi neplanificate					1	1
	Numărul de consumatori/producători afectați de întreruperile neplanificate	Producători					-
		Consumatori casnici				11edificii	11edificii
		Consumatori noncasnici				15 edificii	15 edificii
3.	Durata medie a întreruperilor neplanificate, pe tipuri de consumatori	Producători					-
		Consumatori casnici				4 min	4 min
		Consumatori noncasnici				4 min	4 min
4.	Numărul de întreruperi planificate						-
	Durata medie a întreruperilor planificate						-
	Numărul de consumatori/producători afectați de întreruperile planificate	Producători					-
		Consumatori casnici					-
		Consumatori noncasnici					-
	Numărul de întreruperi planificate cu durata depășită						-
5.	Numărul de reclamații privind calitatea energiei termice	Abur					-
		Apă fierbinte					-
		Apă caldă menajeră					-
		Producători					-
		Consumatori casnici					-
		Consumatori noncasnici					-
6.	Numărul de reclamații care s-au dovedit a fi din vina unității termoelectrice						-
	Perioadele de funcționare a rețelelor termice având cel puțin unul dintre parametrii debit, presiune, temperatură, de valoare mai mică decât limita inferioară prevăzută în contract, care s-au dovedit a fi din vina unității termoelectrice	Abur					-
		Apă fierbinte					-
		Apă caldă menajeră					-
	Durata medie de funcționare a rețelelor termice având cel puțin unul dintre parametrii presiune, temperatură, debit de valoare mai mică decât limita inferioară prevăzută în contract, care s-au dovedit a fi din vina unității termoelectrice	Abur					-
		Apă fierbinte					-
		Apă caldă menajeră					-
	Numărul intervalelor de funcționare a rețelelor termice având cel puțin unul dintre parametrii presiune, temperatură de valoare mai mare decât limita superioară prevăzută în contract, care s-au dovedit a fi din vina unității termoelectrice	Abur					-
		Apă fierbinte					-
		Apă caldă menajeră					-
7.	Durata medie de funcționare a rețelelor termice având cel puțin unul dintre parametrii presiune, temperatură de valoare mai mare decât limita superioară prevăzută în contract, care s-au dovedit a fi din vina unității termoelectrice	Abur					-
		Apă fierbinte					-
		Apă caldă menajeră					-
8.	Numărul de ore de funcționare a rețelelor termice cu agent termic impurificat din vina unității termoelectrice	Abur					-
		Apă fierbinte					-
		Apă caldă menajeră					-
	Numărul de reclamații care nu au putut fi rezolvate						-
9.	Numărul de sesizări scrise privind nerespectarea de către unitatea termoelectrică a obligațiilor în condițiile de licență						-
	Numărul de încălcări ale obligațiilor unității termoelectrice, rezultate din analizele efectuate de Agenție, și modul de soluționare						-

Director tehnic, Anatolie Lichii

Exec. Ilie Trifan

Raport cu privire la calitatea serviciului de distribuție și furnizare a energiei termice
pe parcursul anului 2024

Tabelul nr. 1. Întreruperile neplanificate în livrarea energiei termice consumatorilor instalațiile de utilizare a energiei termice ale cărora sunt racordate la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică

n/o	Data	Rețele termice încălzire/ACM	Durata întreruperii ore, minute	Caracteristica instalației/tronsonului deconectat DN vechimea instalației/rețelei, etc.	Numărul consumatorilor afectați la nivel de bloc, edificiu, etc	Numărul de apartamente	Cauza întreruperii (Uzura fizică, tensiune, accident rutier, etc
1.	2.	3.	4.	5.	6.		7.
1	23.11.2024	Încălzire	4 min	Până de curent în sistemul de alimentare cu energie electrică	26 edificii		Incident la operatorul de rețea

Tabelul nr. 2. Întreruperile planificate în livrarea energiei termice consumatorilor din rețeaua termică de încălzire și de apă caldă menajeră

n/o	Data	Rețeaua termică încălzire/ACM	Durata întreruperii ore, minute	Caracteristica instalației/tronsonului deconectat, etc.	Numărul consumatorilor afectați de întrerupere (edificii, blocuri de locuit, instituții preșcolare, etc	Numărul de apartamente	Cauza întreruperii (reparații capitale rețele termice, utilaj PTC, etc	Data difuzării anunțului despre întreruper
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.

Director tehnic, Anatolie Lichii

Exec. Ilie Trifan