Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în municipiul Cahul

Secțiunea 1
Dispoziții generale

1. Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (în continuare – *Regulament*) stabilește cadrul juridic de reglementare a raporturilor dintre operatorii care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (în continuare – *operatori*) și consumatori/solicitanți cu privire la:

1) furnizarea serviciului public de alimentare cu apă potabilă/tehnologică și prestarea serviciului public de canalizare;

2) branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare;

3) contractarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

4) deconectarea, reconectarea instalațiilor interne ale consumatorilor, limitarea și întreruperea furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

5) facturarea și plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

6) examinarea petițiilor și soluționarea neînțelegerilor dintre operatori și consumatori.

2. Prezentul Regulament se aplică operatorilor care exploatează sisteme publice de alimentare cu apă și de canalizare și furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, și consumatorilor/solicitanților serviciului public.

3. Operatorii, indiferent de forma de proprietate, organizare și de modul de gestiune a serviciului public în cadrul unităților administrativ-teritoriale, se conformează prevederilor Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare elaborat și aprobat de către autoritățile administrației publice locale, în baza prezentului Regulament.

4. Serviciul public de alimentare cu apa și de canalizare se înființează, organizează și funcționează, în baza următoarelor principii:

1) securitatea serviciului furnizat/prestat;

2) tarifarea echitabila;

3) calitatea, eficiența și rentabilitatea serviciului furnizat/prestat;

4) transparența și responsabilitatea publică, incluzând consultarea cu patronatele, sindicatele, consumatorii și cu asociațiile reprezentative ale acestora în problemele asocierii intercomunale și ale regionalizării serviciului;

5) dezvoltarea durabilă;

6) accesul reglementat la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare al tuturor consumatorilor pe baze contractuale;

7) respectarea reglementarilor specifice din domeniul gospodăririi apelor, protecției mediului și sănătății populației;

8) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;

9) adaptabilitatea la cerințele consumatorilor.

5. Furnizarea/prestarea serviciului public prin sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare are drept scop asigurarea alimentării cu apă, canalizarea și epurarea apelor uzate pentru toți consumatorii de pe teritoriul localităților și trebuie să îndeplinească în punctele de delimitare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorilor, parametrii de calitate a apei, parametrii tehnici stabiliți în contractele de furnizare/prestare conform standardelor naționale și valorile indicatorilor de performanță aprobați în modul stabilit de legislație.

6. În sensul prezentului Regulament, se utilizează noțiunile din Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (în continuare Legea nr. 303/2013), Legea nr. 187/2022 cu privire la condominiu (în continuare Legea nr. 187/2022) precum și următoarele noțiuni:

avarie – la sistemul public de alimentare cu apă se consideră defecțiunile conductelor, instalațiilor și utilajului aferent sau periclitarea exploatării lor, care provoacă întreruperea completă sau parțială a livrării apei consumatorilor, inundarea teritoriului. Drept avarii în sistemul public de canalizare se consideră distrugerea tuburilor și instalațiilor, sau înfundarea lor cu blocarea evacuării apelor uzate și revărsarea acestora pe teritoriu;

aviz de deconectare – aviz în scris, expediat consumatorului de către operator, prin care consumatorul este prevenit despre posibila deconectare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale acestuia de la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare și despre cauza deconectării;

aviz de limitare – aviz în scris, expediat consumatorului de către operator prin care consumatorul este prevenit de posibila limitare a furnizării serviciului de alimentare cu apă/de canalizare, termenul de limitare și despre cauza limitării;

cămin de branșare – construcție subterană, componentă a instalației interne de apă a consumatorului realizată de acesta pentru branșarea instalațiilor interne de apă la rețeaua publică de alimentare cu apă, pentru instalarea contorului, protejarea și accesul la contor și la robinetul de închidere a apei;

cămin de racord – construcție subterană prin care se asigură racordarea și preluarea apelor uzate din instalațiile interne de canalizare ale consumatorului în rețeaua publică de canalizare;

cămin de control al apelor uzate – construcție subterană specială destinată prelevării probelor de ape uzate. Drept cămin de control al apelor uzate poate servi și căminul de racord;

componența apelor uzate – caracteristica apelor uzate și cantitatea de substanțe poluante conținută în apele uzate;

consumatori de servicii intermediate de alimentare cu apă și de canalizare – fiecare proprietar al unității din condominiu, pe durata cât este proprietar, și fiecare posesor adult al unității, pe durata cât o posedă în fapt și care utilizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, în baza contractului de furnizare a serviciilor intermediate de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între asociație și operator;

control al contorului – ansamblu de acțiuni efectuate de către operator, cu sau fără utilizarea aparatelor speciale, în scopul stabilirii corectitudinii funcționării contorului, lipsa intervențiilor în funcționarea acestuia, inclusiv pentru verificarea integrității contorului și a sigiliilor aplicate;

controlul calității apelor uzate – controlul componenței apelor uzate și a concentrației

substanțelor poluante în apele uzate, deversate de către consumator în sistemul public de canalizare, corespunderea concentrației maxim admisibile a substanțelor poluante în apele uzate la deversarea lor în rețeaua publică de canalizare și în stația de epurare, efectuat în conformitate cu prevederile legislației în domeniu;

deconectare – desfacerea legăturii dintre instalațiile interne de apă/de canalizare ale consumatorului de la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare prin intermediul dispozitivelor de închidere sau prin decuplarea vizibilă a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale consumatorului de la rețeaua publică;

furnizarea serviciului public de alimentare cu apă - distribuirea apei potabile/tehnologice prin sistemele publice de alimentare cu apă potabilă/tehnologică destinată pentru satisfacerea necesităților consumatorilor;

instalații de preepurare – instalații și dispozitive ale altor consumatori, alții decât cei casnici, destinate diminuării încărcării de poluanți înainte de deversarea apei uzate în rețeaua publică de canalizare;

întrerupere planificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare – întrerupere temporară a livrării apei/recepționării apelor uzate, cu informarea prealabilă a consumatorilor, cauzată de necesitatea efectuării de către operator a unor lucrări de deservire tehnică și/sau reparații planificate în rețelele publice de alimentare cu apă/de canalizare, branșare/racordare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale noilor consumatori, fără deconectarea instalațiilor interne de apă/de canalizare ale consumatorilor de la rețeaua publică de alimentare cu apă/canalizare;

întrerupere neplanificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare – întrerupere temporară a furnizării apei, a recepționării apelor uzate, cauzată de avarii produse în sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, fără a fi deconectate instalațiile interne de apă/de canalizare ale consumatorilor de la rețeaua publică de alimentare cu apă/ de canalizare;

loc de consum – amplasament al instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului, unde se consumă apa și se asigură preluarea și transportarea apelor uzate de la instalațiile interne de apă până la căminul de racord din sistemul public de canalizare;

prestarea serviciului public de canalizare – colectarea, transportarea și evacuarea apelor uzate de la consumatori la stațiile de epurare, pentru epurarea apelor uzate și evacuarea apei epurate în emisar;

prestarea serviciului public de epurare a apelor uzate – evacuarea apelor uzate de la consumatori la stațiile de epurare, pentru epurarea apelor uzate și evacuarea apei epurate în emisar;

proba de control – probă de ape uzate prelevată din căminul de control, în scopul determinării componenței apelor uzate evacuate de către alți consumatorii, decât cei casnici, în sistemul public de canalizare;

servicii intermediate de alimentare cu apă și de canalizare – servicii de alimentare cu apă, canalizare și epurarea apelor uzate, de care se folosesc ori se pot folosi proprietarii unităților și posesorii acestora, dar care, în funcție de situația concretă a condominiului, din motive tehnice sau legale, trebuie intermediate de către asociație în temeiul contractului cu operatorul și nu pot fi contractate individual de către proprietarii ori posesorii unităților ori facturate individual

acestora;

solicitant – persoană fizică sau persoană juridică care solicită operatorului eliberarea avizului de branșare/racordare, executarea branșamentului de apă/racordului de canalizare, branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

violarea sigiliului operatorului – orice modificare care se intervine asupra sigiliului aplicat de către operator; înlăturarea sigiliului aplicat de către operator; deteriorarea sau altă intervenție asupra sigiliului autentic aplicat de către operator, care conduce la deplasarea lui pe cordon; ruperea cordonului sigiliului aplicat de către operator.

7. Furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în bază de contract încheiat între operator și consumator.

8. Operatorul asigură furnizarea/prestarea neîntreruptă a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în baza contractului încheiat cu consumatorul în condițiile stabilite de Legea nr. 303/2013 și actele normative în domeniu.

9. Calitatea apei potabile trebuie să corespundă prevederilor Legii nr. 182/2019 privind calitatea apei potabile și Regulamentul sanitar privind supravegherea și monitorizarea calității apei potabile, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 651/2023.

10. Exploatarea, întreținerea, reparația, extinderea sau modernizarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, se efectuează de către operator în conformitate cu prevederile Legii nr. 303/2013, contractelor încheiate, actelor normative în domeniu, normativelor în construcții, codurilor practice, regulamentelor tehnice de exploatare și regulamentelor de exploatare și întreținere a utilajelor recomandate de producătorii acestora.

11. Tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se stabilesc conform Metodologiei de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate, aprobată prin Hotărârea Consiliului de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică nr. 489/2019 (*în continuare - Agenție*).

12. Consumatorul poate dispune de unul sau de mai multe locuri de consum. Prevederile prezentului Regulament se aplică în raport cu fiecare loc de consum, luat aparte, care aparține consumatorului.

13. Raporturile dintre operator și consumator privind furnizarea/prestarea și plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, nespecificate în prezentul Regulament, se reglementează în conformitate cu prevederile Legii nr. 303/2013.

14. Operatorul este obligat să întreprindă toate măsurile necesare pentru prevenirea sau remedierea defectelor, avariilor și a deranjamentelor din sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile stabilite de Legea nr. 303/2013, contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, prezentul Regulament și alte reglementări.

15. Orice branșare/racordare sau reconectare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare este efectuată, în exclusivitate, de către operator, în prezența consumatorului/solicitantului.

Secțiunea 2
Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare

16. Orice persoană fizică sau juridică este în drept să solicite branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare, care îi aparțin, la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare al operatorului care își desfășoară activitatea de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în unitățile administrativ-teritoriale în limitele teritoriului administrat.

16.1. Consumatorii casnici existenți, proprietari de case de locuit individuale, care sunt și consumatori ai serviciului public de canalizare, au dreptul să solicite instalarea unui al doilea branșament și a unui contor separat, destinat exclusiv pentru consumul de apă utilizată la irigarea terenului aferent locului de consum (în continuare - contor de irigare).

Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale clădirilor (rezidențiale/nerezidențiale) se efectuează în baza unui proiect unic.

17. În scopul branșării/racordării instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, solicitantul este obligat să obțină de la operator avizul de branșare/racordare, conform modelului stabilit în Anexa nr. 1.

Obținerea avizului de branșare/racordare este necesară și în cazul solicitării majorării debitului de apă la un loc de consum.

18. Pentru eliberarea avizului de branșare/racordare, solicitantul depune o cerere în scris la oficiul operatorului, care va cuprinde obligatoriu următoarele:

1) numele, prenumele persoanei fizice sau denumirea persoanei juridice, adresa locului de consum, numerele telefonului/faxului, poșta electronica, alte informații de contact;

2) scopul utilizării apei;

3) debitul de apă solicitat, cu excepția consumatorilor casnici, caracteristicile apei și regimul de furnizare solicitat, debitul și caracterul apelor uzate ce urmează a fi deversate în rețeaua publică de canalizare, regimul deversării;

4) copia actului de identitate, în cazul persoanei fizice;

5) copia deciziei de înregistrare eliberată de autoritatea competentă, în cazul persoanei juridice;

6) copia actului care atestă dreptul de proprietate asupra imobilului sau copia documentului care atestă dreptul de folosinţă temporară sau folosinţă şi posesiune temporară;

Solicitantul prezintă copiile documentelor însoțite de originalele acestora pentru verificarea copiilor prezentate.

18.1. În cazul solicitării instalării unui contor de irigare, în cerere se va specifica în mod expres acest scop. Solicitarea va urma procedura standard de obținere a avizului de branșare/racordare, conform prezentei secțiuni.

19. Operatorul este obligat să elibereze solicitantului, în termen de 10 zile lucrătoare, avizul de branșare/racordare în care se indică în mod obligatoriu condițiile tehnico-economice optime de branșare/racordare ce nu contravin actelor normative, precum și lucrările pe care urmează să le îndeplinească solicitantul pentru branșarea/racordarea la sistemul public de

alimentare cu apă și de canalizare a instalațiilor interne de apă și de canalizare care îi aparțin. Operatorul este obligat să colaboreze cu solicitantul pentru alegerea și realizarea soluției optime de branșare/racordare. Avizul de branșare/racordare se eliberează gratuit.

20. Avizul de branșare/racordare își pierde valabilitatea în următoarele cazuri:

1) în termen de un an de la data eliberării avizului, solicitantul nu a elaborat și prezentat operatorului spre coordonare proiectul branșamentului/racordului la rețeaua publică;

2) în termen de 2 ani după eliberarea avizului, solicitantul nu a demarat lucrările de construcție a instalațiilor interne.

În perioada de valabilitate a avizului de branșare/racordare, solicitantul este în drept să solicite operatorului prelungirea acestuia. În termen de 2 zile lucrătoare de la recepția cererii solicitantului, operatorul prelungește termenul de valabilitate al avizului de branșare/racordare, o singură dată, pentru o perioadă de maximum 12 luni, prin efectuarea inscripției respective pe avizul de branșare/racordare eliberat solicitantului, în cazul menținerii condițiilor prescrise în aviz. Operatorul nu poate solicita prezentarea unor documente suplimentare pentru prelungirea avizului de branșare/racordare.

Dacă operatorul în procesul de examinare a solicitării de prelungire a termenului avizului constată necesitatea modificării condițiilor tehnico-economice incluse în aviz, solicitantul va solicita un nou aviz de branșare/racordare, iar operatorul îl va emite în termen de 10 zile lucrătoare.

21. Îndeplinirea condițiilor tehnico-economice stipulate în avizul de branșare/racordare eliberat de către operator este obligatorie pentru solicitant.

Proiectul branșamentului de apă/racordului de canalizare întocmit de către un proiectant atestat în baza avizului de branșare/racordare, se coordonează de către operator în termen de cel mult 10 zile de la data prezentării proiectului. În cazul branșării specifice a instalațiilor interne cu debit mare de apă, operatorul și solicitantul sunt în drept să negocieze și să stabilească alt termen de coordonare a proiectului final, dar nu mai mult de 30 de zile.

22. Executarea branșamentului de apă/racordului de canalizare se asigură de către operator sau de către solicitant numai în baza proiectului coordonat de către operator cu respectarea dreptului de proprietate a rețelelor interne de apă și de canalizare. În cazuri temeinic justificate de către solicitant sau operator, când condițiile tehnice nu permit altă soluție, se poate admite branșarea mai multor instalații interne de apă ale consumatorilor la același branșament de apă.

23. La cererea solicitantului, operatorul este obligat să asigure executarea branșamentului de apă/racordului de canalizare cu montarea și sigilarea contorului în termen de până la 30 de zile din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branșare/racordare a instalațiilor interne ale consumatorilor la rețeaua publică, determinate conform Metodologiei privind aprobarea și aplicarea tarifelor la serviciile auxiliare prestate consumatorilor de către operatorii serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobată de Agenție.

24. Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă/de canalizare ale solicitantului la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare se efectuează numai de către operator, care poartă responsabilitatea pentru executarea acestor lucrări conform legii. Branșarea/racordarea se

efectuează în prezența solicitantului sau a reprezentantului acestuia după ce au fost îndeplinite condițiile indicate în avizul de branșare/racordare, iar branșamentul de apă/racordul de canalizare este recepționat conform Codul urbanismului și construcțiilor nr. 434/2023.

25. Până la realizarea branșării/racordării, solicitantul trebuie să asigure executarea tuturor lucrărilor ce țin de montarea instalațiilor interne de apă și de canalizare în strictă conformitate cu proiectul coordonat cu operatorul și, după caz, să prezinte operatorului procesul-verbal de recepție în conformitate cu Codul urbanismului și construcțiilor nr. 434/2023.

26. În cazul în care solicitantul a asigurat execuția branșamentului de apă/racordului de canalizare în conformitate cu proiectul coordonat cu operatorul, acesta se adresează operatorului cu cererea pentru a realiza branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, la care se anexează:

1) procesul-verbal de recepție a instalațiilor interne de apă/de canalizare și a branșamentului de apă/a racordului de canalizare, după caz;

2) informația despre parametrii, compoziția și debitele de ape industriale uzate (în cazul consumatorului ce deversează ape industriale);

3) certificatele igienice și de calitate, denumirea substanțelor folosite în procesul tehnologic și componența acestora (în cazul consumatorului ce deversează ape industriale);

4) datele despre cantitatea de nămol format, metoda de prelucrare și utilizare (în cazul consumatorului ce deversează ape industriale);

5) ordinul privind desemnarea persoanelor responsabile pentru participare la prelevarea probelor de ape uzate și semnarea actelor respective (în cazul consumatorului ce deversează ape industriale).

În acest caz operatorul emite solicitantului bonul de plată pentru achitarea tarifului pentru branșare/racordare la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare, determinat conform Metodologiei privind aprobarea și aplicarea tarifelor la serviciile auxiliare prestate consumatorilor de către operatorii serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, și execută branșarea/racordarea în termen de 4 zile lucrătoare din data achitării tarifului de către solicitant.

27. În cazul în care branșamentul de apă/racordul de canalizare a fost executat de către operator, ultimul realizează branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în ziua finalizării executării branșamentului de apă/racordului de canalizare și întocmește Procesul-verbal de recepție, la care se anexează, după caz, informația prezentată de consumator conform pct. 26 subpct. 2)-5).

28. În cazul în care pentru executarea branșamentului de apă/racordului de canalizare este necesară utilizarea terenurilor altor persoane, solicitantul este obligat să prezinte acordul acestor persoane și să suporte cheltuielile aferente.

29. Operatorul poate refuza argumentat eliberarea avizului de branșare/racordare solicitantului în cazul în care:

1) la cererea de solicitare nu au fost anexate documentele necesare conform pct. 18;

2) se confruntă cu lipsă de capacitate de producție, motivată și justificată de operator prin calcule, date în baza cărora s-a determinat că există lipsă de capacitate de producție. Concomitent, operatorul este în drept să propună solicitantului reducerea debitului solicitat;

3) se confruntă cu lipsa capacității rețelei publice de apă/canalizare, motivată de faptul că nu există rețea sau că rețeaua existentă nu dispune de capacitatea tehnică necesară pentru a fi satisfăcute cerințele solicitantului.

30. În caz de refuz de eliberare a avizului de branșare/racordare din motiv de lipsă de capacitate conform pct. 29 subpct. 3), operatorul este obligat să notifice în scris solicitantul despre acest fapt, cu indicarea motivelor și a argumentelor justificate din punct de vedere tehnic care au stat la baza refuzului și să prezinte informații pertinente despre capacitatea maximă de debit și presiune a apei care poate fi acceptată în punctul de branșare/racordare respectiv, măsurile necesare pentru înlăturarea motivelor de refuz, inclusiv despre măsurile necesare pentru dezvoltarea rețelelor publice de transport sau de distribuție și despre termenele concrete de realizare a dezvoltării acestora. Solicitantul căruia i-a fost refuzată eliberarea avizului de racordare este în drept să modifice debitul solicitat în cererea de eliberare a avizului de branșare/ racordare în limitele capacității disponibile sau să solicite operatorului să fie inclus în lista de așteptare a avizelor de branșare/racordare (*în continuare – Lista de așteptare*), întocmită de operator în conformitate cu pct. 31.

31. Lista de așteptare cuprinde cererile de eliberare a avizului de branșare/racordare, înregistrate, dar respinse pe motivul lipsei de capacitate pentru care s- a solicitat menținerea în așteptare a cererii conform pct. 30. Cererile de eliberare a avizelor de branșare/racordare se ordonează cronologic, în ordinea primirii solicitărilor privind includerea în lista de așteptare, prin aplicarea principiului „primul venit, primul servit”. În Lista de așteptare se indică cel puțin următoarele informații: numele, prenumele/denumirea solicitantului, data primirii solicitării privind includerea în lista de așteptare, locul de consum pentru care se solicită branșarea/racordarea, scopul utilizării apei, informații cu privire la capacitățile rețelei publice în punctul solicitat/porțiunea rețelei publice la care se solicită branșarea/racordarea și motivele imposibilității emiterii avizului de branșare/racordare.

32. Operatorul nu este în drept să ceară de la solicitant recuperarea cheltuielilor sau efectuarea de lucrări ce țin de majorarea capacității sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare.

33. În cazul în care operatorul nu-și exercită atribuțiile prevăzute de prezentul Regulament și nu eliberează avizul de branșare/racordare sau nu efectuează branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale solicitantului la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare nejustificat în termenul stabilit, solicitantul este în drept să conteste aceste acțiuni în instanța de judecată conform prevederilor legale.

Secțiunea 3
Delimitarea instalațiilor interne de apă și de canalizare de instalațiile operatorului

34. Punctul de delimitare este locul în care instalația internă de apă și/sau de canalizare a consumatorului se conectează la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, sau locul în care patrimoniul a doi operatori se delimitează în funcție de dreptul de proprietate.

35. Punctul de delimitare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare ale operatorului se indică obligatoriu în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

36. Pentru casele de locuit individuale, punctul de delimitare se stabilește la ieșirea din contorul instalat în căminul de branșare, amplasat în limita teritoriului consumatorului. Căminul de branșare este parte componentă a instalațiilor interne de apă și aparține consumatorului.

37. La blocurile locative, punctul de delimitare a rețelelor și instalațiilor interne din condominiu și a rețelelor și instalațiilor publice sunt:

1) la rețelele de alimentare cu apă - ieșirea din contorul instalat în subsolul/etajul tehnic/scara blocului locativ/căminul amplasat în imediata apropriere a peretelui blocului (după caz), conform avizului de branșare eliberat de către operator;

2) la rețelele de canalizare - căminul de racord la rețeaua publică în sensul de scurgere a apei uzate.

38. La consumatorii, alții decât cei casnici, punctul de delimitare a instalațiilor interne de apă și de canalizare se stabilește în locul în care patrimoniul se delimitează în funcție de dreptul de proprietate dintre consumator, altul decât cel casnic și operator, care se indică în actul de delimitare și este parte componentă a contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. În cazul unităților termoenergetice, punctul de delimitare se stabilește în locul în care patrimoniul a doi operatori/furnizori se delimitează în funcție de dreptul de proprietate.

39. Operatorul este responsabil de îmbinarea în punctul de delimitare.

40. Punctul de delimitare a instalațiilor interne de canalizare ale consumatorului de rețeaua publică de canalizare este căminul de racord la rețeaua publică de canalizare în sensul de scurgere a apelor uzate.

Secțiunea 4
Contractarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

41. Orice persoană fizică sau juridică, instalațiile interne de apă și de canalizare ale căreia sunt branșate/racordate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare și care a îndeplinit condițiile și lucrările prevăzute în avizul de branșare/racordare, este în drept să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

42. În funcție de necesități se încheie următoarele tipuri de contracte:

1) Contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă (potabilă și/sau tehnologică) și de canalizare. Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va furniza/presta, atât serviciul public de furnizare a apei (potabilă și/sau tehnologică), cât și serviciul public de canalizare;

2) Contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă (potabilă și/sau tehnologică). Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va furniza numai serviciul public de furnizare a apei (potabilă și/sau tehnologică);

3) Contract de prestare a serviciului public de canalizare. Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va presta numai serviciul public de canalizare;

4) Contract de prestare a serviciului public de epurare a apelor uzate. Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va presta numai serviciul

public de epurare a apelor uzate ale consumatorului.

42.1. În cazul instalării unui contor de irigare, se va încheia un acord adițional la contractul de furnizare/prestare existent care va reglementa condițiile specifice de furnizare a apei pentru irigare. Acest acord va stipula în mod obligatoriu:

1) Scopul exclusiv al utilizării apei: irigarea terenului aferent locului de consum;

2) Drepturile operatorului de a verifica utilizarea apei conform destinației și sancțiunile aplicabile în caz de nerespectare a clauzelor contractuale.

43. Pentru a încheia contractele prevăzute la pct. 42, solicitantul depune o cerere, în forma prevăzută de operator, iar operatorul pentru încheierea acestor contracte va utiliza datele și informația prezentată de către solicitant conform prevederilor punctelor 18 și 26. În cazul în care a fost schimbat proprietarul locului de consum, solicitantul este obligat să prezinte operatorului următoarele acte pentru încheierea contractului:

1) cererea, indicând numele și prenumele în cazul persoanei fizice sau denumirea în cazul persoanei juridice, adresa (sediul), formularul cererii este pus la dispoziție de către operator;

2) numerele telefoanelor/faxurilor, adresa electronică, altă informație de contact;

3) copia actului care atestă dreptul de proprietate asupra imobilului sau copia documentului care atestă dreptul de folosinţă temporară sau folosinţă şi posesiune temporară a imobilului care face obiectul locului de consum respectiv;

4) scopul pentru care solicită furnizarea/prestarea serviciului public;

5) debitul de apă, cu excepția consumatorilor casnici, caracteristicile apei și regimul de furnizare solicitat, debitul și caracterul apelor uzate ce urmează a fi deversate în rețeaua publică de canalizare, regimul deversării;

6) copia actului de identitate, în cazul persoanei fizice;

7) codurile poștale, codul de identificare al proprietarului/locatarului, codul fiscal, rechizitele bancare, funcțiile, numele, prenumele persoanelor autorizate să semneze contractul;

8) dovada privind lipsa datorii pentru serviciul de alimentare cu apă și de canalizate furnizat/prestat prin intermediul asociație (gestionarul condominiului);

9) la solicitarea operatorului, declarația pe propria răspundere privind utilizarea apei și gestionarea apelor uzate (consumatorul altul decât cel casnic);

10) la solicitarea operatorului, informații privind sistemul de alimentare cu apă și de canalizare (consumatorul altul decât cel casnic).

44. Operatorul este obligat să încheie, fără discriminare, contractul solicitat de persoana fizică sau juridică care a îndeplinit toate condițiile prevăzute de lege și de prezentul Regulament. Operatorul este obligat să încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu solicitantul care deține imobilul în baza altui drept decât cel de proprietate, cu dreptul de a consemna în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare condiția de plată preventivă a consumului lunar, efectuând ulterior recalcularea conform indicațiilor contorului.

45. Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se întocmește în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă. În contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între operator și consumatorul casnic se indică în mod obligatoriu punctul de delimitare și

responsabilitatea părților. La contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între operator și consumator, altul decât cel casnic, obligatoriu, ca parte componentă, se anexează actul de delimitare a instalațiilor de alimentare cu apă și de canalizare.

46. În contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în mod obligatoriu se va indica:

1) denumirea operatorului și numele/denumirea consumatorului, adresa locului de consum unde se furnizează/prestează serviciul, adresa operatorului și a consumatorului, codul poștal, poșta electronică, numărul de telefon/fax, codurile fiscale, conturile bancare, funcția, numele, prenumele persoanei care semnează contractul, codul de identificare al consumatorului;

2) obiectul contractului, informația privind calitatea apei (potabile/tehnologice, uzate managere/industriale), nivelurile de calitate (parametrii tehnici privind debitul, presiunea și diametru branșamentului);

3) volumul de apă preconizat a fi furnizat și/sau volumul de ape uzate preconizat a fi recepționat (cu excepția consumatorilor casnici);

4) modalitatea de evidență a consumului de apă și a apelor uzate evacuate;

5) punctul de delimitare, reprezentat în schema rețelelor ca anexă la contract;

6) drepturile și obligațiile părților;

7) mijloacele prin care se pot obține informații despre tarife;

8) condițiile de întrerupere și limitare a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, condițiile de deconectare și de reconectare a instalațiilor interne de apă și de canalizare la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare;

9) durata contractului, precum și modalitatea de modificare, de suspendare ori de rezoluțiune a contractului;

10) acțiunile care trebuie întreprinse în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a apei prevăzute în contract;

11) modalitățile de soluționare a litigiilor aferente neexecutării sau executării defectuoase a clauzelor contractuale, alte clauze negociate de părți și care nu contravin legislației.

Clauzele contractuale pot fi detaliate și completate în anexe sau în alte acte adiționale. Totodată, contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în mod imperativ, va conține clauzele obligatorii specificate în Contractul–cadru de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat de către Agenție.

47. La încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu consumatorul existent sau cu solicitantul potențial consumator, pentru locul de consum conectat la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este obligat să efectueze, în prezența consumatorului sau a reprezentatului acestuia, verificarea contorului de apă, a contorului de ape uzate, după caz, precum și a sigiliilor aplicate.

În urma verificării, operatorul întocmește actul de control al contorului în două exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte. Actul de control al contorului se semnează de către operator și de către consumator. Modelul Actului de control al contorului este prevăzut la

Anexa nr. 2 la prezentul Regulament.

48. Operatorul încheie cu consumatorul contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru fiecare loc de consum luat aparte sau, cu acordul în scris al consumatorului, un contract pentru mai multe locuri de consum cu condiția indicării specificului și a datelor fiecărui loc de consum într-o anexă la contract. În cazul încheierii unui singur contract pentru mai multe locuri de consum, operatorul indică separat în factura de plată, transmisă consumatorului, valoarea plății pentru fiecare loc de consum.

49. În blocurile locative furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza contractelor încheiate între operator și administratorul asociației (intermediar de servicii), sau între operator și fiecare proprietar/locatar de apartament în parte.

50. Încheierea contractelor individuale între operator și fiecare proprietar/locatar de apartament se efectuează obligatoriu cu respectarea condițiilor prevăzute la alin. (4) art. 29 din Legea nr. 303/2013.

51. Administratorul asociației din blocurile de locuit și cămine încheie cu operatorul contract de furnizare/prestare a serviciilor intermediate de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile prevăzute de art. 49 din Legea nr. 187/2022. Dacă în cadrul blocului de locuit sunt amplasate spații nelocuibile în proprietatea/folosința/gestiunea terților, operatorul încheie contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în mod separat cu fiecare proprietar/chiriaș/gestionar al spațiului nelocuit, cu condiția instalării obligatorii a contorului de apă de către ultimii.

52. Drepturile și obligațiile operatorului, intermediarului de servicii și a consumatorilor de servicii intermediate sunt prevăzute în art. 49 din Legea nr. 187/2022, Legea nr. 303/2013, Regulamentul cu privire la prestarea și achitarea serviciilor comunale și necomunale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 281/2024 și prezentul Regulament.

53. Pentru a încheia Contract de furnizare/prestare a serviciilor intermediate, administratorul asociației depune o cerere, în forma prevăzută de operator (scrisă sau electronică), la care se anexează următoarele acte:

1) Actul de reprezentare a administratorului asociației (buletin de identitate și împuternicirile de reprezentare, extras din registrul persoanelor juridice);

2) Adresa condominiului și copia actelor care atestă gestiunea condominiului (extras din registrul bunurilor imobile pe condominiu, statutul asociației);

3) Lista proprietarilor/posesorilor unităților din blocul locativ ale condominiului gestionat, persoanelor ce domiciliază și informații în privința locurilor de consum (unităților) din cadrul condominiului, înregistrați în registrul bunurilor imobile;

4) Informațiile în privința contoarelor care sunt instalate în condominiu și în unități;

5) Modalitatea de repartizare a cheltuielilor pentru acoperirea diferențelor dintre indicațiile contorului de apă instalat la branșamentul blocului locativ și indicațiile contoarelor instalate în unități/normele de consum, aprobată de adunarea generală a condominiului;

6) După caz, informația privind existența unor datorii la plata serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare la nivel de unități, acord de cesiune a datoriilor și declarația pe propria răspundere privind veridicitatea informației.

54. Operatorul încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare

cu apă și de canalizare cu respectarea cerințelor prezentului Regulament după cum urmează:

1) în termen de cel mult 10 zile lucrătoare din data depunerii cererii de încheiere a contractului și prezentării documentelor necesare conform pct. 43;

2) în cazul branșării/racordării de către operator a instalațiilor interne ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, contractul se încheie în aceeași zi.

55. Operatorul este în drept să refuze încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu solicitantul în cazul în care solicitantul nu îndeplinește prevederile prezentului Regulament, sau în cazul când solicitantul are datorii la locurile de consum, inclusiv datorii pentru serviciul de alimentare cu apă și de canalizate prestat prin intermediul asociației (gestionarului), refuzul fiind argumentat în scris. În cazul în care solicitantul a înlăturat cauzele ce au constituit motivul refuzului din partea operatorului, ultimul este obligat să încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în termenele prevăzute de prezentul Regulament.

În cazul închierii contractului pentru servicii intermediate de alimentare cu apă și de canalizare cu administratorul asociației/gestionarul, datoria acumulată până la data încheierii contractului, nu v-a servi drept impediment pentru încheierea contractului. După caz, administratorul asociației poate prezenta informația privind existența datorii la plata serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare la nivel de unități, conform pct. 53 subpct. 7).

56. Solicitantul are dreptul să conteste la Agenție refuzul operatorului de a încheia contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

57. Agenţia examinează şi soluţionează, în procedură extrajudiciară, neînţelegerile referitoare la încheierea contractelor de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare survenite între consumatori/solicitați și operator. La soluţionarea neînţelegerilor dintre solicitant şi operator cu privire la încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, Agenţia emite decizii obligatorii, care pot fi contestate în instanţa de judecată, conform prevederilor Codului administrativ.

58. Consumatorul care a înstrăinat bunul imobil, ce constituie un loc de consum, este obligat să achite integral plata și datoriile pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, penalitățile, dacă sunt prevăzute în contract, urmând să notifice operatorul privitor la înstrăinarea bunului imobil și la rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare pentru locul de consum respectiv, în condițiile prevăzute de Codul civil.

59. Persoana fizică sau juridică care a obținut cu drept de proprietate un imobil, care este conectat de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, este obligată să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în termen de 7 zile lucrătoare de la data înregistrării dreptului de proprietate. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu respectă această prevedere, operatorul este în drept să deconecteze locul de consum, preîntâmpinând persoana în cauză prin aviz de deconectare, cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte. Totodată, operatorul este în drept să ceară persoanei fizice sau juridice achitarea plății pentru consumul fraudulos (dacă acesta se constată),

din momentul dobândirii de către persoana în cauză a dreptului de proprietate asupra imobilului respectiv, conform prevederilor punctelor 153-156.

60. În cazul examinării cererii unui nou solicitant pentru încheierea contractului și neîndeplinirii obligației conform pct. 58 urmare a înstrăinării bunului imobil, contractul încheiat pentru locul respectiv de consum se va considera rezolvit de drept din momentul semnării contractului cu solicitantul (noul proprietar/locatar al bunului imobil), operatorul concomitent cu semnarea noului contract va notifica consumatorul despre rezoluțiunea contractului încheiat cu acesta

61. Operatorul este în drept să deconecteze locul de consum din ziua rezoluțiunii contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru locul de consum respectiv, dacă o altă persoană nu a solicitat încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru acest loc de consum.

62. În cazul decesului consumatorului casnic, până la desemnarea moștenitorului(ilor) imobilului persoanei decedate, operatorul, la solicitarea unuia din moștenitori (confirmat prin certificatul de calitate de moștenitor sau certificat de moștenitor), încheie contractul de furnizare/prestare cu condiția achitării datoriilor create la acest loc de consum și achitării plății preventive pentru serviciul furnizat/prestat, valoarea căreia reprezintă media consumului a ultimilor trei luni. Dacă moștenitorul(ii) nu îndeplinesc această cerință, operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare de la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare.

63. În cazul în care este stabilit un singur moștenitor al imobilului persoanei decedate, moștenitorul achită datoriile existente pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și încheie un nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Dacă moștenitorul refuză să achite datoriile respective și/sau să încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare.

64. În situația în care există mai mulți moștenitori ai imobilului persoanei decedate, aceștia achită datoriile existente pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, iar unul dintre ei, cu acordul scris al celorlalți moștenitori, încheie din numele său contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Dacă moștenitorii nu îndeplinesc această cerință, operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare.

65. În cazul încăperilor locuibile din cămine în care grupul sanitar este prevăzut pentru uz comun al locatarilor, contractul se va încheia cu administratorul asociației sau, în lipsa administratorului, cu persoana desemnată de locatari, cu specificarea necesităților tuturor locatarilor din bloc.

66. În cazul în care consumatorul (persoană fizică sau persoana juridică) își schimbă denumirea, adresa, codul fiscal, contul bancar, consumatorul respectiv este obligat în termen de 10 zile lucrătoare să prezinte operatorului documentele de confirmare, necesare pentru operarea modificărilor în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

67. Dacă se schimbă destinația spațiului locativ, proprietarul/posesorul imobilului:

1) este obligat să solicite operatorului încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în termen de 15 zile din data obținerii actelor de schimbare a destinației spațiului locativ;

2) dacă în rezultatul schimbării destinației spațiului locativ se majorează debitul de apă la locul de consum menționat sau concentrația substanțelor poluante în apele uzate deversate de către consumator în rețeaua publică de canalizare, operatorul este în drept să emită consumatorului un nou aviz de branșare/racordare a instalațiilor interne de apă și de canalizare;

3) în cazul schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu nelocativ sau se utilizează spațiul în alte scopuri decît locative, posesorul imobilului nu a solicitat operatorului încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare ca consumator, altul decât cel casnic, în termenul stabilit la subpct. 1), operatorul este în drept să pretindă încasarea diferenței dintre contravaloarea calculată în baza tarifului real aplicat consumatorului și contravaloarea calculată în baza tarifului care urma să fie aplicat consumatorului în rezultatul schimbării destinației spațiului locativ, pentru perioada de la schimbarea destinației spațiului locativ, dar nu mai mare de 1 an, cu condiția că la consumator este instalat contor sigilat în modul stabilit, iar verificarea lui metrologică este valabilă pentru perioada de calcul. În cazul lipsei contractului, expirării termenului de verificare metrologică a contorului, intervenției în contor sau violarea/înlăturarea sigiliului, operatorul este în drept să aplice prevederile punctelor 153-156.

68. În cazul utilizării parțiale a spațiului locativ de către consumatorul casnic în alte scopuri, acesta este obligat să instaleze contor separat pentru evidența volumului de apă consumat în această parte a imobilului. Pentru aceasta consumatorul va depune în scris o cerere la operator care îi va elibera, în termen de 15 zile, condițiile privind instalarea contorului pentru evidența volumelor de apă consumată în alte scopuri, decât cele casnice. După instalarea contorului respectiv și sigilarea acestuia, operatorul și consumatorul încheie un contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru furnizarea/prestarea serviciului public la imobilul respectiv. Dacă consumatorul nu respectă prevederile menționate, operatorul este în drept să deconecteze locul de consum, preîntâmpinând persoana în cauză prin aviz de deconectare cu cel puțin 5 zile înainte, respectând prevederile pct. 175-179.

69. Modificarea debitului de apă poate fi solicitată de consumator prin depunerea la operator a unei cereri în scris. Operatorul este obligat să răspundă în scris la solicitarea de modificare a debitului în termen de 15 zile de la momentul înregistrării cererii respective.

70. Consumatorul, parte a unui contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, este în drept să solicite, în scris, suspendarea contractului și suspendarea temporară a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, prin deconectare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare pentru o perioadă de timp de cel puțin trei luni. Cererea respectivă se depune la operator cu cel puțin 7 zile până la data solicitată de suspendare a serviciului și a contractului, cu excepția cazurilor în care contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare prevede alt termen. Operatorul va accepta solicitarea, iar consumatorul va achita integral plata pentru serviciul furnizat/prestat și penalitățile calculate conform prevederilor contractului până la

data suspendării temporare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, precum și tariful pentru deconectare.

71. În cazul deconectării instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare, conform pct. 169, contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se consideră suspendat pentru 30 zile din ziua deconectării. Dacă în această perioadă consumatorul nu înlătură motivele pentru care au fost deconectate instalațiile interne de apă și de canalizare, precum și nu solicită reconectarea lor la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul are dreptul la rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru neexecutare esențială.

72. Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între operator și consumator pentru o perioadă nedeterminată, produce efecte până la rezoluțiunea lui, în conformitate cu clauzele contractuale, prevederilor Codului civil și Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. În cazul în care contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare este încheiat între operator și consumator pentru o perioadă determinată, operatorul preavizează consumatorul despre rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu cel puțin 30 zile înainte de rezoluțiunea lui, în conformitate cu prevederile contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Operatorul transmite preavizul privind rezoluțiunea contractului prin poștă, fax, poștă electronică, anexă la factură sau prin telefon. Modalitatea de transmitere a preavizului se specifică în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. După caz, operatorul este obligat să restituie datoriile față de consumator cel târziu până la data rezoluțiunii contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

73. Operatorul nu este în drept să ceară de la solicitant/consumator, careva plăți pentru încheierea, modificarea, suspendarea sau rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

Secțiunea 5
Drepturile și obligațiile părților

74. În raport cu operatorul, consumatorul este în drept:

1) să beneficieze de serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în condițiile stabilite în contractul de furnizare/prestare a serviciului respectiv, în Legea nr. 303/2013 și prezentul Regulament;

2) să fie prezent personal sau să desemneze o persoană care să asiste la efectuarea verificării metrologice de expertiză a controlului, integrității contorului de apă și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și la deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 și de prezentul Regulament;

3) să fie informat din timp de către operator despre regimul de furnizare a apei stabilit în localitate, inclusiv cu privire la limitările sau întreruperile în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în modul stabilit de Legea nr. 303/2013

și de prezentul Regulament;

4) să inițieze modificarea și completarea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și/sau a anexelor acestuia prin acorduri adiționale, inclusiv în cazul modificării Legii nr. 303/2013 și prezentului Regulament;

5) să renunțe (definitiv sau temporar) la serviciile operatorului în modul stabilit de Legea nr. 303/2013, de prezentul Regulament și de contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

6) să primească, la cerere, informații privind tarifele și calitatea apei, volumul apei consumate, plățile și penalitățile calculate și achitate;

7) să primească răspuns la petițiile adresate operatorului în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare;

8) să solicite recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în conformitate cu Legea nr. 303/2013, Codul civil și prezentul Regulament;

9) să beneficieze de alte drepturi stabilite în Legea nr. 303/2013, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și prezentul Regulament;

10) la sistarea furnizării/prestării serviciilor pentru o perioadă de timp determinată și la suspendarea contractului pe o perioadă de timp nu mai mică de 3 luni;

11) la suspendarea sau rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu Legea nr. 303/2013 și prezentul Regulament;

12) să verifice și să constate respectarea de către operator a prevederilor contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

13) să aibă acces la contor, dacă acesta este instalat pe proprietatea operatorului;

14) la eliberarea de către operator a unui nou aviz de branșare/racordare, în cazul necesității majorării debitului de apă;

15) la despăgubiri din partea operatorului pentru nerespectarea parametrilor de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, potrivit condițiilor contractuale negociate de părți, în conformitate cu prevederile Codului civil;

16) să aibă acces la serviciul telefonic 24 din 24 ore al operatorului, numărul de telefon al căruia se indică în mod obligatoriu în contract și în factură.

75. Consumatorul este obligat:

1) să respecte prevederile contractului încheiat, a Legii nr. 303/2013 și a prezentului Regulament;

2) să prezinte operatorului datele și documentele necesare pentru încheierea, reîncheierea sau modificarea contractului privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

3) să exploateze și să întrețină în stare bună instalațiile interne de apă și de canalizare aflate în gestiunea sa în conformitate cu documentele normativ-tehnice, să remedieze la timp avariile și scurgerile de apă de la instalațiile interne proprii;

4) să asigure integritatea contoarelor și a sigiliilor aplicate acestora, inclusiv să întreprindă măsuri de protecție a contorului contra înghețului;

5) să acorde acces personalului operatorului pentru citirea indicațiilor contorului de apă, pentru prezentarea contorului la verificarea metrologică, controlul integrității contorului de

apă și a sigiliilor aplicate acestuia, pentru inspectarea rețelelor sale interne precum și pentru deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 și prezentul Regulament;

6) să acorde acces personalului operatorului, la prezentarea legitimației corespunzătoare, la căminurile de control pentru prelevarea probelor la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare amplasate pe teritoriul consumatorului pentru efectuarea lucrărilor de intervenție și de reconstrucție;

7) să achite, în termenele stabilite, facturile pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;

8) să utilizeze apa în mod rațional și fără fraude;

9) să nu execute conectări neautorizate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare;

10) să nu evacueze spre deversare în sistemul public de canalizare substanțe interzise de actele normative care pot avaria rețeaua publică de canalizare sau pot afecta funcționarea instalațiilor de epurare a apelor uzate, precum și să nu admită deversarea apelor uzate cu concentrația poluanților care depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate;

11) să se conecteze, în modul prevăzut de Legea nr. 303/2013 și de alte acte normative în domeniu, la rețeaua publică de canalizare sau, în lipsa acesteia, să asigure colectarea și, după caz, epurarea apelor uzate prin intermediul sistemelor individuale de colectare și epurare a apelor uzate sau evacuarea, în modul stabilit, a apelor uzate colectate la stațiile autorizate de epurare a apelor uzate;

12) să mențină curățenia și să întrețină în stare corespunzătoare căminul de vizitare în care este instalat contorul, amplasat pe proprietatea sa;

13) să execute lucrări de întreținere și reparație, care îi revin conform Legii nr. 303/2013, la instalațiile interne de apă și de canalizare pe care le are în folosință pentru a nu admite pierderi de apă sau, în caz de funcționare necorespunzătoare a acestora, pentru a nu crea pericol pentru sănătatea publică;

14) să informeze, în termen de 7 zile lucrătoare, operatorul în cazul înstrăinării imobilului și schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu nelocativ, precum și despre modificarea altor date menționate în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

15) să achite operatorului prejudiciile cauzate prin deteriorarea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, prin evacuarea în rețeaua publică de canalizare a substanțelor interzise spre deversare și a apelor uzate cu concentrația poluanților care depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate, precum și în alte cazuri prevăzute de lege;

16) să sesizeze operatorul în cazul în care depistează defecțiunea contorului sau violarea sigiliilor aplicate;

17) să declare rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare dacă nu are necesitate de aceste servicii, precum și să achite integral operatorului plata pentru serviciile furnizate/prestate și penalitățile calculate conform prevederilor contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

18) să fie prezent sau să desemneze un reprezentant la verificarea contorului și sigiliilor aplicate;

19) să nu permită altor persoane să intervină în contor sau în instalațiile operatorului situate pe proprietatea consumatorului;

20) să solicite operatorului condițiile pentru separarea evidenței apei consumate pentru alte scopuri decât cele indicate în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile prezentului Regulament;

21) să desemneze persoanele responsabile de prelevarea probelor de apă uzată care cunosc regulile de prelevare a probelor de apă uzată sau să asigure instruirea persoanele desemnate care nu cunosc regulile enunțate supra (consumatorul altul decât cel casnic);

22) să asigure prezența la locul de prelevare a probelor de apă uzată a persoanelor desemnate, în termen rezonabil de la ora solicitării de către reprezentantul operatorului, dar nu mai târziu de o oră (consumatorul altul decât cel casnic);

23) să comunice operatorului despre toate devierile în procesul tehnologic care pot duce la afectarea regimului normal de funcționare al rețelelor publice și instalațiilor de epurare sau defectarea acestora (consumatorul altul decât cel casnic);

24) să întrețină în condiții corespunzătoare căminul de control al calității apelor uzate deversate;

25) să asigure proiectarea, construirea și exploatarea stațiilor sau a instalațiilor de epurare/preepurare locale ori proprii și prelucrarea deșeurilor/nămolului de producere, cu respectarea prevederilor regulamentelor privind recepționarea apelor uzate în sistemul public de canalizare, în cazul în care consumatorul își desfășoară activitatea în sectorul industrial sau în domeniul deservirii pentru care este obligatorie asigurarea epurării/preepurării apelor uzate;

26) să informeze operatorul despre deținerea altor surse de alimentare cu apă, precum și data punerii în funcțiune, în vederea facturării volumului de apă evacuat în sistemul public de canalizare, în cazul consumatorilor, alții decât cei casnici. În acest scop, consumatorul are obligația sa instaleze contor la sursa de apă alternativă, în baza căruia se va determina volumul de apă evacuat în sistemul public de canalizare;

27) să prezinte, la încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare și/sau la solicitarea operatorului, declarația pe propria răspundere privind utilizarea apei și gestionarea apelor uzate (consumatorul altul decât cel casnic);

28) să prezinte, la încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare și/sau la solicitarea operatorului, informații privind sistemul de alimentare cu apă și de canalizare (consumatorul altul decât cel casnic);

29) să nu efectueze interconectarea instalațiilor interioare de apă branșate la rețeaua publică cu instalațiile interioare de alimentare cu apă din surse proprii, întru a nu admite fenomenele de retur al apei, poluarea apei potabile din rețelele publice de distribuție a apei potabile cu materii reziduale sau substanțe neadmise de normativele de calitate;

30) să nu utilizeze în calitate de conductor nul de protecție rețelele de alimentare cu apă și de canalizare cu inserții izolatoare.

31) În cazul solicitării și instalării unui contor de irigare, să suporte integral toate cheltuielile aferente acestuia, inclusiv, dar fără a se limita la: costul de achiziție a contorului,

costurile de proiectare, avizare, execuție a branșamentului, instalare, sigilare, întreținere, reparație, înlocuire și verificare metrologică periodică sau de expertiză;

32) Să utilizeze apa înregistrată de contorul de irigare exclusiv în scopul pentru care a fost instalat și să nu permită conectarea acestui branșament la instalațiile interne de apă ale imobilului deservite de contorul principal;

33) Să respecte perioada de irigare și limitele de consum stabilite prin acordul adițional la contract pentru serviciul de irigare;

34) Să asigure accesul necondiționat al reprezentanților operatorului pentru verificarea la fața locului a modului de utilizare a apei din contorul de irigare.

76. În raport cu consumatorii, operatorul este obligat:

1) să asigure furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare tuturor consumatorilor din teritoriul în limitele căruia a fost autorizat, cu respectarea prevederilor Legii nr. 303/2013 și prezentului Regulament;

2) să furnizeze/presteze serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în locurile autorizate, ținând cont de punctele de delimitare a rețelelor și instalațiilor, în baza unui contract încheiat cu consumatorul;

3) să respecte clauzele contractuale;

4) să asigure funcționarea la parametrii proiectați a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare;

5) să respecte indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare stabiliți de autoritatea publică locală sau, după caz, de Regulamentul-cadru privind indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat de Agenție;

6) să asigure continuitatea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în punctul de delimitare la parametrii tehnici stabiliți în contract;

7) să elibereze avize de branșare/racordare la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare în termen de cel mult 10 zile lucrătoare din momentul depunerii solicitării și a prezentării documentelor necesare indicate în prezentul Regulament;

8) să informeze consumatorii, cel puțin cu 3 zile lucrătoare înainte, prin mass-media, prin intermediul paginii web oficiale și/sau prin afișare, inclusiv la scările blocurilor locative, despre orice întrerupere planificată a furnizării apei și/sau a recepționării apelor uzate în cazul unor lucrări planificate de reconstrucție, modernizare, reparație, racordare etc.;

9) să întreprindă măsuri de remediere a defecțiunilor produse în sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare, în termenele stabilite de prezentul Regulament și Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

10) să întrețină și să exploateze branșamentele de apă și racordurile de canalizare prin intermediul cărora se furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, până la punctul de delimitare, aflate în administrarea sa;

11) să achiziționeze, să instaleze, să exploateze, să întrețină, să repare, să înlocuiască și să verifice metrologic contoarele de apă conform prevederilor Legii nr. 303/2013 și prezentului Regulament și să informeze consumatorii prin mass-media sau prin intermediul paginii web privind măsurile necesare de întreprins pentru protecția contoarelor contra

înghețului;

12) să nu admită discriminarea consumatorilor, să calculeze plata pentru serviciul furnizat/prestat în baza tarifelor aprobate și a indicilor contoarelor, iar în lipsa contoarelor, pe durata verificării metrologice periodice sau în cazul deteriorării din motive ce nu pot fi imputate consumatorului, să calculeze plata pentru volumul de apă consumată reieșind din volumul mediu lunar înregistrat în ultimele 3 luni până la verificare (deteriorare). În cazul în care nu este instalat contor, volumul de apă consumat se calculează în corespundere cu normele de consum aprobate în modul stabilit, conform prevederilor actelor normative;

13) să informeze consumatorii cu privire la serviciul furnizat/prestat, inclusiv cu privire la eventualele riscuri, calitatea serviciului, condițiile calitative și cantitative de deversare a apelor uzate, modificare tarifului;

14) să restituie sau să recalculeze consumatorilor plățile facturate incorect și să achite despăgubiri pentru prejudiciile cauzate din vina sa, în conformitate cu Legea nr.303/2013, Codul civil și prezentul Regulament;

15) să achite, în condițiile legii, proprietarilor din vecinătatea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare prejudiciile cauzate în rezultatul intervențiilor de retehnologizare, reparație, revizie sau în caz de avarii și să aducă la starea inițială terenurile afectate. Proprietarul terenului afectat de exercitarea dreptului de servitute va fi despăgubit pentru prejudiciile cauzate;

16) să reconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, conform prevederilor din prezentul Regulament și să reia furnizarea/prestarea serviciilor publice;

17) să prezinte lunar consumatorului factura emisă în baza indicilor contorului sau în baza normelor de consum în cazul în care nu este instalat contor, pentru plata serviciul furnizat/prestat cu aplicarea tarifelor în vigoare, cu cel puțin 10 zile înainte de expirarea termenului-limită de plată a facturii indicat în aceasta;

18) să determine în lipsa contorului, consumul de apă și al apelor uzate evacuate, conform prevederilor pct. 126;

19) să prezinte, la cererea consumatorului, informații despre consumul anterior de apă, despre plățile și despre penalitățile calculate și achitate. Operatorul prezintă obligatoriu consumatorului calculul volumului de apă și a volumului de ape uzate în cazul consumului fraudulos;

20) să răspundă, în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare, la petițiile depuse în scris de consumator;

21) să repare prejudiciile cauzate consumatorului în cazul în care este demonstrată vina operatorului;

22) să restituie datoriile acumulate față de consumator până la data suspendării sau rezoluțiunii contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

23) să informeze consumatorii și solicitanții privind modalitățile de soluționare a problemelor abordate de către aceștia;

24) să asigure încasarea plăților pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare de la consumatori, inclusiv prin intermediul băncilor, oficiilor poștale sau oficiilor sale

din teritoriu, în termenul prevăzut în prezentul Regulament;

25) să asigure accesul consumatorilor la serviciul telefonic 24 din 24 ore, numărul de telefon al căruia se indică obligatoriu în contract, în factură și pe pagina web;

26) să efectueze citirea indicilor contorului, controlul contorului și a sigiliilor aplicate numai în prezența consumatorului sau al reprezentantului acestuia;

27) să solicite de la consumatori, alții decât cei casnici, declarația pe propria răspundere privind utilizarea apei și gestionarea apelor uzate;

28) să solicite de la consumatori, alții decât cei casnici, informații privind sistemul de alimentare cu apă și de canalizare;

29) să informeze consumatorii, la intervale regulate și cel puțin o dată pe an, (conform programului de monitorizare aprobat) într-o formă cât mai potrivită și ușor accesibilă, inclusiv prin intermediul facturilor sau prin mijloace digitale, pagina oficială, cu privire la calitatea apei destinate consumului uman, inclusiv parametrii indicatori.

77. În raport cu consumatorii, operatorul are următoarele drepturi:

1) să factureze şi să încaseze lunar contravaloarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare furnizat/prestat, în conformitate cu tarifele aprobate şi cu modul stabilit de prezenta lege, cu alte acte normative;

2) să aplice consumatorilor penalități pentru neachitarea, în termenul stabilit în factura de plată a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat, conform prevederilor Legii nr. 303/2013;

3) să aibă acces la contoarele instalate la consumatorii cu care a încheiat contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, la căminele de control al apelor uzate, instalațiile aflate pe proprietatea consumatorilor pentru citirea indicilor contoarelor, prelevarea probelor pentru stabilirea calității apelor uzate, pentru prezentare la verificarea metrologică și pentru controlul integrității contoarelor și al sigiliilor aplicate acestora, precum și pentru deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorilor în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 și prezentul Regulament. Accesul se va efectua doar în prezența consumatorilor sau ai reprezentanților acestora;

4) să limiteze sau să întrerupă furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în circumstanțele prevăzute de art. 23 din Legea nr. 303/2013 și prezentul Regulament;

5) să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute în pct. 169;

6) să refuze eliberarea avizului de branșare/racordare la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale noilor consumatori, cu informarea în termen a cauzei în conformitate cu prevederile pct. 29;

7) să demonstreze consumatorului faptul și modul în care a consumat fraudulos apa, să întocmească actul de depistare a încălcări și să efectueze recalcularea consumului de apă și volumului de ape uzate în conformitate cu prevederile pct. 153-157;

8) să corecteze factura eronată, conform punctelor 150 și 151;

9) să solicite plata preventivă de la consumator în situațiile prevăzute de prezentul Regulament;

10) să efectueze, fără aviz prealabil, cu participarea consumatorului, altul decât cel

casnic, sau a reprezentantului desemnat de acesta, luând în considerare regimul de activitate al acestuia, controlul calității apelor uzate deversate de către consumator în sistemul public de canalizare, precum și al debitelor maxime ale acestora;

11) să factureze proprietarilor/locatarilor suprafețele de scurgere a apelor pluviale, la depistarea unei deversări neautorizate de ape pluviale în sistemul public de canalizare, volumul deversărilor, calculat conform actelor normative, cu aplicarea tarifului pentru serviciul de canalizare și să lichideze din contul acestora conectările neautorizate;

12) să inițieze și să participe la expertiza metrologică a contorului, la expertiza extrajudiciară în instituții specializate, în cazul în care presupune că contorul este deteriorat, că s-a intervenit la contor sau că sigiliile operatorului sunt violate;

13) să stabilească, de comun acord cu consumatorul, periodicitatea citirii indicațiilor contorului, dar nu mai rar de o dată în trimestru.

Secțiunea 6
Evidența volumelor de apă furnizată consumatorilor și a volumelor de ape uzate evacuate în sistemul public de canalizare

78. Volumul de apă furnizat consumatorului se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de apă. Volumul de ape uzate evacuat în sistemul public de canalizare și recepționat de către operator se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de evidență a apelor uzate, iar în lipsa lui, volumul apelor uzate se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de apă.

78.1. Fac excepție volumele de apă înregistrate de contoarele instalate pentru scopuri specifice care nu presupun evacuarea apei în rețeaua publică de canalizare, precum contorul de irigare, în condițiile prezentului Regulament.

79. Fiecare loc de consum se dotează în mod obligatoriu cu contor, legalizat pe teritoriul Republicii Moldova, inclus în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova, și verificat metrologic.

80. Se interzice determinarea volumului de apă în baza indicilor contorului cu buletinul de verificare metrologică expirat sau care nu corespunde prevederilor documentelor normative aplicabile din domeniul metrologiei legale.

81. Nu se admite furnizarea serviciului public de alimentare cu apă potabilă și apă tehnologică noilor consumatori fără instalarea contoarelor de evidență a volumelor de apă conform cerințelor prevăzute la pct. 79. Nu este obligatorie instalarea contoarelor pentru evidența volumelor de ape uzate.

81.1. Instalarea unui contor de irigare de către un consumator casnic, proprietar de casă individuală și beneficiar al serviciului public de canalizare, este opțională și se realizează doar la cererea expresă a acestuia și pe cheltuiala sa integrală;

81.2. Volumul de apă înregistrat de contorul de irigare se facturează la tariful în vigoare pentru serviciul public de alimentare cu apă, fără a se adăuga contravaloarea serviciului public de canalizare;

81.3. Operatorul are dreptul să efectueze controale planificate sau inopinate pentru a verifica dacă apa înregistrată de contorul de irigare este utilizată exclusiv pentru scopul declarat și dacă nu există interconectări cu rețeaua internă a imobilului;

81.4. În cazul în care, în urma controlului, se constată că apa de la contorul de irigare

este utilizată în alte scopuri (menajere, tehnologice etc.) sau că există o conexiune neautorizată la instalațiile interne ale imobilului, operatorul va întocmi un act de constatare și este în drept:

1) Să recalculeze retroactiv întregul consum înregistrat de contorul de irigare pe o perioadă de până la 12 luni, aplicând atât tariful pentru serviciul de alimentare cu apă, cât și cel pentru serviciul de canalizare;

2) Să procedeze la desființarea branșamentului și a contorului de irigare, cu suportarea tuturor costurilor de către consumator.

82. În caz de dezacord privind evidența și facturarea volumelor de ape uzate evacuate în rețeaua publică de canalizare, consumatorul este în drept să instaleze contor pentru determinarea volumului de ape uzate la racordul de canalizare, cu respectarea normelor tehnice și de reglementare și coordonarea lucrărilor cu operatorul. Achiziționarea, instalarea, exploatarea, întreținerea, reparația, înlocuirea și verificarea metrologică a contoarelor de evidență a apei uzate evacuate în rețeaua publică de canalizare se efectuează de către consumator.

82.1. Achiziționarea, instalarea, exploatarea, întreținerea, reparația, înlocuirea și verificarea metrologică a contoarelor de irigare se efectuează de către consumator.

83. Tipul de contor, parametrii și caracteristicile tehnice ale contorului care urmează a fi instalat la consumator, se selectează de către operator conform modelelor aprobate și incluse în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova și se stabilește în avizul de branșare/racordare și în contractul încheiat între consumator și operator.

84. Achiziționarea, instalarea, exploatarea, întreținerea, reparația, înlocuirea și verificarea metrologică a contoarelor se efectuează:

1) la branșamentele blocurilor locative, la casele individuale – de către operator, din contul mijloacelor financiare prevăzute în tariful pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, calculate conform Metodologiei de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate, aprobată de Agenție;

2) în apartamentele din blocurile locative cu care sunt încheiate contracte directe cu operatorul sau la încheierea contractului direct cu operatorul – de către operator, din contul mijloacelor financiare prevăzute în tariful pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, calculate conform Metodologiei de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate, aprobată de Agenție;

3) la alți consumatori – conform contractului încheiat între consumator și operator sau între consumator și administratorul asociației, din contul mijloacelor financiare ale consumatorului.

85. Contorizarea tuturor branșamentelor blocurilor locative, ale caselor individuale, ale apartamentelor și ale altor consumatori este obligatorie, în conformitate cu prevederile Legii nr. 303/2013.

86. În apartamentele din blocurile locative la încheierea contractului direct cu operatorul, consumul de apă se va determina în baza contoarelor existente în exploatare care corespund cerințelor tehnice de instalare și exploatare conform documentelor normative aplicabile din domeniul metrologiei legale, cu condiția transmiterii în gestiunea operatorului până la ieșirea din uz, în baza acordului scris al consumatorului.

87. Operatorul este obligat să informeze solicitantul, potențialul consumator, despre

parametrii și caracteristicele tehnice ale contoarelor ce urmează a fi instalate, precum și despre tipurile contoarelor legalizate pe teritoriul Republicii Moldova de către autoritatea centrală de metrologie.

88. Operatorul acceptă pentru instalare doar contoare verificate metrologic și legalizate pe teritoriul Republicii Moldova. Operatorul este obligat să refuze instalarea contorului procurat de către solicitant/consumator, dacă tipul, parametrii și caracteristicele tehnice ale contorului nu corespund celor incluse în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova și nu este indicat în avizul de branșare/racordare.

89. Instalarea contoarelor se va efectua în conformitate cu cerințele specificate în Standardul Moldovean SM SR EN 14154-2+A1: 2010 "Contoare de apă. Partea 2: Instalare și condiții de utilizare".

90. După instalare, contorul se sigilează de către reprezentantul operatorului în prezența obligatorie a consumatorului sau a reprezentantului acestuia, cu întocmirea procesului-verbal de dare în exploatare a contorului în două exemplare. Formularul procesului-verbal de dare în exploatare a contorului se elaborează de operator conform modelului stabilit în Anexa nr. 3. În procesul-verbal se indică data instalării, tipul și numărul contorului, locul instalării, numele sau denumirea consumatorului, denumirea operatorului, indicii inițiali ai contorului, numărul sigiliilor, alte informații. Cordonul sigiliului operatorului trebuie să fie din cupru sau din alt metal necoroziv.

91. Operatorul este în drept să întreprindă măsuri necesare pentru prevenirea și excluderea intervențiilor în funcționarea contorului. Măsurile respective se indică, în mod obligatoriu, în procesul-verbal de dare în exploatare a contorului sau în actul de control al contorului, întocmit în prezența obligatorie a consumatorului sau a reprezentantului acestuia. Operatorul informează în mod obligatoriu consumatorul despre acest fapt și despre consecințele ce pot surveni în cazul în care consumatorul intervine în funcționarea contorului.

92. Se interzice consumatorului să intervină sub orice formă asupra contorului și asupra sigiliilor aplicate lui sau asupra altor instalații ale operatorului, precum și să blocheze accesul personalului operatorului la acestea.

93. Consumatorul sau persoana responsabilă de integritatea contorului este obligat să înștiințeze operatorul în situația în care depistează deteriorarea contorului sau violarea sigiliilor operatorului.

94. Personalul operatorului este obligat să prezinte consumatorului legitimația de serviciu și să comunice scopul vizitei în situația în care solicită acces pe proprietatea consumatorului în scopul verificării contorului, pentru citirea indicațiilor contorului, pentru inspectarea rețelelor interne ale consumatorului, pentru examinarea branșamentului de apă, în vederea efectuării de lucrări la instalațiile proprietate a operatorului și care sunt situate pe proprietatea consumatorului sau în scopul deconectării de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului, conform prevederilor prezentului Regulament. În situațiile menționate, consumatorul este obligat să asigure imediat și necondiționat accesul personalului operatorului la contor și la instalațiile respective. În caz de refuz, operatorul este în drept să documenteze acest fapt prin întocmirea actului respectiv, cu aplicarea ulterioară a prevederilor pct. 169 subpct. 3). Personalul operatorului și consumatorul sunt în drept să stabilească, de comun acord, timpul efectuării activităților stipulate mai sus.

Modelul Actului privind refuzul nemotivat de a oferi acces personalului operatorului la contor și instalațiile interne, este stabilit la Anexa nr. 4.

95. În cazul înlocuirii contorului și/sau demontării contorului pentru verificarea metrologică periodică la consumatorul casnic, operatorul informează consumatorul casnic despre data și intervalul de timp în limitele căruia vor fi efectuate lucrările de demontare, de înlocuire a contorului, însă intervalul respectiv de timp nu va fi mai mare de 4 ore.

96. Citirea indicilor contorului în scopul facturării serviciului public furnizat se efectuează lunar, cu excepția caselor individuale în perioada rece a anului, perioadă când sunt întreprinse măsuri de protecție a contorului contra înghețului, de către operator sau de către consumator, iar datele contorului se indică în factura de plată. Operatorul este responsabil de citirea indicilor contoarelor la consumatorii cu care are încheiate contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Operatorul este în drept să solicite consumatorilor acces la contor pentru citirea indicilor contorului și pentru controlul contorului în orice moment al zilei în intervalul de timp 8.00-20.00, iar consumatorul este obligat să ofere operatorului acces necondiționat la contor. În cazul în care operatorul nu are acces la contor pentru citirea indicilor, acesta este în drept să indice în factura de plată pentru luna respectivă un consum estimativ, la nivelul consumului mediu înregistrat în perioada anterioară cu recalcularea ulterioară, reieșind din indicii reali ai contorului, dar nu mai rar de o dată în trimestru. Controlul contorului și al sigiliilor aplicate se efectuează de către operator în funcție de necesitate și numai în prezența consumatorului sau a reprezentantului acestuia, inclusiv a membrilor familiei consumatorului casnic, care au atins vârsta de majorat și care locuiesc împreună cu el, cu întocmirea actului de control în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

97. Trimestrial, asociația/gestionarul, după caz, operatorul au obligația să identifice cauza formării diferențelor dintre indicii contorului instalat la branșamentul blocului locativ sau al unei părți a acestuia și cele ale contoarelor instalate la unități, prin verificarea integrității rețelelor comune de apă din interiorul blocului locativ și prin înlăturarea, la necesitate, a tuturor scurgerilor, prin verificarea indicilor contoarelor și contrapunerea cu indicii reali ai contoarelor. Ulterior efectuând recalcularea diferenței repartizate, după caz. Reprezentantul operatorului nu este în drept să efectueze controlul contorului în lipsa consumatorului sau a reprezentantului acestuia, cu excepția situației când consumatorul refuză să participe la controlul contorului. Reprezentantul operatorului este obligat să examineze vizual integritatea contorului și sigiliile aplicate fără a le deteriora sau viola. În cazul în care reprezentantul operatorului depistează că contorul este deteriorat și/sau că sigiliile aplicate de operator sunt violate, el demonstrează încălcările respective consumatorului. Reprezentantul operatorului este în drept să verifice integritatea branșamentului. În rezultatul verificării contorului și al sigiliilor aplicate și după verificarea integrității branșamentului de apă, reprezentantul operatorului este obligat să întocmească un act de control în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Actul de control se semnează de operator și consumator.

98. În cazul în care consumatorul sau reprezentantul acestuia a refuzat să participe la controlul contorului și a sigiliilor aplicate, reprezentantul operatorului efectuează controlul în lipsa acestuia, întocmind actul de control al contorului în care se indică faptul refuzului. Actul de control al contorului, semnat de către reprezentantul operatorului se înmânează consumatorului, iar în caz de refuz al consumatorului de a primi actul întocmit, acesta se expediază cu aviz

consumatorului prin intermediul poștei.

99. În cazul depistării consumului fraudulos, reprezentantul operatorului este obligat să demonstreze acest fapt consumatorului și să întocmească actul de depistare a încălcării conform Anexei nr. 5 în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Reprezentantul operatorului indică în act, în mod obligatoriu, modalitatea în care consumatorul a efectuat consumul fraudulos.

100. Actul de depistare a încălcării este semnat de reprezentantul operatorului și de consumator sau de reprezentantul acestuia. În cazul în care consumatorul sau reprezentantul acestuia refuză să semneze actul de depistare a încălcării, reprezentantul operatorului indică în act faptul și motivele refuzului. În cazul conectării neautorizate a instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare sau în cazul consumului de apă prin evitarea contorului, reprezentantul operatorului înlătură încălcările depistate și păstrează probele respective.

101. Reprezentantul operatorului este în drept să demonteze contorul, în prezența consumatorului, pentru ca acesta să fie prezentat la instituția care efectuează expertiza extrajudiciară, în cazul în care presupune că respectivul contor este deteriorat, că s-a intervenit la contor sau că sigiliile aplicate de operator sunt violate. Reprezentantul operatorului este obligat să întocmească actul de demontare în două exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte. În actul de demontare se indică în mod obligatoriu numărul și indicii contorului, numerele sigiliilor operatorului aplicate contorului, precum și motivele demontării. Modelul actului de demontare a contorului este stabilit în Anexa nr. 6.

102. Reprezentantul operatorului împachetează contorul și sigiliile aplicate într-o sacoșă proprie, aplică sigiliul la sacoșă și în aceeași zi împreună cu consumatorul prezintă contorul la expertiza extrajudiciară sau înmânează contorul împachetat și sigilat consumatorului pentru a fi prezentat de acesta la expertiza extrajudiciară, în termen de 7 zile. Consumatorul nu este în drept să desigileze sacoșa în care a fost plasat contorul și sigiliile aplicate.

103. Instituția în care urmează să fie efectuată expertiza extrajudiciară se alege de către consumator.

104. Înainte de efectuarea expertizei extrajudiciare, consumatorul este în drept să solicite efectuarea expertizei metrologice a contorului, cheltuielile pentru efectuarea expertizei metrologice fiind suportate de către consumator. Operatorul informează obligatoriu despre acest drept consumatorul. În acest caz consumatorul prezintă contorul la instituția în care urmează să fie efectuată expertiza extrajudiciară, în termen de 5 zile lucrătoare de la emiterea raportului verificării metrologice de expertiză.

105. Operatorul și consumatorul au dreptul să solicite efectuarea expertizei extrajudiciare repetate.

106. După efectuarea expertizei extrajudiciare, operatorul sau consumatorul, după caz, este obligat să prezinte celuilalt în termen de 10 zile, contorul și sigiliile aplicate de operator la contor, și raportul expertizei extrajudiciare a contorului.

107. În cazul în care consumatorul nu prezintă contorul sigilat și sigiliile aplicate contorului la expertiza judiciară, sau dacă se constată că sigiliile aplicate sacoșei în care a fost împachetat contorul sunt violate, sau dacă sacoșa în care a fost împachetat contorul este deteriorată, operatorul este în drept să aplice față de consumator prevederile punctelor 153 și154.

108. În caz de distrugere, de sustragere sau de pierdere a contorului și/sau a sigiliilor aplicate lui, după ce au fost transmise de către operator consumatorului, operatorul este în drept să aplice prevederile punctelor 153 și154.

109. Cheltuielile pentru efectuarea expertizei extrajudiciare se achită de partea care a inițiat-o.

110. Se interzice operatorului să aplice prevederile punctelor 153 și 154 în cazul în care nu a fost stabilită modalitatea prin care consumatorul a efectuat consumul fraudulos. Drept bază pentru stabilirea modalității de consum fraudulos vor servi actul de depistare a încălcării, concluziile raportului expertizei extrajudiciare, concluziile raportului expertizei metrologice și rezultatele examinării altor probe acumulate de operator.

111. Decizia privind consumul fraudulos se ia de către operator în termen de cel mult 20 de zile din data întocmirii actului de depistare a consumului fraudulos și/sau a concluziilor expertizei extrajudiciare, a concluziilor raportului expertizei metrologice. Dacă operatorul constată că consumatorul nu a efectuat consum fraudulos, operatorul informează despre acest fapt consumatorul respectiv.

112. În cazul în care operatorul a stabilit, că consumatorul a utilizat fraudulos serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul emite o decizie argumentată, cu indicarea circumstanțelor și a motivelor ce au stat la baza emiterii acesteia. Operatorul este obligat să indice în decizie dreptul consumatorului privind contestarea acesteia în caz de dezacord, precum și termenul de contestare. După adoptarea deciziei, operatorul emite factura pentru consumul fraudulos.

113. În cazul depistării sau constatării de operator a faptului schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu nelocativ destinat necesităților legate de activitatea de întreprinzător sau de cea profesională sau se utilizează spațiul în alte scopuri decât locative, fără ca posesorul imobilului să solicite operatorului în termenul stabilit încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în calitate de consumator, altul decât cel casnic, operatorul este în drept să întocmească actul de depistare a încălcării privind schimbarea destinației spațiului locativ.

114. Operatorul este în drept să emită o decizie argumentată, cu indicarea circumstanțelor și a motivelor ce au stat la baza emiterii acesteia, prin care să încaseze diferența dintre contravaloarea serviciului calculată în baza tarifului aplicat în perioada respectivă și contravaloarea serviciului calculată în baza tarifului în vigoare care urma să fie aplicat consumatorului în rezultatul schimbării destinației spațiului locativ sau utilizării spațiului în alte scopuri decât locative, pentru perioada de la schimbarea destinației spațiului locativ și până la depistarea de operator, dar nu mai mare de 1 an, cu condiția că la consumator este instalat contor sigilat în modul stabilit, iar verificarea lui metrologică este valabilă pentru perioada de calcul.

115. În decizie operatorul este obligat să indice dreptul consumatorului privind contestarea acesteia în caz de dezacord, precum și termenul de contestare. După adoptarea deciziei, operatorul emite factura pentru încasarea diferenței contravalorii real achitate și cea care urma să fie achitate de consumator, cu indicarea calculelor detaliate.

116. Decizia operatorului pentru încasarea diferenței dintre contravaloarea serviciului achitat, calculat în baza tarifului aplicat și contravaloarea serviciului calculat în baza tarifului care urma să fie aplicat consumatorului și decizia privind consumul fraudulos, precum și

facturile emise în baza acestora se expediază consumatorului respectiv, în termen de cel mult 5 zile după luarea deciziei.

117. Decizia operatorului pentru încasarea diferenței dintre contravaloarea serviciului achitat, calculat în baza tarifului aplicat și contravaloarea serviciului calculat în baza tarifului, care urma să fie aplicat consumatorului sau privind consumul fraudulos, poate fi contestată de consumator în instanța de judecată, în conformitate cu prevederile legislației. În cazul în care instanța de judecată dispune anularea deciziei, operatorul este obligat să anuleze factura pentru încasarea diferenței dintre contravaloarea serviciului achitat, calculat în baza tarifului aplicat și contravaloarea serviciului calculat în baza tarifului care urma să fie aplicat consumatorului sau pentru consumul fraudulos, emisă în baza acestei decizii.

118. În cazul în care, conform pct. 93, consumatorul înștiințează operatorul despre deteriorarea contorului și/sau despre violarea sigiliilor aplicate de operator, faptul nu este calificat drept consum fraudulos comis de către consumator, dacă, în urma examinării nu se demonstrează încălcarea respectivă.

119. Demontarea contoarelor instalate la branșamente/racorduri se efectuează de către operator sau de către consumator cu coordonarea prealabilă în scris cu operatorul. Cheltuielile operatorului pentru executarea lucrărilor de demontare sau remontare a contorului efectuate la cererea consumatorului, sunt suportate integral de către consumator. Cererea pentru demontarea sau pentru remontarea contorului se depune de consumator la oficiul operatorului. În cazul demontării contorului pentru efectuarea verificării metrologice periodice sau de expertiză, precum și pentru efectuarea expertizei extrajudiciare, nu se suspendă furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

120. Consumatorul suportă cheltuielile de demontare, reparare, verificare metrologică, remontare și sigilare a contorului deteriorat sau de înlocuire a contorului și sigiliilor, precum și este obligat să achite contravaloarea consumului recalculat de apă și/sau volumul recalculat de ape uzate în cazul în care deteriorarea contorului are loc din vina acestuia.

121. Contoarele montate la consumatori sau la operator și utilizate pentru evidență și facturare, trebuie verificate metrologic în termenele legale, stabilite în conformitate cu Lista Oficială a mijloacelor de măsurare și a măsurilor supuse controlului metrologic de stat, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 1042/2016 și numai în laboratoarele metrologice acreditate. În cazul rezultatelor negative ale verificărilor metrologice, contorul de apă se înlocuiește sau se repară.

122. Operatorul și consumatorul sau reprezentanții acestora au dreptul să fie prezenți la efectuarea expertizei metrologice a contorului. Raportul de expertiză metrologică este pus la dispoziția operatorului și a consumatorului.

123. Operatorul și consumatorul pot iniția expertiza metrologică a contorului în cazul în care una dintre părți are suspiciuni privind corectitudinea funcționării contorului. Plata pentru expertiza metrologică va fi efectuată de partea care a inițiat-o. Dacă în urma expertizei metrologice petiția se confirmă, operatorul efectuează recalculări în conformitate cu punctele 130-132. Consumatorul casnic va suporta cheltuielile pentru expertiza metrologică doar în cazul în care petiția lui nu capătă confirmare.

124. Demontarea contorului pentru efectuarea expertizei metrologice, la solicitarea consumatorului, se efectuează de către operator în decurs de cel mult 5 zile de la data

înregistrării cererii respective. Modelul de cerere pentru verificare/expertiză metrologică este stabilit la Anexa nr. 7. Operatorul este obligat să aducă la cunoștință consumatorului casnic despre obligația de a achita tariful pentru demontarea, remontarea contorului, pentru expertiza metrologică și sigilarea lui, dacă în urma expertizei metrologice, solicitată de consumatorul casnic, se demonstrează că contorul funcționează în limitele erorii admisibile.

125. La demontarea contorului la solicitarea consumatorului, pentru expertiza metrologică, reprezentantul operatorului întocmește actul de demontare a contorului în 2 exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte, indicând numărul contorului și al sigiliilor, indicii contorului, precum și cauzele demontării. Contorul se împachetează, se sigilează de către operator și se înmânează consumatorului pentru a fi prezentat, în termen de 7 zile, spre expertiza metrologică la un laborator metrologic independent care dispune de autorizația corespunzătoare eliberată în condițiile legii. Consumatorul este obligat să prezinte operatorului contorul și concluziile expertizei metrologice în termen de 7 zile de la data primirii concluziilor în cauză.

126. În lipsa contorului sau în cazul în care contorul este cu buletinul de verificare metrologică expirat sau care nu corespunde prevederilor documentelor normative aplicabile din domeniul metrologiei legale, volumul de apă furnizat se calculează în corespundere cu normele de consum aprobate în modul stabilit, conform prevederilor actelor normative.

În cazul când furnizarea apei se sistează pe un termen de peste trei zile succesive și lipsesc contoare sau acestea sunt cu buletinul de verificare metrologică expirat, volumul apei furnizate și facturate pentru luna de referință se va determina luându-se în calcul durata reala de furnizare a serviciilor. În lipsa contorului de evidență a apelor uzate, volumul apelor uzate evacuate se consideră egal cu volumul apei consumate. Întreruperile în alimentarea cu apă se vor înregistra în modul stabilit.

127. În cazul în care contorul este instalat în limitele proprietății operatorului, responsabilitatea pentru integritatea contorului și a sigiliilor aplicate revine operatorului. La solicitare, operatorul este obligat să asigure accesul consumatorului la contor. În acest caz consumatorul este în drept să aplice sigiliul său la contor.

128. În cazul în care contorul instalat la consumatorul casnic sau la branșamentul blocului locativ este deteriorat nu din vina consumatorului, operatorul restabilește evidența volumului de apă în termen de 5 zile lucrătoare de la data demontării contorului, prin repararea contorului sau înlocuirea lui. Consumatorii, alții decât cei casnici, restabilesc din cont propriu evidența volumului de apă potabilă, apă tehnologică, ape uzate, prin repararea contorului sau înlocuirea lui în termen de 5 zile lucrătoare.

129. În cazul în care contorul este sustras sau deteriorat și aceasta se datorează culpei consumatorului, acesta este obligat să anunțe operatorul. În aceste situații, consumatorul suportă toate cheltuielile pentru repararea, montarea sau înlocuirea contorului. Restabilirea evidenței consumului de apă se face în termen de cel mult 10 zile de la data înregistrării documentate a sustragerii sau a deteriorării contorului. În cazul neconformării consumatorului cu aceste cerințe, operatorul este în drept să determine consumul de apă se în funcție de secțiunea branșamentului în punctul de cuplare a contorului, viteza mișcării apei, perioada de timp de la ultima citire a contorului și până la data reinstalării altui contor sau reparației contorului deteriorat.

130. În cazul în care contorul este deteriorat nu din vina consumatorului, este demontat

pentru reparație sau a fost demontat pentru verificare metrologică periodică sau de expertiză, consumul de apă/volumul de ape uzate evacuate în perioada lipsei contorului se va calcula reieșind din volumul mediu lunar de apă înregistrat în ultimele 3 luni până la verificare (deteriorare).

131. În cazul în care contorul este sustras, deteriorat sau ieșit din funcțiune nu din vina consumatorului și acesta a anunțat operatorul, ori este necesară demontarea contorului pentru reparație sau verificare metrologică, daca acest contor a funcționat mai puțin de 3 luni, dar nu mai puțin de o lună, volumul mediu lunar de apă consumat/volumul apelor uzate se va determina în baza indicilor medii pentru întreaga perioadă de funcționare a acestuia, iar în cazul în care această perioadă este mai mica de o lună sau dacă pentru perioada din data sigilării de către operator a contorului consumatorului care nu a avut anterior contor, contorul nu a înregistrat careva consum, volumul de apă va fi determinat conform normelor de consum.

132. În cazul în care contorul este sustras, deteriorat sau ieșit din funcțiune nu din vina consumatorului și acesta a anunțat operatorul, volumul de apă consumat/volumul apelor uzate se va calcula reieșind din volumul mediu lunar de apă înregistrat în ultimele 3 luni de funcționare a acestuia, determinat pentru perioada din data ultimei citiri a indicațiilor contorului până la data montării și sigilării unui nou contor de către operator.

133. În cazul în care contorul a fost demontat pentru reparație, verificare metrologică sau expertiză metrologică, consumul de apă/ volumul de ape uzate deversate în canalizare pentru perioada lipsei contorului se va calcula reieșind din volumul mediu lunar de apa înregistrat în ultimele 3 luni până la verificare (deteriorare).

134. În cazul în care consumatorul, care a fost informat despre data vizitei reprezentantului operatorului, dar la prezentarea legitimației nu permite accesul personalului operatorului pentru efectuarea controlului contorului sau efectuarea lucrărilor de demontare a contorului pentru verificarea metrologică la consumatorul casnic între orele 08.00-20.00, reprezentantul operatorului întocmește actul refuzului accesului, care se înmânează sau se expediază prin poștă consumatorului, în care obligatoriu se va indica data următoarei vizite pentru efectuarea controlului contorului.

135. Dacă și în cadrul vizitei repetate consumatorul nu permite accesul la contor, operatorul deconectează instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu prevederile pct. 169 subpct. 3).

Dacă locul de consum nu poate fi deconectat din motive tehnice sau consumatorul a refuzat acordarea accesului operatorului la instalațiile interne ale consumatorului, operatorul este în drept să determine consumul de apă în funcție de secțiunea branșamentului în punctul de cuplare a contorului, viteza mișcării apei și perioada de timp de la ultima citire a contorului.

136. În cazul neexecutării de către consumator, altul decât cel casnic, a prescripției argumentate a operatorului transmisă consumatorului cu cel puțin 30 de zile înainte, privind verificarea metrologică periodică sau instalarea/reinstalarea contoarelor adecvate debitului de consum, inclusiv sezonier, operatorul va deconecta locul de consum prevenind în prealabil consumatorul prin aviz de deconectare, care se expediază sau se înmânează consumatorului cu cel puțin 5 zile înainte de data preconizată pentru deconectare.

137. În cazul existenței la consumator a rețelelor de apă pentru stingerea incendiilor, care sunt conectate la rețeaua publică de alimentare cu apă fără a fi instalat contor, desigilarea hidranților de incendiu și a altor instalații antiincendiare, se admite doar în cazul unui incendiu, cu înștiințarea operatorului. După folosirea rețelelor de apă pentru stingerea incendiilor, consumatorul este obligat în decursul unei zile să prezinte operatorului procesul-verbal privind desigilarea dispozitivelor și armăturii antiincendiare, sigilate de către operator, și timpul folosirii lor, coordonat cu organizația care a executat lucrările de stingere a incendiului.

138. Încercarea rețelelor de apă ale consumatorului pentru stingerea incendiilor se efectuează doar cu înștiințarea în scris a operatorului, privind termenele și durata efectuării încercărilor. După efectuarea încercării rețelelor de apă pentru stingerea incendiilor, consumatorul va întocmi cu operatorul un proces-verbal privind timpul real de folosire a dispozitivelor antiincendiare.

139. Procesele-verbale menționate servesc drept temei pentru sigilarea repetată a hidranților de incendiu și a altor instalații antiincendiare, precum și pentru calcularea volumelor de apă, care se achită suplimentar de către consumator. În cazul nerespectării acestor cerințe de către consumator, volumul de apă consumat pe parcursul perioadei când hidranții și alte instalații antiincendiare au fost desigilate se determină de operator în funcție de secțiunea branșamentului, viteza mișcării apei și pe durata de timp până la sigilarea hidranților și a altor instalații antiincendiare.

Secțiunea 7
Facturarea și plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

140. Plata pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza facturii emise lunar de către operator și înmânată consumatorului sau expediată prin poștă. La cererea consumatorului factura poate fi expediata în format electronic.

141. Facturile se emit în baza indicilor contorului sau, după caz, serviciului calculat urmare a constatării consumului fraudulos, pentru încasarea diferenței dintre tariful achitat și cel care urma să fie achitat de către consumator și plățile suplimentare pentru depășirea normativelor la deversarea apelor uzate în rețeaua publică de canalizare, a normelor de consum și a tarifelor aprobate de către Agenție sau autoritățile administrației publice locale după caz, cu respectarea prevederilor prezentului Regulament, inclusiv la emiterea facturilor pentru plata preventivă.

142. În blocurile locative în care contractele de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare sunt încheiate cu administratorul asociației, facturarea serviciului se efectuează, pentru fiecare locatar în parte, în baza tarifelor aprobate pentru serviciul public de alimentare cu apă potabilă, pentru serviciul public de canalizare și/sau de epurare a apelor uzate. Repartizarea pe apartamente a volumului de apă înregistrat de contorul comun instalat la branșamentul blocului locativ se efectuează în baza Regulamentului cu privire la prestarea și achitarea serviciilor comunale și necomunale aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 281/2024.

143. În blocurile locative plata pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza facturii, emise lunar de către operator sau de către intermediarii contractați de operator ori de asociație, în baza indicațiilor contorului sau a normelor de consum și a tarifelor aprobate, cu respectarea contractului de furnizare a serviciului sau a cadrului

normativ în domeniu.

144. Administratorul asociației este obligat să prezinte operatorului informația necesară facturării în privința contoarelor de apă care sunt instalate în condominiu și nu sunt instalate în unități, precum și informații tehnice necesare pentru aplicarea metodologiei de repartizare a volumului de apă consumată în interiorul blocului locativ, iar operatorul/intermediarul la decontări repartizează între unități costul tuturor serviciilor intermediate și le facturează în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la prestarea și achitarea serviciilor comunale și necomunale aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 281/2024.

145. În cazul în care se modifică tarifele la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în limitele perioadei de facturare, în scopul emiterii facturii pentru serviciul furnizat/prestat, operatorul este în drept să determine volumul de apă potabilă, volumul de apă tehnologică, volumul serviciului de canalizare și de epurare a apelor uzate, în perioada de până la data intrării în vigoare a noilor tarife și după această dată, în baza consumului mediu zilnic de apă, ape uzate calculat pentru perioada respectivă de facturare, conform indicilor contoarelor.

146. Factura lunară de plată, prezentată lunar de către operator consumatorului, trebuie să conțină în mod obligatoriu, următoarele date:

1) numele și prenumele (denumirea) consumatorului;
2) adresa pentru fiecare loc de consum și numărul contractului;
3) data emiterii facturii;
4) indicii actuali și cei precedenți ai contorului și perioada pentru care este emisă factura;
5) volumul consumat de apă potabilă, volumul consumat de apă tehnologică, volumul apei uzate deversate în perioada de facturare;
6) tarifele aplicate pentru un m3;
7) suma pentru plată pentru fiecare serviciu furnizat pentru perioada care este emisă factura;
8) data expedierii facturii;
9) data-limită de plată a facturii;
10) datoriile pentru perioada precedentă;
11) suma totală spre plată ce include și datoriile, dacă acestea există;
12) penalități, după caz;
13) adresa și numărul de telefon al operatorului din cadrul serviciului 24/24 ore, poșta electronică și pagina web oficială a operatorului.

147. Factura de plată trebuie să includă și următoarele notații:

“ATENȚIE !

Vă atenționăm că, în cazul neachitării acestei facturi de plată în decurs de 10 zile de la data-limită de achitare indicată în ea, în conformitate cu legislația, operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ce vă aparțin, de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare. Reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare va fi posibilă după eliminarea cauzei care a dus la deconectare și după achitarea tarifului pentru reconectare.”

148. Operatorul nu este în drept să includă în factura lunară de plată alte sume, decât cele

calculate conform prevederilor punctelor 141-145.

149. Operatorul este în drept să aplice penalitate consumatorilor pentru fiecare zi de întârziere a plății pentru serviciile furnizate/prestate, începând cu prima zi după data limită de plată a facturii. Suma penalităților va fi prezentată consumatorului spre achitare în factură. Penalitatea urmează a fi aplicată în conformitate cu contractul încheiat cu consumatorul sau conform legislației. Cuantumul penalității nu poate depăși mărimea stabilită prin Legea nr. 303/2013. Penalitatea nu se aplică în cazul facturilor eronate.

150. În cazul în care consumatorul depistează că a fost emisă o factură eronată în defavoarea sa, operatorul este obligat să restituie suma încasată suplimentar sau, la solicitarea consumatorului, să o considere drept plată pentru următoarele decontări.

151. Operatorul este în drept să nu restituie sumele încasate suplimentar sau să nu le considere drept plată pentru viitoarele decontări în cazul în care faptul emiterii unei facturi eronate a fost depistat după expirarea termenului de prescripție stabilit de Codul civil sau în cazul în care consumatorul nu poate demonstra faptul în cauză și nu poate indica data emiterii facturii eronate.

152. Dacă a fost emisă o factură eronată în defavoarea operatorului, suma cauzată de eroare se include în factură suplimentar, cu aplicarea tarifelor pentru perioada în care a fost comisă eroarea. La solicitarea consumatorului, această sumă va fi reeșalonată pe o perioadă determinată de părți. Operatorul nu este în drept să ceară achitarea unei plăți cauzate de eroarea de facturare dacă aceasta a fost depistată după expirarea termenului de prescripție stabilit de Codul civil, sau dacă operatorul nu poate demonstra faptul în cauză și nu poate indica data emiterii facturii eronate.

153. În cazul în care operatorul constată consum fraudulos de către consumator, operatorul este în drept să calculeze volumul serviciului public furnizat/prestat care urmează să fie facturat de către operator consumatorului și care se determină în funcție de secțiunea branșamentului, viteza mișcării apei și de durata consumului fraudulos.

154. La determinarea volumului serviciului public furnizat/prestat, operatorul este obligat să ia în considerare toți factorii care permit calcularea exactă a prejudiciului cauzat operatorului în urma comiterii consumului fraudulos (categoria consumatorului, regimul de consum, regimul de lucru al agentului economic, modalitatea consumului fraudulos, starea instalațiilor interne ale consumatorului, necesitățile pentru care se utilizează apa, numărul de persoane ce locuiesc în apartament sau casă individuală, volumul apei înregistrat de contorul instalat la bloc etc.), fără a fi lezate drepturile legitime ale consumatorului.

155. Secțiunea branșamentului și viteza mișcării apei se includ în mod obligatoriu în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Viteza mișcării apei se consideră nu mai mare de 1,5 metri pe secundă.

156. Durata consumului fraudulos se ia în considerare de la data ultimului control al contorului, ultimii citiri a indicilor contorului și până la data depistării, dar nu poate depăși termenul de 1 lună. În cazul în care consumatorul a refuzat accesul la contor, durata consumului fraudulos nu poate depăși termenul de 3 luni.

157. În cazul în care se constată consum fraudulos, la emiterea facturii pentru volumul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se aplică tarifele pe parcursul perioadei pentru care se face recalcularea și se scad sumele facturate și achitate de consumator pentru

perioada respectivă.

158. În cazul în care persoanele fizice și juridice conectează neautorizat la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare instalațiile interne de apă și de canalizare, operatorul calculează volumul serviciului public conform secțiunii conductei, vitezei mișcării apei și pe durata de timp ce nu depășește 1 an. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu achită contravaloarea volumului serviciului public, operatorul se adresează în instanța de judecată pentru recuperarea prejudiciului cauzat.

159. În cazul în care contorul a fost demontat pentru reparație sau în urma verificării metrologice a fost stabilit că eroarea contorului depășește limitele admisibile, consumul de apă se va calcula conform volumului mediu al ultimelor 3 luni înregistrat până la demontare.

160. Prevederile pct. 159 pot fi aplicate numai în cazul în care verificarea metrologică a fost efectuată în limitele intervalului de timp specificat, conform documentelor normative aplicabile din domeniul metrologiei legale.

161. Operatorul este în drept să solicite plată preventivă pentru consumul de apă, pentru volumul de ape uzate ce urmează a fi deversat în sistemul public de canalizare de la consumatorii care solicită reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, instalațiile cărora au fost deconectate din cauza neachitării facturilor pentru serviciul public furnizat și a penalităților.

162. Operatorul este în drept să solicite plată preventivă de la consumatorii care au încheiat contracte pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru imobilul ce constituie locul de consum, deținut în baza altui drept decât cel de proprietate sau de la consumatorii față de care a fost inițiată procedura de insolvabilitate.

163. Operatorul este în drept să solicite plată preventivă de la consumatorul deconectat de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, înainte de reconectare și de reluare a furnizării/prestării serviciului corespunzător.

164. Suma plății preventive se stabilește de către operator și nu poate depăși contravaloarea volumului mediu lunar de apă utilizată și respectiv contravaloarea serviciului de canalizare și de epurare a apelor uzate. În cazul contractelor încheiate cu consumatorii care nu dețin un act asupra imobilului, suma plății preventive nu va depăși contravaloarea volumului mediu de apă utilizată pe parcursul a două luni și respectiv contravaloarea serviciului de canalizare și de epurare a apelor uzate pentru două luni. Valoarea plății preventive se indică în mod obligatoriu într-o anexă la contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

165. Operatorul îl va elibera de plata preventivă pe consumatorul care și-a onorat obligațiile pe parcursul unui an, cu excepția consumatorilor care au încheiat contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru imobilele de care dispun în baza altui drept decât cel de proprietate și consumatorilor față de care a fost inițiată procedura de insolvabilitate.

166. În caz de rezoluțiune a contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu consumatorul care efectuează plata preventivă, operatorul va efectua calculul definitiv al consumului și al plății pentru serviciul furnizat/prestat și va restitui, după caz, consumatorului diferența, până la rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

167. Operatorul ține evidența plăților preventive primite de la consumatori. Datele privind plățile preventive includ obligatoriu:

1) numele, prenumele consumatorului și numărul contractului încheiat cu el;
2) adresa consumatorului și a locului de consum, dacă diferă;
3) suma plății preventive.

168. În cazul în care condițiile de evacuare a apelor uzate în rețeaua publică de canalizare nu pot fi îndeplinite din punct de vedere economic sau tehnologic de solicitant (agent economic), sau în cazul în care în apele uzate deversate de către consumatori, alții decât cei casnici, concentrația poluanților depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate, stabilită de operator în conformitate cu actele normative în domeniu, operatorul și solicitantul procedează în conformitate cu prevederile art. 22 din Legea nr. 303/2013.

Secțiunea 8
Deconectarea, reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare, întreruperi și limitări la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare

169. Operatorul are dreptul să suspende furnizarea apei consumatorului sau recepționarea apelor uzate de la consumator, prevenind în prealabil consumatorul, în următoarele cazuri:

1) starea tehnică nesatisfăcătoare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului și refuzul consumatorului de a lichida nerespectarea regulilor de exploatare tehnică în conformitate cu prescripțiile operatorului;

2) neîndeplinirea de către consumator altul decât cel casnic, în termen de 30 zile calendaristice, a prescripției argumentate, înaintate acestuia de operatorul în formă scrisă, cu privire la verificarea metrologică a contorului sau instalarea contorului conform condițiilor tehnice eliberate de operator;

3) refuzul repetat al consumatorului de a permite personalului operatorului, împuternicit cu dreptul de control, accesul la instalațiile interne de alimentare cu apă și/sau de canalizare, la dispozitivele și construcțiile aferente pentru examinările prescrise sau pentru verificarea și citirea datelor contoarelor, efectuarea măsurărilor și prelevarea probelor de ape uzate, controlul sigiliilor aplicate, reglementarea distribuției apei potabile (în cazul nerespectării limitelor stabilite), precum și pentru executarea altor lucrări de exploatare, întreținere, reconstrucție, construcție demontare a contorului pentru verificarea metrologică etc. Operatorul este obligat să documenteze acest fapt, întocmind în acest sens actul privind refuzul accesului operatorului, care urmează să fie expediat consumatorului împreună cu avizul de deconectare;

4) dispoziția autorităților teritoriale de supraveghere a sănătății publice și de protecție a mediu;

5) neîndeplinirea de către consumator a condițiilor contractului încheiat cu operatorul privind limitele consumului de apă, volumul și calitatea apelor uzate evacuate sau privind cerințele de protecție a mediului;

6) neachitarea de către consumator a facturii pentru serviciul public furnizat/prestat de operator în decurs de 10 zile de la data limită de plată indicată în factură, prezentată consumatorului cu respectarea termenului prevăzut la pct. 76 subpct. 17);

7) constatarea consumului fraudulos, depistarea sau constatarea faptului schimbării

destinației spațiului din locativ în spațiu nelocativ destinat necesităților legate de activitatea de întreprinzător sau de cea profesională, fără ca posesorul imobilului să solicite în termenul stabilit încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare ca consumator, altul decât cel casnic, urmată de neachitarea facturii emise pentru serviciul recalculat, în decurs de 10 zile de la data-limită de plată indicată în factura, prezentată consumatorului cu respectarea termenului prevăzut la pct. 76 subpct. 17);

8) la constatarea interconectării instalațiilor interne de alimentare cu apă branșate la rețeaua publică cu sursele proprii de apă ale consumatorului;

9) refuzul consumatorului de a se conecta la rețeaua publică de canalizare sau, în lipsa acesteia, de a asigura colectarea și, după caz, epurarea apelor uzate prin intermediul sistemelor individuale de colectare și epurare a apelor uzate sau evacuarea, în modul stabilit, a apelor uzate colectate la stațiile autorizate de epurare a apelor uzate.

170. Suspendarea furnizării apei consumatorului sau recepționarea apelor uzate de la consumator, în conformitate cu pct. 169 se efectuează prin deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, care se efectuează doar în zilele lucrătoare, în intervalul de timp 08.00 – 20.00. Deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului se efectuează numai după avizarea consumatorului, prin aviz de deconectare, întocmit conform Anexei nr. 8, care se expediază sau se înmânează consumatorului cu cel puțin 5 zile înainte de data preconizată pentru deconectare. În situațiile prevăzute la pct. 169 subpunctele 6) și 7), operatorul îl informează pe consumatorul prin intermediul facturii de plată referitor la consumul pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, cu privire la posibilele consecințe în cazul neachitării în termen a facturii.

171. În cazul în care operatorul întreprinde măsurile prevăzute în pct. 169, acesta este obligat să asigure că acțiunile întreprinse de el nu vor influența negativ calitatea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat/prestat altor consumatori.

172. Este interzisă deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în alte cazuri decât cele prevăzute în prezentul Regulament.

173. Este interzisă deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în următoarele cazuri:

1) consumatorul a contestat la operator factura de plată a serviciului furnizat/prestat;

2) consumatorul a contestat în instanța de judecată factura de plată a serviciului furnizat/prestat. În acest caz consumatorul este obligat să înștiințeze în scris operatorul că a depus o cerere de chemare în instanța de judecată, anexând copia cererii.

Totodată, consumatorul este obligat să achite facturile pentru serviciul curent, expediate lui de către operator, precum și penalitățile calculate conform prevederilor legislației.

174. Deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului, de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, la cererea consumatorului, se efectuează în condițiile stabilite în prezentul Regulament, în termen de cel mult 7 zile, după depunerea de către consumator a cererii scrise, achitarea tarifelor respective, cu excepția deconectării când consumatorul a rezolvit contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă

și de canalizare și a asigurat accesul personalului operatorului pentru îndeplinirea lucrărilor respective.

175. Deconectarea de la/reconectarea la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului, se efectuează doar prin dispoziție de deconectare/reconectare, semnat de persoana responsabilă a operatorului, conform Anexei nr. 9.

176. Reprezentantul operatorului, care a efectuat deconectarea sau reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului, este obligat să întocmească actul cu privire la deconectare/reconectare în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte, indicând în act motivele deconectării/reconectării. Modelul actului de deconectare/reconectare a instalațiilor interne de apă și de canalizare este stabilit la Anexa nr. 10.

177. Deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare se va efectua de la punctul de delimitare sau de unde există posibilitate tehnică. Dacă deconectarea urmează a fi efectuată de la instalațiile interne proprietate ale consumatorului, acesta sau reprezentantul lui este obligat să asigure accesul personalului operatorului pentru efectuarea deconectării.

178. În cazurile de deconectare, prevăzute în prezentul Regulament, reprezentantul operatorului în ziua preconizată pentru deconectare prezintă consumatorului dispoziția de deconectare semnată de persoana responsabilă a operatorului. Reprezentantul operatorului nu este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului în cazul în care consumatorul demonstrează faptul înlăturării motivelor care au condiționat emiterea dispoziției de deconectare.

179. În cazul în care, în ziua preconizată pentru deconectare, consumatorul sau reprezentantul lui nu este prezent la locul de consum, reprezentantul operatorului este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare, întocmind actul de deconectare a locului de consum, expediind ulterior prin scrisoare recomandată o copie a actului și a dispoziției de deconectare în care se indică motivele deconectării, adresa și telefonul de contact al operatorului și data deconectării.

180. Operatorul este obligat să țină evidența tuturor consumatorilor ale căror instalații interne de apă și de canalizare au fost deconectate de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare.

181. Consumatorul este în drept să solicite operatorului reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, după înlăturarea de către el a cauzelor care au condus la deconectare și după achitarea tarifului pentru reconectare. Operatorul este obligat să reconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, în termen de 3 zile lucrătoare de la solicitarea reconectării și achitării tarifului pentru reconectare.

182. Consumatorul achită tariful pentru deconectare și tariful pentru reconectare numai în cazul în care deconectarea a avut loc cu respectarea prezentului Regulament. Se interzice operatorului să perceapă tariful pentru reconectare în cazul în care deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a avut loc cu încălcarea prevederilor prezentului Regulament.

183. Operatorul este obligat să planifice și să efectueze lucrările de exploatare, de

întreținere a sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, în modul care asigură cea mai mică durată a întreruperilor planificate ale furnizării apei sau a recepționării apelor uzate.

184. Despre executarea lucrărilor planificate (de reparație, branșare/racordare, reconstrucție etc.) la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare la care sunt branșate/racordate instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorilor, operatorul este obligat să anunțe consumatorii în prealabil cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte de executare.

185. În cazul întreruperilor neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este obligat să informeze consumatorii în termen de până la o oră din momentul înregistrării întreruperii.

186. Operatorul este obligat să restabilească furnizarea/prestarea serviciului public către consumatori în cel mai scurt timp posibil, dar care să nu depășească termenii stabiliți în Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

187. Operatorul va asigura activitatea non-stop a unor echipe de intervenție operativă și a unor operatori de serviciu pentru înregistrarea apelurilor prin telefon ale consumatorilor la serviciul telefonic 24 din 24 de ore.

188. În cazul întreruperilor neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare de nivel local (stradă, cartier), operatorul înregistrează fiecare apel (inclusiv data și ora) și informează consumatorul despre numărul de înregistrare al apelului.

189. Operatorul informează consumatorul despre durata probabilă de restabilire a furnizării apei sau a recepționării apelor uzate, precum și despre mersul lucrărilor de remediere.

190. Operatorul nu poartă răspundere față de consumator pentru întreruperi, suspendări în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, dacă acestea nu se datorează culpei sale, însă operatorul întreprinde toate măsurile necesare pentru reluarea furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în cel mai scurt termen posibil.

191. Operatorul este în drept să suspende furnizarea apei potabile, apei tehnologice, recepția apelor uzate sau să reducă, fără preaviz, volumul serviciului furnizat/prestat în următoarele cazuri:

1) sistarea livrării de energie electrică la obiectele sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare de către furnizorul de energie electrică;

2) impedimente care justifică neexecutarea obligațiilor, a avariilor la rețelele și la instalațiile de alimentare cu apă și/sau de canalizare, precum și degradarea bruscă și esențială a calității apei la sursa de captare ca urmare a concentrației mari de poluanți în apă, situație ce necesită sistarea de urgență a distribuției apei și/sau a recepționării apelor uzate;

3) necesitatea de a mări debitul de apă în locurile în care urmează să fie stinse incendiile.

192. În caz de furnizare a apei cu întrerupere din cauza capacității insuficiente a apeductului, operatorul, cu acordul autorităților administrației publice locale, organizează distribuirea apei în sectoarele corespunzătoare ale localităților conform unui orar, anunțând consumatorii despre regimul de furnizare. Totodată, operatorul elaborează și realizează măsuri de asigurare ulterioară a livrării apei către consumatori în volumele prevăzute.

193. În cazul în care furnizarea apei nu este reluată în termenul stabilit în Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de

canalizare, operatorul va asigura transportul apei cu cisterne dezinfectate și distribuirea în locurile prestabilite către consumatorii afectați, cu informarea acestora la scara blocului de locuit, pagina web a operatorului sau alte mijloace de informare.

194. Limitarea volumului de apă furnizat consumatorului, precum și reglementarea regimului de furnizare a apei se efectuează potrivit condițiilor contractului încheiat între operator și consumator.

Secțiunea 9
Petițiile consumatorilor și procedurile de soluționare a neînțelegerilor

195. Operatorul este obligat să dispună de oficii de relații cu consumatorii unde au acces liber toți consumatorii pe parcursul programului de lucru, precum și să desemneze personalul cu drept de decizie, responsabil de examinarea petițiilor și de soluționarea problemelor consumatorilor.

196. Operatorul este obligat să aducă periodic la cunoștința consumatorilor următoarele date referitoare la activitatea oficiilor de relații cu consumatorii:

1) adresele sediilor, numerele de telefon, inclusiv numărul de telefon al serviciului 24 din 24 de ore și adresele poștei electronice unde consumatorii pot adresa petiții;

2) programul de lucru, de cel puțin 5 zile pe săptămână a câte 8 ore pe zi, pe parcursul căruia consumatorul poate adresa petiția.

197. Reprezentantul operatorului responsabil de examinarea petițiilor consumatorilor trebuie să dispună de aptitudini și împuterniciri pentru:

1) a examina petițiile și a soluționa neînțelegerile direct, prin negocieri, cu consumatorul;

2) a remite petiția către persoana operatorului, învestită cu atribuții privind examinarea și soluționarea problemelor abordate în petiție;

3) a informa consumatorul despre drepturile lui în procesul de soluționare a neînțelegerilor.

198. Personalul de conducere al operatorului acordă audiență consumatorilor care solicită aceasta, în scopul soluționării problemelor lor. Programul de audiență se aprobă și se afișează în toate oficiile de relații cu consumatorii.

199. Petițiile consumatorilor în legătură cu furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se examinează și se soluționează de operator în termen de 30 de zile lucrătoare, iar pe cele care nu necesită o studiere și o examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării.

200. Termenul de examinare a petiției poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare de către factorii de decizie ai operatorului în cauză, fapt despre care este informat petiționarul, dacă:

1) sunt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului la petiție;

2) petiția se referă la un volum complex de informații sau dacă se impune studierea unor materiale suplimentare ce urmează a fi selectate și utilizate pentru întocmirea răspunsului.

201. Consumatorii sunt în drept să solicite recuperarea prejudiciilor materiale și morale cauzate de operator, în conformitate cu prevederile Codului civil.

202. Operatorul este obligat să țină evidența petițiilor. Informația despre petiții include

cel puțin:

1) data depunerii petiției;
2) numele persoanei care a depus petiția;
3) esența problemei abordate în petiție;
4) acțiunile întreprinse de operator pentru soluționarea problemelor abordate în petiție;
5) decizia operatorului.

203. Operatorul este obligat să prezinte Agenției în termenul stabilit și în volum deplin orice informație solicitată privind petițiile, copiile înregistrărilor și ale deciziilor sau alte documente necesare examinării și soluționării de către Agenție a problemelor abordate în petiții.

204. Operatorul este obligat să depună toate eforturile pentru soluționarea rezonabilă a neînțelegerilor cu consumatorii pe cale amiabilă.

205. În cazul în care neînțelegerea dintre consumator și operator nu este soluționată pe cale amiabilă, operatorul este obligat să examineze situația creată și să răspundă în scris consumatorului despre decizia adoptată.

206. În caz de dezacord cu răspunsul operatorului sau dacă nu a primit în termenul stabilit răspuns de la operator, consumatorul este în drept să se adreseze Agenției pentru soluționarea neînțelegerii sau în instanța de judecată pentru soluționarea litigiului.

207. Petițiile adresate de către consumatori Agenției se examinează în termenul stabilit de Codul administrativ.

208. În cazul în care consumatorul nu este de acord cu răspunsul Agenției, el este în drept să conteste acest răspuns în instanța de judecată, în conformitate cu Codul administrativ. Deciziile Agenţiei de soluţionare a problemelor invocate în petiţie pot fi contestate în instanța de contencios administrativ în termenul prevăzut de Codul administrativ.

209. Litigiile dintre operatorii care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare sau dintre operatorii și consumatori/potențiali consumatori, se soluționează în instanța de judecată.

anexa nr.1
anexa nr.2
anexa nr.3
anexa nr.4
anexa nr.5
anexa nr.6
anexa nr.7
anexa nr.8
anexa nr.9
anexa nr.10