

Regulamentul
de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din
municipiul Hîncești

Secțiunea 1
Dispoziții generale

1.Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Hîncești (în continuare-Regulament) stabilește raporturile dintre Operatorul care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (în continuare-Operator) și Consumatori, cu privire la bransarea/racordarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare, la contractarea, la furnizarea/prestarea și plata serviciului public de alimentare cu apă potabilă și/sau serviciul public de canalizare.

2.Prezentul Regulament se aplică Operatorului care exploatează sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare și furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, și Consumatorilor acestui serviciu public.

3.Prezentul Regulament este elaborat și aprobat în conformitate cu art.8, alin.1, lit.(e) din Legea 303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (în continuare- Legea nr.303/2013) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr.60-65, art.123) cu modificările ulterioare, în corespundere cu care Operatorul, indiferent de forma de proprietate, organizare și modul în care este organizată gestiunea serviciilor în cadrul unităților-administrativ-teritoriale, sînt obligați să se conformeze prevederilor Regulamentului elaborat și aprobat de Consiliul municipal Hîncești.

4.Prezentul Regulament are la bază următoarele principii:

- 1)securitatea serviciului;
- 2)tarifarea echitabilă;
- 3)rentabilitatea, calitatea și eficiența serviciului;
- 4)dezvoltarea durabilă;
- 5)transparența și responsabilitatea publică;
- 6)continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- 7)asigurarea cerințelor Consumatorilor;
- 8)accesibilitatea nediscriminatorie a Consumatorilor la serviciul public, pe baze contractuale;
- 9)respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor, protecției mediului și sănătății populației.

5.Furnizarea/prestarea serviciului prin sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare au drept scop asigurarea alimentării cu apă, canalizare și epurarea apelor uzate pentru toți Consumatorii de pe teritoriul municipiului Hîncești, satelor: Fîrlădeni, Logănești, comunelor: Bozieni, Mereșeni și trebuie să îndeplinească la nivelul Consumatorilor, în punctele de delimitare, parametrii tehnici de furnizare stabiliți în contractele de furnizare/prestare și cerințelor indicatorilor de performanță, aprobate de Consiliul municipal Hîncești.

6.În sensul prezentului Regulament, se utilizează noțiunile din Legea nr.303/2013, 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 și/sau de canalizare ale acestuia de la rețeaua publică de alimentare cu apă și/sau de canalizare și despre cauza deconectării;

aviz de limitare-aviz în scris, expediat sau prezentat personal Consumatorului de către Operator, prin care Consumatorul este prevenit de posibila limitare a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, termenul de limitare și despre cauza limitării;

2.

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;

componenta apelor uzate- caracteristica apelor uzate și cantitatea de substanțe poluante conținută în apele uzate;

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, în stația de epurare și care se efectuează prin comparația rezultatelor investigațiilor de laborator cu toate normativele;

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

furnizarea serviciului public de alimentare cu apă- distribuirea apei prin sistemele publice de alimentare cu apă destinată pentru satisfacerea necesităților Consumatorilor;

instalații de preepurare- instalații și dispozitive ale altor Consumatori, decât cei casnici, destinate preepurării apelor uzate, care nu au calități corespunzătoare normelor locale, înaintea evacuării acestora în sistemul public de canalizare;

întrerupere planificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și/sau 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 și/sau de canalizare, branșare/racordare a instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare a noilor Consumatori, fără deconectarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale Consumatorilor de la rețeaua publică de alimentare cu apă și/sau de canalizare;

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

loc de consum- amplasament al instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale Consumatorului, unde se consumă apă 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;

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

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

violarea sigiliului Operatorului- falsificarea, înlăturarea, deteriorarea sau altă intervenție asupra sigiliului autentic aplicat de către Operator, care conduce la deplasarea lui pe cordon, ruperea cordonului și sigiliului aplicat de către Operator.

7.Furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și/sau 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/sau de canalizare în baza contractului încheiat cu Consumatorul în condițiile stabilite de Legea nr.303/2013 și prezentul Regulament.

3.

9. Calitatea apei trebuie să corespundă normelor sanitare privind calitatea apei, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.934/2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.131-135, art.970).

10. Exploatarea, întreținerea, reparația, extinderea sau modernizarea sistemelor publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare, se efectuează de către Operator în conformitate cu prevederile Legii nr.303/2013, a contractelor încheiate, actelor legislative, normativelor în construcții (NCM G.03.02.2015, СНиП), codurilor practice (CP), 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/sau 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 (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 achitarea serviciului public de alimentare cu apă și/sau 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 instalațiile sistemului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, în condițiile stabilite de Legea nr.303/2013, de contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, de prezentul Regulament și alte reglementări.

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

Secțiunea 2

Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare

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

Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale solicitanților din blocurile locative cu multe apartamente (camere de locuit) se efectuează în baza unui proiect unic.

17. În scopul branșării/racordării instalațiilor interne de apă și/sau 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.2. 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 va depune o cerere, în scris, la oficiul Operatorului, care va cuprinde obligatoriu următoarele:

a) numele, prenumele persoanei fizice, denumirea persoanei juridice și adresa locului de consum, numărul de telefon/fax, alte informații de contact;

b) scopul utilizării apei;

c) 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;

d) codul poștal, codul de identificare al proprietarului, codul fiscal, rechizitele bancare, funcțiile, numele, prenumele persoanelor autorizate să semneze contractul;

e) termenul de branșare/racordare.

19. La cerere se anexează:

a) copia actului care atestă dreptul de proprietate asupra imobilului sau copia documentului care atestă deținerea imobilului;

b) copia deciziei de înregistrare, eliberată de autoritatea competentă sau copia altui document care atestă dreptul de a desfășura activitatea, pentru alți Consumatori decât cei casnici;

c) copia actului de identitate, în cazul persoanei fizice.

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

4.

20. Operatorul este obligat să elibereze solicitantului, în termen de 20 zile, avizul de branșare/racordare în care se indică, în mod obligatoriu, condițiile tehnico-economice optime de branșare/racordare ce nu contravin actelor normative și lucrările pe care urmează să le îndeplinească solicitantul, pentru branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare care îi aparțin, la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare. Operatorul este obligat să colaboreze cu solicitantul pentru alegerea și realizarea soluției optime de branșare/racordare. Avizul de branșare/racordare se eliberează gratuit.

21. Avizul de branșare/racordare își pierde valabilitatea dacă pe parcursul unui an de la data eliberării avizului nu a fost elaborat și prezentat Operatorului spre coordonare proiectul de alimentare cu apă și/sau de canalizare, sau dacă la expirarea termenului de doi ani după eliberarea avizului de branșare/racordare nu a demarat lucrările de construcție a imobilului. În acest caz, solicitantul este obligat să solicite Operatorului prelungirea termenului de valabilitate a avizului de branșare/racordare.

Dacă Operatorul constată că este imposibilă realizarea condițiilor tehnico-economice incluse în avizul precedent, solicitantul va cere un nou aviz de branșare/racordare, iar Operatorul îl va emite în termen de 20 de zile.

22. Îndeplinirea condițiilor tehnico-economice stipulate în avizul de branșare/racordare, eliberat de către Operator este obligatorie pentru solicitant.

Proiectul instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare, a branșamentului de apă, a racordului de canalizare, elaborat în baza avizului de branșare/racordare, se coordonează de către Operator în termen de cel mult 10 zile de la data prezentării proiectului. Prin derogare de la prevederea dată, în cazul racordării specifice a instalațiilor de utilizare cu debit mare de apă, Operatorul și solicitantul sînt în drept să negocieze și să stabilească alte termene de coordonare a proiectului final, dar nu mai mult de 30 de zile.

23. Executarea branșamentului de apă, a racordului de canalizare se asigură de către Operator sau de către solicitant și numai în baza proiectului avizat de către Operator, cu respectarea dreptului de proprietate a rețelelor interne de apă și/sau de canalizare. În cazuri temeinice justificate de către solicitant sau Operator și cînd condițiile tehnice nu permit altă soluție, se poate admite branșarea mai multor instalații interne de apă ale Consumatorilor la același branșament de apă.

24. La cererea solicitantului, Operatorul este obligat să asigure executarea branșamentului de apă și/sau a racordului de canalizare și montarea contorului. Aceste lucrări se execută de Operator în termen de pînă la 30 zile din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branșare/racordare, în cazul Consumatorilor casnici. În cazul potențialilor Consumatori, alți decît cei casnici, termenul de realizare a lucrărilor pentru branșare/racordare va fi maxim de 60 zile din data achitării de către solicitant a tarifului de branșare/racordare.

25. Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale solicitantului la rețeaua publică de alimentare cu apă și/sau de canalizare se efectuează numai de către Operator, care poartă responsabilitatea pentru executarea acestor lucrări conform legii. Branșarea/racordarea se efectuează în prezența solicitantului, după ce au fost îndeplinite condițiile indicate în avizul de branșare/racordare, iar branșamentul de apă/racordul de canalizare este recepționat conform Legii 721/1996 privind calitatea în construcții (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr.25, art.259) și Hotărîrii Guvernului Republicii Moldova nr.285/1996 cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr.42, art.349).

26. Pînă la realizarea branșării/racordării, solicitantul trebuie să asigure executarea tuturor lucrărilor ce țin de montarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare în strictă conformitate cu proiectul coordonat cu Operatorul și, după caz, să prezinte Operatorului procesul-verbal de recepție a acestor instalații în conformitate cu Legea 721/1996 și Hotărîrea Guvernului Republicii Moldova nr.285/1996.

27. În cazul în care solicitantul a asigurat executarea de sine stătător a branșamentului de apă, racordului de canalizare și montarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare, în conformitate cu proiectul coordonat cu Operatorul, el se adresează Operatorului cu cererea pentru a realiza branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, la care anexează:

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

b) informația despre parametrii, compoziția și debitele de ape industriale uzate (în cazul întreprinderilor industriale);

c) certificatele igienice și de calitate, denumirea substanțelor folosite în procesul tehnologic și componența acestora (în cazul întreprinderilor industriale);

5.

d) cantitatea de nămoluri formate, metodele de prelucrare și utilizare (în cazul întreprinderilor industriale);

e) ordinul privind numirea persoanelor responsabile pentru prelevarea probelor de ape uzate și semnarea actelor respective (în cazul întreprinderilor industriale).

În acest caz Operatorul emite solicitantului bonul de plată pentru achitarea tarifului pentru branșare/racordare la rețeaua publică de alimentare cu apă și/sau de canalizare în cazul când Consumatorii au asigurat executarea branșamentelor de apă/racordurilor de canalizare. Solicitantul achită tarifele respective și Operatorul execută branșarea/racordarea în termen de 4 zile lucrătoare, din data achitării tariefelor de către solicitant.

28. 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/sau de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare în ziua finalizării executării branșamentului de apă, racordului de canalizare și întocmește procesul-verbal de recepție a acestora.

29. În cazul în care pentru montarea 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.

30. Operatorul poate refuza argumentat eliberarea avizului de branșare/racordare solicitantului, în cazul în care se confruntă cu lipsă de capacitate de producție. Refuzul trebuie motivat și justificat 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.

31. 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/sau de canalizare.

32. 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 sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare în termenul stabilit, solicitantul este în drept să conteste aceste acțiuni în instanța de judecată, conform legislației.

Secțiunea 3

Delimitarea instalațiilor interne de apă și de canalizare de instalațiile Operatorului

33. 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 loc în care patrimoniul a doi Operatori se delimitează în funcție de dreptul de proprietate.

Punctul de delimitare al instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale Consumatorului de rețelele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare ale Operatorului se indică obligatoriu în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare.

34. 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.

35. La blocurile locative, punctul de delimitare a instalațiilor interne de apă se stabilește la ieșirea din contorul instalat în subsolul blocului locativ, conform avizului de branșare eliberat de către Operator. În blocurile locative, care nu au subsoluri, contorul se instalează în cămin sau în scara blocului, în dependență de condițiile locale.

36. La Consumatorii, alții decât cei casnici, punctul de delimitare a instalațiilor interne de apă și/sau 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/sau de canalizare. În cazul unităților termoelectrice, punctul de delimitare se stabilește în locul în care patrimoniul a doi Operatori/furnizori se delimitează în funcție de dreptul de proprietate.

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

38. 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/sau de canalizare

39. Orice persoană fizică sau juridică, instalațiile interne de apă și/sau de canalizare ale căreia sînt branșate/racordate la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare și care a îndeplinit condițiile

6.

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/sau de canalizare.

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

1) Contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Acest contract se încheie între Operator și Consumator în cazurile în care Operatorul va furniza/presta, atât serviciul public de furnizare a apei, cât și serviciul public de canalizare;

2) Contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă. Acest contract se încheie între Operator și Consumator în cazul în care Operatorul va furniza numai serviciul public de furnizare a apei;

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 sau numai serviciul de epurare a apelor uzate ale Consumatorului.

41. Pentru a încheia contractele prevăzute la pct.40 din prezentul Regulament, solicitantul depune o cerere, în forma prevăzută de Operator, iar Operatorul pentru încheierea acestor contracte va utiliza datele și informația prezentată de către persoana fizică sau juridică conform prevederilor pct.18,19 și 27 din prezentul Regulament. În cazul în care a fost schimbat proprietarul locului de consum, persoana fizică sau juridică este obligată să prezinte Operatorului următoarele acte pentru încheierea contractului;

a) cererea indicând numele și prenumele (denumirea, în cazul persoanei fizice întreprinzător individual, persoanei juridice), adresa (sediu), (formularul cererii este pus la dispoziție de către Operator);

b) numerele de telefoane/faxuri, altă informație de contact;

c) copia titlului de proprietate sau alt document care atestă deținerea imobilului care face obiectul locului de consum respectiv;

d) 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;

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

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

42. 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/sau de canalizare și 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/sau de canalizare, cu condiția de plată preventivă a consumului lunar, efectuând ulterior recalcul conform indicațiilor contorului.

43. Contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și/sau 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/sau 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/sau de canalizare încheiat între Operator și Consumatorul, altul decât cel casnic, obligatoriu, ca parte componentă, se anexează actul de stabilire a punctului de delimitare.

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

a) denumirea Operatorului și a Consumatorului, adresa locului de consum unde se furnizează serviciul, adresa Operatorului și a Consumatorului, codul poștal, poșta electronică, numerele de telefoane/faxuri de contact, codurile fiscale, conturile bancare, funcția, numele, prenumele persoanei care semnează contractul, codul de identificare al Consumatorului;

b) obiectul contractului, nivelurile de calitate;

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

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

e) punctul de delimitare;

f) drepturile și obligațiile Operatorului și Consumatorului;

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

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

7.

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

j) acțiunile care trebuie întreprinse în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a serviciilor de furnizare/prestare prevăzute în contract;

k) 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 alte acte adiționale. Totodată, contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, în mod imperativ, va conține clauzele obligatorii, specificate în Contractul-cadru de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, elaborat și aprobat de către Agenție.

45. La încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare cu Consumatorii existenți sau cu solicitanții, potențiali Consumatori, pentru locurile de consum care nu sînt deconectate de la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, Operatorul este obligat să efectueze examinarea contorului de apă și a contorului de ape uzate, dacă există, evacuate în sistemul public de canalizare și a sigiliilor aplicate, în prezența obligatorie a Consumatorului sau al reprezentantului acestuia.

În urma examinării, Operatorul îndeplinește actul de control al contorului în două exemplare (cîte un exemplar pentru fiecare parte). Actul de control al contorului se semnează de către Operator și de către Consumator sau reprezentantului acestuia.

46. Operatorul încheie cu Consumatorul casnic contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare pentru fiecare loc de consum luat aparte sau cu acordul în scris al Consumatorului casnic, un contract pentru mai multe locuri de consum indicînd datele cu privire la fiecare 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 casnic, valoarea plății pentru fiecare loc de consum. Încheierea contractelor individuale între Operator și fiecare proprietar/locatar de apartament în parte se efectuează obligatoriu cu respectarea condițiilor prevăzute la alin.(4), art.29 din Legea nr.303/2013.

47. Operatorul încheie cu Consumatorul, altul decît cel casnic, un singur contract pentru mai multe locuri de consum, cu condiția indicării specificului fiecărui loc de consum într-o anexă separată la contract. Operatorul este obligat să indice separat în factura de plată transmisă Consumatorului, altul decît cel casnic, valoarea plății pentru fiecare loc de consum.

48. Operatorul încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare cu respectarea condițiilor prezentului Regulament după cum urmează:

a) în cazul bransării/racordării de către Operator a instalațiilor interne ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, contractul se încheie în aceeași zi;

b) în celelalte cazuri - în termen de 5 zile lucrătoare din data depunerii cererii de încheiere a contractului și prezentării documentelor necesare conform listei aprobate.

49. Operatorul este în drept să refuze încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare cu solicitantul în cazul în care solicitantul nu îndeplinește prevederile prezentului Regulament sau în cazul cînd solicitantul are datorii la alte locuri de consum, refuzul fiind argumentat în scris. Operatorul este obligat să încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, în termenele prevăzute de prezentul Regulament, în cazul în care solicitantul a înlăturat cauzele ce au constituit motivul refuzului din partea Operatorului.

50. Solicitantul are dreptul să conteste refuzul Operatorului de a încheia contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare în instanța de judecată competentă, în termenele prevăzute de legislație.

51. Consumatorul, parte a contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, care a înstrăinat un imobil, care constituie un loc de consum, este obligat să achite integral plata și datoriile serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, penalitățile, dacă sînt prevăzute în contract, și, în baza cererii depuse la Operator, are dreptul 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 al Republicii Moldova.

52. Persoana fizică sau juridică, care a obținut cu drept de proprietate un imobil, ce nu a fost deconectat de la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, este obligată să solicite Operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, în termen de 15 zile de la data înregistrării dreptului de proprietate. În cazul în care persoana

8.

fizică sau juridică nu respectă această prevedere, Operatorul este în drept să deconecteze locul de consum, preîntîmpinînd persoana prin aviz de deconectare, cu cel puţin 5 zile înainte. Operatorul este, totodată, în drept să ceară persoanei fizice sau juridice achitarea plăţii pentru consumul fraudulos (dacă acesta se constată), din momentul dobîndirii de către persoana în cauză a dreptului de proprietate asupra imobilului respectiv, dar cu respectarea strictă a prevederilor pct.130-133 din prezentul Regulament.

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

54. În cazul decesului Consumatorului casnic, pe parcursul perioadei de stabilire a moştenitorului(ilor) imobilului persoanei decedate, furnizorul, la solicitarea unuia din succesorii la moştenire, încheie contractul de furnizare/prestare, cu condiţia achitării datoriilor create la acest loc de consum şi achitării plăţii preventive pentru serviciul furnizat/prestat, în valoarea estimată din media consumului a ultimilor trei luni. Dacă moştenitorii nu îndeplinesc această cerinţă, Operatorul este în drept să deconecteze instalaţiile interne de apă şi/sau de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare.

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

56. În situaţia în care există mai mulţi moştenitori ai imobilului persoanei decedate, aceştia achită datoriile existente pentru serviciul public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare, iar unul dintre ei, cu acordul scris al celorlalţi moştenitori, încheie din numele său contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare. Dacă moştenitorii nu îndeplinesc această cerinţă, Operatorul este în drept să deconecteze instalaţiile interne de apă şi/sau de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare.

57. În cazul încăperilor locuibile din cămine în care grupul sanitar este prevăzut pentru uz comun al locatarilor de la etajul respectiv, contractul se va încheia cu administratorul blocului locativ (asociaţia de proprietari în condominiu) sau, în lipsa administratorului, cu persoana desemnată de locatari, cu specificaţia necesităţilor tuturor locatarilor din bloc.

58. În cazul în care persoana fizică, întreprinzător individual sau persoană juridică- Consumator îşi 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 şi/sau de canalizare.

59. Dacă se schimbă destinaţia spaţiului locativ, proprietarul, posesorul imobilului:

a) este obligat să solicite Operatorului, încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare, în termen de 15 zile din data obţinerii actelor de schimbare a destinaţiei spaţiului locativ;

b) dacă în rezultatul schimbării destinaţiei spaţiului locativ se majorează debitul de apă la locul de consum menţionat sau concentraţia substanţelor poluante în apele uzate, deversate de către Consumator în sistemul public de canalizare, Operatorul este în drept să emită, după necesitate, Consumatorului un nou aviz de racordare a instalaţiilor interne de canalizare;

c) în cazul schimbării destinaţiei spaţiului locativ în spaţiu nelocativ, dar posesorul imobilului nu a solicitat Operatorului încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare ca Consumator, altul decît cel casnic, în termenul stabilit la lit.(a), Operatorul este în drept să pretindă incasarea diferenţei dintre contravaloarea calculată în baza tarifului real aplicat Consumatorului şi contravaloarea calculată în baza tarifului care urma să fie aplicat Consumatorului în rezultatul schimbării destinaţiei spaţiului locativ, pentru perioada de la schimbarea destinaţiei spaţiului locativ, dar nu mai mare de 1 an, cu condiţia ca la Consumator este instalat contor sigilat în modul stabilit, iar verificarea lui metrologică este valabilă pentru perioada de calcul. În cazul lipsei contractului, iar termenul de verificare metrologică a contorului este expirat, s-a intervenit în contor sau este violat, ori înlăturat sigiliul, Operatorul este în drept să aplice prevederile pct.130-133 din prezentul Regulament.

60. În cazul utilizării parţiale a spaţiului locativ de către Consumatorul casnic în alte scopuri, consumatorul casnic este obligat să instaleze contor separat pentru evidenţa volumului de apă consumat în

9.

această parte a imobilului. Pentru aceasta el va depune în scris o cerere la Operator, care îi va elibera Consumatorului, în termen de 15 zile, condiții privind instalarea contorului pentru evidența volumelor de apă consumată în alte scopuri, decât cele casnice. După instalarea contorului respectiv și sigilarea lui, Operatorul și Consumatorul încheie un contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau 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 și cu respectarea prevederilor pct.151-155 din prezentul Regulament.

61. 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.

62. Consumatorul, parte a unui contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, este în drept să solicite, în scris, suspendarea contractului, suspendarea temporară a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, prin deconectare de la sistemul public de alimentare cu apă și/sau 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 contractului, cu excepția cazurilor în care contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau 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/sau de canalizare, precum și tariful pentru deconectare.

63. În cazul deconectării instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale Consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, conform prezentului Regulament, Operatorul este în drept să suspende contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare pentru 30 zile din ziua deconectării. Dacă, pe parcursul acestei perioade, Consumatorul nu înlătură motivele pentru care au fost deconectate instalațiile interne de apă și/sau de canalizare și nu solicită reconectarea lor la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, Operatorul va rezoluționa contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare pentru neexecutarea esențială.

64. Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, încheiat între Operator și Consumator pentru o perioadă nedeterminată, își produce efectele până la rezoluțiunea lui, în conformitate cu clauzele contractuale, prevederile Codului civil al Republicii Moldova și Regulamentului. În cazul în care contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau 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/sau 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/sau 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/sau 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/sau de canalizare.

65. 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/sau de canalizare.

Secțiunea 5

Drepturile și obligațiile părților

66. Drepturile Consumatorului în raport cu Operatorul sînt:

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

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

10.

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

d)să inițieze modificarea și completarea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare și/sau anexelor acestuia prin acorduri adiționale, inclusiv în cazul în care apar prevederi noi în Legea nr.303/2013 și în prezentul Regulament;

e)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/sau de canalizare;

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

g)să primească răspuns la petițiile adresate Operatorului în modul și în termenele stabilite de legislația Republicii Moldova;

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

i)să beneficieze de alte drepturi stabilite de Legea nr.303/2013, Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor și a prezentului Regulament;

j)la sistarea furnizării/prestării serviciilor sau la suspendarea contractului pe o perioadă nu mai mică de 3 luni;

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

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

m)să aibă acces la contor, dacă acesta este instalat pe proprietatea Operatorului;

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

o)la despăgubiri din partea Operatorului pentru nerespectarea parametrilor de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, potrivit condițiilor contractuale negociate de părți;

p)să aibă acces la serviciul telefonic 24 din 24 ore al Operatorului, numărul de telefon al căruia se indică în mod obligatoriu în factură.

67.Obigațiile Consumatorului sînt:

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

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

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

d)să asigure integritatea contoarelor și a sigiliilor aplicate acestora de Operator, inclusiv să întreprindă măsuri de protecție a contorului contra înghețului incendiului, inundației, șocului exterior și alte operațiuni care pot să influențeze indicațiile contorului;

e)să acorde acces personalului Operatorului, la prezentarea legitimației corespunzătoare, pentru citirea indicațiilor contorului de apă, montarea/demontarea contorului și prezentarea la verificarea metrologică, pentru efectuarea controlului integrității contorului de apă și a sigiliilor aplicate acestuia de Operator, precum și pentru deconectarea instalațiilor sale interne de apă și/sau de canalizare în cazurile prevăzute de Legea nr.303/2013 și de prezentul Regulament;

f)să acorde acces personalului Operatorului, la prezentarea legitimației corespunzătoare, la căminurile de control pentru prelevarea probelor, la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare amplasate pe teritoriul Consumatorului pentru efectuarea lucrărilor de intervenție și de reconstrucție;

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

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

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

11.

j)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 și să nu admită deversarea apelor uzate cu concentrația poluanților care depășesc concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate;

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

l)să execute lucrări de întreținere și reparație, care îi revin conform Legii nr.303/2013, la instalațiile interne de apă și/sau 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;

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

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

o)să sesizeze Operatorul în cazul în care depistează defecțiunea contorului sau violarea sigiliilor aplicate de Operator;

p)să declare rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, dacă nu are necesitate de aceste servicii, 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/sau de canalizare;

r)să fie prezent sau să desemneze un reprezentant la examinarea contorului și al sigiliilor aplicate de Operator;

s)să nu permită altor persoane să intervină în contor sau în instalațiile Operatorului, situate pe proprietatea Consumatorului;

t)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/sau de canalizare, în condițiile prezentului Regulament;

u)să numească prin ordin și să prezinte Operatorului numele persoanelor responsabile pentru participarea la prelevarea probelor de ape uzate evacuate și pentru semnarea actelor respective (Consumatorul altul decât cel casnic);

v)să participe la prelevarea de către Operator a probelor apelor uzate și să semneze, actele respective (Consumatorul altul decât cel casnic);

w)să comunice Operatorului despre toate deteriorările în procesul tehnologic care pot aduce la afectarea regimului normal de funcționare al rețelelor publice și instalațiilor de epurare sau defectarea acestora (Consumatorul altul decât cel casnic);

x)să întrețină în condiții normale căminul de control al calității apelor uzate deversate;

y)să informeze Operatorul în intervalul de timp 8⁰⁰-12⁰⁰ ; 13⁰⁰-17⁰⁰, la tel.(0269)22687, în cazul în care din varii motive ce nu-i pot fi imputate Operatorului, Consumatorul nu a primit factura de plată;

z)să nu utilizeze apa furnizată în situația în care constată, că nu este corespunde din punct de vedere organoleptic (culoare, gust) și să informeze în scris Operatorul, în asemenea cazuri.

68.Obligațiile Operatorului în raport cu Consumatorul sînt:

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

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

c)să respecte clauzele contractuale;

d)să asigure funcționarea, la parametrii proiectați, a sistemelor publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare;

e)să respecte indicatorii de performanță a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare stabiliți de autoritatea publică locală;

f)să asigure continuitatea serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare în punctul de delimitare a rețelelor la parametrii fizici și calitativi;

12.

g)să elibereze avize de branșare/racordare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare în termen de cel mult 20 zile din momentul depunerii solicitării și a prezentării documentelor necesare indicate în prezentul Regulament;

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

i)să întreprindă măsuri de remediere, în termenele stabilite de Legea nr.303/2013, prezentul Regulament și alte reglementări, a defectiunilor produse în rețelele sale;

j)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/sau de canalizare, pînă la punctul de delimitare, aflate în administrarea sa;

k)să instaleze, să repare, să înlocuiască și să verifice metrologic contoarele pentru serviciile acordate conform prevederilor Legii nr.303/2013 și de prezentul Regulament și să informeze Consumatorii prin mass-media despre măsurile ce trebuie întreprinse pentru protecția contoarelor contra înghețului, în cazul în care se așteaptă temperaturi scăzute ale aerului exterior;

l)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 pînă 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;

m)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, modificările tarifului;

n)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 din 13.12.2013, Codul civil și prezentul Regulament;

o)să achite în condițiile legii, proprietarilor din vecinătatea sistemelor publice de alimentare cu apă și/sau 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;

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

q)să prezinte Consumatorului, lunar, factura emisă în baza indicilor contorului sau în baza normelor de consum, în cazul în care nu este instalat contor, pentru plata serviciilor furnizate/prestate, a tarifelor, cu cel puțin 10 zile înainte de expirarea termenului-limită de plată a facturii, indicat în aceasta;

r)să determine consumul de apă și al apelor uzate, în lipsa contorului, conform prevederilor pct.107;

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

t)să răspundă în termenele stabilite de legislația Republicii Moldova, la petițiile depuse în scris de Consumator;

u)să repare prejudiciile cauzate Consumatorului în cazul în care este demonstrată vina Operatorului;

v)să restituie datoriile acumulate față de Consumator pînă la data suspendării sau rezoluției contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau canalizare;

w)să informeze Consumatorii și solicitanții privind modalitățile de soluționare a problemelor abordate de către aceștia;

x)să asigure încasarea de la Consumatori, inclusiv prin intermediul băncilor sau oficiilor poștale, sau al oficiilor sale din teritoriu, în termenul prevăzut în prezntul Regulament, a plăților pentru serviciul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare;

y)să asigure accesul Consumatorilor la serviciul telefonic 24 din 24, numărul de telefon al căruia se indică obligatoriu în contract și în factură;

z)să efectueze citirea indicilor contorului, controlul contorului și a sigiliilor aplicate numai în prezența Consumatorului sau al reprezentantului acestuia.

13.

69.Drepturile Operatorului în raport cu Consumatorul sînt:

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

b)să aibă acces la contoarele instalate la Consumatori cu care a încheiat contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau 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/sau de canalizare ale Consumatorilor în cazurile prevăzute de Legea nr.303/2013 și prezentul Regulament. Accesul se va efectua doar în prezența Consumatorilor sau al reprezentanților acestora;

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

d)să deconecteze instalațiile interne de apă și/sau de canalizare în cazurile prevăzute în pct.144 din prezentul Regulament;

e)să refuze bransarea/racordarea la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale noilor Consumatori, cu preavizarea lor, în cazul în care Operatorul se confruntă cu lipsa de capacitate de producție, refuzul fiind motivat și justificat în modul corespunzător;

f)să demonstreze Consumatorului faptul și modul în care a consumat fraudulos apă, să întocmească actul de depistare a consumului fraudulos și să efectueze recularea consumului de apă și a volumului de ape uzate în conformitate cu prevederile pct.130-133 din prezentul Regulament;

g)să corecteze factura eronată, conform pct.127-129 din prezentul Regulament;

h)să solicite plata preventivă de la Consumator, în situațiile prevăzute de prezentul Regulament;

i)să efectueze în orice timp, fără avizul prealabil, cu participarea Consumatorului, altul decît cel casnic, sau a reprezentantului desemnat de acesta, controlul calității apelor uzate deversate de către Consumator în sistemul public de canalizare, precum și al debitelor maxime ale acestora;

j)să factureze proprietarilor/locatarilor suprafețele de scurgere a apelor pluviale, la depistarea deversării 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;

k)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 sînt violate.

Secțiunea 6

Evidența volumelor de apă furnizată Consumatorilor și a volumelor de ape uzate evacuate în sistemul public de canalizare

70.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 al apelor uzate, iar în lipsa lui, volumul apelor uzate se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de apă.

71.Ficare 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.

72.Nu se admite furnizarea serviciului public de alimentare cu apă potabilă sau apă noilor Consumatori, fără instalarea contoarelor de evidență a volumelor de apă conform cerințelor prevăzute la pct.71 din prezentul Regulament. Nu este obligatorie instalarea contoarelor pentru evidența volumelor de ape uzate.

73.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 prevăd în avizul de bransare/racordare și în contractul încheiat între Consumator și Operator.

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

a)la bransamentele blocurilor locative, la casele individuale- de către Operator, din contul mijloacelor financiare prevăzute în tariful pentru serviciul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare,

14.

calculate conform Metodologiei de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și epurare a apelor uzate, aprobat de Agenție;

b) în apartamentele din blocurile locative cu care sînt 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/sau 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;

c) la alți Consumatori- conform contractului încheiat între Consumator și Operator sau între Consumator și administratorul blocului locativ, din contul mijloacelor financiare ale Consumatorului.

75. Operatorul este obligat să informeze solicitantul, potențial Consumator, despre parametrii și caracteristicile tehnice ale contoarelor ce urmează a fi instalate, precum și despre tipurile contoarelor, legalizate pe teritoriul Republicii Moldova de către autoritatea centrală de metrologie.

76. 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, potențial Consumator, dacă tipul, parametrii și caracteristicile tehnice ale contorului nu corespund cu cele incluse în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova și nu este indicat în avizul de branșare/racordare.

77. Instalarea contoarelor se va efectua în conformitate cu cerințele specificate în Standardul Moldovean SM EN ISO 4064-5:2017 „Contoare de apă rece și caldă. Partea 5: Cerințe de instalare”.

78. După instalare, contorul se sigilează de către reprezentantul Operatorului, în prezența obligatorie a Consumatorului, 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.4. În procesul-verbal se indică data instalării, tipul și numărul contorului, locul instalării lui, 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.

79. Operatorul este în drept să întreprindă măsuri pentru prevenirea și pentru 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. Operatorul informează în mod obligatoriu Consumatorul despre acest fapt și despre consecințele ce pot surveni în cazul în care Consumatorul intervine în funcționarea contorului.

80. 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.

81. Consumatorul sau persoana responsabilă de integritatea contorului este obligat să înștiințeze Operatorul în situația în care depistează deteriorarea contorului sau violarea sigiliilor Operatorului.

82. 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 sînt situate pe proprietatea Consumatorului sau în scopul deconectării de la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare a instalațiilor interne de apă și/sau 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 (anexa nr.11), cu aplicarea ulterioară a prevederilor pct.145 lit.(b) din prezentul Regulament. Personalul Operatorului și Consumatorul sînt în drept să stabilească, de comun acord, timpul efectuării activităților stipulate mai sus.

83. 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.

84. Citirea indicilor contorului în scopul facturării serviciului public furnizat/prestat se efectuează lunar, cu excepția caselor individuale, de către Operator sau 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/sau de canalizare.

15.

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 lui, acesta este în drept să fixeze 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. Controlul contorului și al sigiliilor aplicate se efectuează de către Operator în funcție de necesitate și numai în prezența Consumatorului sau al 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.

85.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 Operatorului sînt violate, el demonstrează încălcările respective Consumatorului. Reprezentantul Operatorului este în drept să verifice integritatea bransamentului. În rezultatul verificării contorului și al sigiliilor aplicate și după verificarea integrității bransamentului de apă reprezentantul Operatorului este obligat să întocmească un act de control în două exemplare (anexa nr.9), câte unul pentru fiecare parte. Actul de control se contrasemnează de Consumator.

86.În cazul în care Consumatorul sau reprezentantul acestuia a refuzat să participe la controlul contorului și al 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 înmînează Consumatorului, iar în caz de refuz al Consumatorului de a primi actul întocmit, acesta se expediază Consumatorului prin intermediul poștei.

87.În cazul depistării consumului fraudulos, reprezentantul Operatorului este obligat să demonstreze acest fapt Consumatorului și să întocmească actul de depistare a consumului fraudulos conform anexei nr.6 în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Reprezentantul Operatorului indică în act, în mod obligatoriu, modalitatea în care Consumatorul a efectuat consumul fraudulos.

88.Actul de depistare a consumului fraudulos 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 consumului fraudulos, reprezentantul Operatorului indică în act faptul și motivele refuzului. În cazul conectării neautorizate a instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, sau în cazul consumului de apă prin evitarea contorului, reprezentantul Operatorului înlătură încălcările și păstrează probele respective.

89.Reprezentantul Operatorului este în drept să demonteze, în prezența Consumatorului contorul, 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 Operatorului sînt violate. Reprezentantul Operatorului este obligat să întocmească actul de demontare (anexa nr.5), 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. Reprezentantul Operatorului împachetează contorul și/sau sigiliile aplicate într-o sacoșă proprie, aplică sigiliul la sacoșă și în aceeași zi împreună cu Consumatorul prezintă contorul la expertiza extrajudiciară, sau înmînează 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/sau sigiliile aplicate.

Istituția în care urmează să fie efectuată expertiza extrajudiciară se alege de către Consumator.

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.

90.Operatorul și Consumatorul au dreptul să solicite efectuarea expertizei extrajudiciare repetate.

După efectuarea expertizei extrajudiciare, Operatorul și Consumatorul, după caz, este obligat să prezinte în termen de 10 zile, contorul și/sau sigiliile aplicate de Operator la contor și raportul expertizei extrajudiciare a contorului și/sau a sigiliilor Operatorului aplicate contorului.

91.În cazul în care Consumatorul nu prezintă contorul, sigilat și/sau sigiliile aplicate contorului, la expertiza extrajudiciară sau dacă constată că sigiliile aplicate sacoșei în care a fost împachetat contorul sînt

16.

violat, sau dacă sacoșa în care a fost împachetat contorul este deteriorată, Operatorul este în drept să aplice față de Consumator prevederile pct.130 din prezentul Regulament.

În caz de distrugere, de sustragere sau 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 pct.130 din prezentul Regulament.

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

93. Se interzice Operatorului să aplice prevederile pct.130 din prezentul Regulament 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 consumului fraudulos (anexa nr.6), concluziile raportului expertizei extrajudiciare, concluziile raportului expertizei metrologice și rezultatele examinării altor probe acumulate de Operator.

94. 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.

95. În cazul în care Operatorul a stabilit că Consumatorul a utilizat fraudulos serviciul public de alimentare cu apă și/sau 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.

96. În cazul depistării sau constatării de Operator a faptului schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu nelocativ, 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/sau de canalizare ca Consumator, altul decât cel casnic, Operatorul este în drept să întocmească actul de depistare a schimbării destinației spațiului locativ și să emită o decizie argumentată, cu indicarea circumstanțelor și a motivelor ce au stat la baza emiterii acesteia, prin care să incaseze diferența dintre contravaloarea serviciului calculat în baza tarifului real și contravaloarea serviciului calculat în baza tarifului, care urma să fie aplicat Consumatorului în rezultatul schimbării destinației spațiului locativ, pentru perioada de la schimbarea spațiului locativ și până la depistarea sau constatarea 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.

În decizie Operatorul este obligat să indice dreptul Consumatorului privind contestarea acesteia în caz de dezacord, precum și termenul de contestație. După adoptarea deciziei, Operatorul emite factura pentru incasarea diferenței contravalorii real achitate și cea care urma să fie achitate de Consumator, cu indicarea calculelor detaliate.

97. Decizia Operatorului pentru incasarea 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.

98. Decizia Operatorului pentru incasarea 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 incasarea diferenței dintre contravaloarea serviciului achitat, calculată în baza tarifului aplicat și contravaloarea serviciului calculat în baza tarifului, care urma să fie aplicat Consumatorului sau pentru consumul fraudulos, emise în baza acestei decizii.

99. În cazul în care Consumatorul înștiințează Operatorul, în conformitate cu pct.81 din prezentul Regulament despre deteriorarea contorului și/sau despre violarea sigiliilor Operatorului, faptul nu este calificat drept consum fraudulos de către Consumator, dacă, în urma examinării, nu se demonstrează încălcarea respectivă.

100. Demontarea contoarelor instalate la bransamente/racorduri se efectuează de către Operator sau de către Consumator cu coordonarea prealabilă în scris cu Operatorul. Cheltuielile pentru demontarea, remontarea contorului, de către Operator, la cererea Consumatorului, sînt 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

17.

expertiză, pentru efectuarea expertizei extrajudiciare nu se suspendă furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

101. Consumatorul suportă cheltuielile de reparare, demontare, 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.

102. Contoarele montate la Consumatori sau la Operator și utilizate pentru facturare, trebuie verificate metrologic în termenele legale, stabilite în conformitate cu Lista Oficială a mijloacelor de măsurare și a măsurilor controlului metrologic de stat, aprobată prin Hotărîrea de Guvern nr.1042/2016 și numai în laboratoarele metrologice autorizate. În cazul rezultatelor negative ale verificărilor metrologice, contorul de apă se înlocuiește sau se repară.

103. Operatorul și Consumatorul sau reprezentanții acestora au dreptul să fie prezenți la verificarea metrologică a contorului. Actul cu rezultatele verificării metrologice este pus la dispoziția Operatorului și a Consumatorului.

104. 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 pct.111-113 din prezentul Regulament. Consumatorul casnic va suporta cheltuielile pentru expertiza metrologică, doar în cazul, în care petiția lui nu capătă confirmare.

105. Demontarea contorului pentru efectuarea expertizei metrologice, la solicitarea Consumatorului, se efectuează de către Operator, în decurs de 5 zile de la data înregistrării cererii respective. Operatorul este obligat să aducă la cunoștința 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.

106. La demontarea contorului la solicitarea Consumatorului, pentru expertiza metrologică, reprezentantul Operatorului întocmește actul de demontare în 2 exemplare (cîte un exemplar pentru fiecare parte), indicînd în el numărul contorului și al sigiliilor, indicii contorului, precum și cauzele demontării. Contorul se împachetează, se sigilează de către Operator și se înmînează Consumatorului pentru a fi prezentat, în termen de 7 zile, spre expertiza metrologică, la un laborator metrologic care dispune de autorizația corespunzătoare, eliberată în condițiile legii. Consumatorul este obligat să prezinte Operatorului concluziile expertizei metrologice și contorul, în termen de 7 zile, de la data primirii concluziilor în cauză.

107. În lipsa contorului (nu este instalat contor), volumul de apă consumată se calculează în corespundere cu normele de consum aprobate în modul stabilit, conform prevederilor actelor normative (anexa nr.1). În cazul cînd furnizarea apei se sistează pe un termen de peste trei zile și lisesc contoare, volumul apei furnizate și facturate, pentru luna de referință, se va determina luîndu-se în calcul durata reală de prestare 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.

108. În cazul în care contorul este instalat în limitele proprietății Operatorului, responsabilitatea pentru integritatea contorului și a sigiliilor aplicate, revine Operatorului. Operatorul este obligat să asigure la solicitare, accesul Consumatorilor la contor. În acest caz, Consumatorul este în drept să aplice sigiliul său la contor.

109. În cazul în care contorul instalat la Consumatorul casnic sau la bransamentul 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 în termen de 5 zile lucrătoare, prin repararea contorului sau înlocuirea lui.

110. 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 nu mai tîrziu de 10 zile lucrătoare de la data înregistrării documentate a sustragerii sau a deteriorării contorului. În cazul neconformării Consumatorului cu aceste cerințe, Operatorul este în drept să aplice pct.115 din prezentul Regulament.

111. 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

18.

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).

112.În cazul în care contorul este sustras sau deteriorat sau a ieșit din funcțiune nu din vina Consumatorului și acesta a anunțat Operatorul, sau este necesară demontarea contorului pentru reparație sau verificare metrologică, dacă 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 mică de o lună sau dacă pentru perioada din data sigilării de către Operator a contorului Consumatorului care nu a avut contor, contorul nu a înregistrat careva consum, volumul de apă va fi determinat conform normelor de consum.

113.În cazul în care contorul este sustras sau deteriorat sau a 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 sigilării contorului de către Operator.

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

114.În cazul în care Consumatorul, care a fost informat despre data vizitei Operatorului, dar la prezența legitimației nu permite accesul personalului Operatorului pentru efectuarea controlului contorului între orele 08.00-20.00, reprezentantul Operatorului, întocmește actul refuzului accesului (anexa nr.11), care se înmânează sau se expediază prin poștă Consumatorului, în care obligatoriu se va indica data următoarei vizite pentru efectuarea controlului contorului.

Dacă și în cazul vizitei repetate Consumatorul nu permite accesul la contor, Operatorul deconectează instalațiile interne de apă și/sau de canalizare ale Consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare în conformitate cu prevederile pct.145, lit.(b) din prezentul Regulament.

115.În cazul în care contorul a fost sustras sau a fost deteriorat din vina Consumatorului, consumul de apă se determină în funcție de secțiunea bransamentului, viteza mișcării apei, perioada de timp de la ultima citire a contorului și până la data reinstalării altui contor sau reparației contorului deteriorat.

116.În cazul neexecutării de către Consumator, altul decât cel casnic, a prescripției argumentate a Operatorului, transmisă Consumatorului cu cel puțin 30 zile înainte, privind instalarea/reinstalarea contoarelor adecvate debitului de consum, inclusiv sezonier, Operatorul va reclacula volumul de apă furnizată, volumul apelor uzate în sistemul public de canalizare luându-se în considerație debitul determinat în cadrul examinării contorului și perioada de timp de la data expirării termenului indicat în prescripția Operatorului și până la data instalării contoarelor adecvate debitului de consum.

117.În cazul existenței la Consumator a rețelelor de apă pentru stingerea incendiilor, care sînt conectate la rețeaua publică de 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 armaturii antiincendiare, sigilate de către Operator, și timpul folosirii lor, coordonat cu organizația care a executat lucrările de stingere a incendiului.

Încercarea rețelelor de apă ale Consumatorului pentru stingerea incendiilor, se efectuează doar cu înștiințarea în scris a Operatorului, privind termenele și durata efectuării lucrărilor. 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.

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 cînd hidranții și alte instalații antiincendiare au fost desigilate se determină în funcție de secțiunea bransamentului, viteza mișcării apei și pe durata de timp până la sigilarea hidranților și altor instalații antiincendiare.

Secțiunea 7

Facturarea și plata serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare

118.Plata pentru serviciul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare se efectuează în baza facturii, emisă lunar de către Operator și înmînată Consumatorului sau expediată prin poștă. La cererea Consumatorului factura poate fi expediată în format electronic.

19.

119.Facturile se emit în baza indicilor contorului sau, după caz, calculat urmare a constatării consumului fraudulos, pentru încasarea diferenței dintre tariful achitat și cel care urma să fie achitat de

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 autoritățile administrației publice locale sau de către Agenție, cu respectarea prevederilor prezentului Regulament, inclusiv la emiterea facturilor pentru plata preventivă.

120.În blocurile locative în care contractele de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare sînt încheiate cu administratorul blocului locativ, facturarea serviciului se efectuează în baza tarifelor aprobate și a volumului de apă înregistrat de contorul comun instalat la bransamentul blocului. Distribuirea pe apartamente a volumului de apă înregistrat de contorul comun de la bransamentul blocului locativ se efectuează de către administratorul blocului locativ în baza Regulamentului cu privire la prestarea serviciilor comunale și necomunale, folosirea, exploatarea și administrarea locuințelor, aprobat de Guvern și conform art.19, alin.(1) al Legii Condominiului în fondul locativ nr.913/2000.

121.În blocurile locative în care furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare se efectuează în baza contractelor încheiate de către Operator cu fiecare proprietar/locatar de apartament în parte, facturarea serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare se efectuează în baza indicilor contoarelor individuale instalate în apartamente și a tarifelor aprobate.

122.În cazul în care se modifică tarifele la serviciul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare în limitele perioadei de facturare, în scopul emiterii facturii pentru serviciul furnizat/prestat, Operatorul este în drept să determine volumul de apă, volumul serviciului de canalizare și de epurare a apelor uzate, în perioada de pînă 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.

123.Factura lunară de plată, prezentată lunar de către Operator Consumatorului, trebuie să conțină în mod obligatoriu date:

- a)numele și prenumele (denumirea) Consumatorului;
- b)adresa pentru fiecare loc de consum și numărul contractului;
- c)indicii actuali și cei precedenți ai contorului și perioada pentru care este emisă factura;
- d)volumul de apă, volumul serviciului de canalizare și de epurare a apelor uzate furnizate în perioada de facturare;
- e)tarifele aplicate;
- f)plata pentru fiecare serviciu furnizat;
- g)data expedierii facturii;
- h)data-limită a facturii;
- i)datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;
- j)suma totală spre achitare ce include și datoriile precedente, dacă există;
- k)adresa și numărul de telefon al Operatorului, inclusiv numărul telefonului din cadrul serviciului

24 din 24 ore, poșta electronică și pagina web a Operatorului.

124.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/sau de canalizare ce vă aparțin, de la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare. Reconectarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare va fi posibilă după eliminarea cauzei care a dus la deconectare și după achitarea tarifului pentru reconectare”.

125.Operatorul nu este în drept să includă în factura lunară de plată alte sume, decît cele calculate conform prevederilor pct.119-122 din prezentul Regulament.

126.Operatorul este în drept să aplice penalitate Consumatorilor pentru fiecare zi de întârziere a plății pentru serviciile furnizate/prestate, începînd cu prima zi după data limită de plată a facturii. Suma penalităților va fi prezentată Consumatorului spre achitare într-o factură separată. Penalitatea urmează a fi aplicată în conformitate cu contractul încheiat cu Consumatorul, în corespundere cu prevederile contractului-cadru, aprobat de Agenție. Cuantumul penalității nu poate depăși mărimea stabilită de Legea nr.303/2013. Penalitatea nu se aplică în cazul facturilor eronate.

127.În cazul în care Consumatorul depistează că a fost emisă o factură eronată în defavoarea sa, Operatorul este obligat să restituie suma incasată suplimentar sau, la solicitarea Consumatorului, să o ia în considerare drept plată pentru următoarele decontări.

20.

128. Operatorul este în drept să nu restituie sumele incasate suplimentar sau să nu le considere drept plată pentru viitoarele decontări în cazul în care faptul emiterii unei facturii eronate a fost depistat după expirarea termenului de prescripție stabilit de Codul civil al Republicii Moldova, aprobat prin Legea nr.1107/2002 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002, nr.82-86, art.661), republicat la 01.03.2019 (monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2019, nr.66-75, art.132) în temeiul Legii nr.133 din 15.11.2018, sau în cazul în care Consumatorul nu poate demonstra faptul în cauză și nu poate indica data emiterii facturii eronate.

129. 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 al Republicii Moldova sau dacă Operatorul nu poate demonstra faptul în cauză și nu poate indica data emiterii facturii eronate.

130. În cazul în care Operatorul constată consum fraudulos de către Consumator, Operatorul este în drept să calculeze volumul serviciului public furnizat/prestat, care urmează a fi facturat de către Operator Consumatorului și care se determină în funcție de secțiunea branșamentului, viteza mișcării apei și de durata consumului fraudulos.

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 consumului fraudulos (categoria Consumatorului, regimul de consum, regimul de lucru al agentului economic, modalitatea consumului fraudulos, starea instalațiilor interne ale Consumatorului, necesitățile pentru care 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.

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

132. 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.

133. În cazul în care se constată consum fraudulos, la emiterea facturii pentru volumul serviciului public de alimentare cu apă și/sau 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.

134. În cazul în care persoanele fizice și juridice conectează neautorizat la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare instalațiile interne de apă și/sau de canalizare, Operatorul calculează volumul serviciului public conform secțiunii conductei, vitezei mișcării apei și 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.

135. În cazul în care contorul a fost demontat pentru reparație sau în urma expertizei 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 deteriorare.

136. Prevederile pct.135 pot fi aplicate în cazul în care expertiza metrologică a fost efectuată în limitele intervalului maxim de timp admis între două verificări metrologice succesive.

137. 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/sau de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, instalațiile cărora au fost deconectate din cauza neachitării facturilor pentru serviciul public furnizat/prestat și a penalităților stabilite în contract.

138. 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/sau 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 insolabilitate.

139. Operatorul va solicita efectuarea plății preventive de Consumatorul deconectat de la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, înainte de reconectare și de reluarea furnizării/prestării serviciului corespunzător.

21.

140. 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/sau de canalizare.

141. 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/sau 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 insolabilitate.

142. În caz de rezoluțiune a contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau 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, pînă la rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare.

143. Operatorul ține evidența plăților preventive primite de la Consumatori. Datele privind plățile preventive includ în mod obligatoriu:

- a) numele, prenumele Consumatorului și numărul contractului încheiat cu el;
- b) adresa Consumatorului și locul de consum, dacă diferă;
- c) suma plății preventive;

144. 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 Consumatorii, alții decât cei casnici, concentrația poluanților depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate, stabilită de Operator și aprobată de către Agenția ecologică teritorială, Operatorul și solicitantul procedează în conformitate cu prevederile art.22 din Legea nr.303/2013.

Secțiunea 8

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

145. Operatorul are dreptul să suspende furnizarea apei Consumatorului sau recepționarea apelor uzate de la Consumator, prevenind Consumatorul, în următoarele cazuri:

a) starea tehnică nesatisfăcătoare a instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale Consumatorului și refuzul Consumatorului de a lichida nerespectarea regulilor de exploatare tehnică;

b) refuzul repetat al Consumatorului de a permite personalului Operatorului, împuternicit cu dreptul de control, accesul la instalațiile și la rețelele 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 (în cazul nerespectării limitelor stabilite), precum și pentru executarea altor lucrări de exploatare, întreținere, reconstrucție, construcție etc. Operatorul este obligat să documenteze acest fapt, întocmind în acest sens un act, care urmează să fie expediat Consumatorului împreună cu avizul de deconectare;

c) dispoziția organelor teritoriale de supraveghere sanitară și de mediu;

d) 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;

e) 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.68, lit(q) din prezentul Regulament;

f) constatarea consumului fraudulos, depistarea sau constatarea faptului schimbării destinației spațiului locativ în spațiu nelocativ, fără ca posesorul imobilului să solicite în termenul stabilit încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau 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.68, lit.(q) din prezentul Regulament.

146. Suspendarea furnizării apei Consumatorului sau recepționarea apelor uzate de la Consumator, în conformitate cu pct.145 din prezentul Regulament se efectuează prin deconectarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, care se efectuează doar în zilele lucrătoare, în intervalul de timp 8.00-20.00. Deconectarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale Consumatorului se efectuează numai după avizarea Consumatorului, prin aviz de deconectare, care se expediază sau se înmânează Consumatorului cu cel puțin 5 zile înainte de data preconizată pentru deconectare. În situațiile prevăzute la pct.145, lit.(e) și (f) din prezentul Regulament, Operatorul îl informează pe Consumatorul casnic prin intermediul facturii de plată referitor la consumul pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, cu privire la posibilele consecințe în cazul neachitării în termen a facturii.

147. În cazul în care Operatorul întreprinde măsurile prevăzute de pct.145 din prezentul Regulament, Operatorul este obligat să asigure că acțiunile întreprinse de el nu vor influența negativ calitatea serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare furnizat/prestat altor Consumatori.

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

149. Este interzisă deconectarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale Consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare în următoarele cazuri:

a) Consumatorul a contestat la Operator factura de plată a serviciului furnizat/prestat, inclusiv factura pentru serviciul calculat în urma constatării consumului fraudulos.;

b) Consumatorul a contestat în instanța de judecată factura de plată a serviciului furnizat/prestat, inclusiv factura pentru serviciul calculat în urma constatării consumului fraudulos sau depistarea ori constatarea schimbării spațiului din locativ în spațiu nelocativ, fără ca posesorul imobilului să solicite în termenul stabilit încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare ca, în situația aplicabilă altor Consumatori, decât cei casnici. În acest caz Consumatorul este obligat să înștiințeze în scris Operatorul, că a depus o cerere de chemare în judecată, anexînd copia cererii.

Totodată, Consumatorul este obligat să achite facturile pentru serviciul curent, expediate lui de către Operator, precum și penalitățile, calculate conform prevederilor contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare.

150. Deconectarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale Consumatorului, de la sistemul public de alimentare cu apă și/sau 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 cînd Consumatorul a rezolvit contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare și a asigurat accesul personalului Operatorului pentru îndeplinirea lucrărilor respective.

151. Deconectarea de la sau reconectarea la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare a instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale Consumatorului, se efectuează doar prin ordinul de deconectare, de reconectare, semnat de persoana responsabilă a Operatorului.

152. Reprezentantul Operatorului, care a efectuat deconectarea sau reconectarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale Consumatorului, este obligat să întocmească actul cu privire la deconectare/reconectare în 2 (două) exemplare (cît unul pentru fiecare parte), indicînd în act motivele deconectării/reconectării și informația relevantă privind contorul Consumatorului.

153. Deconectarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și/sau 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- proprietate ale Consumatorului, acesta este obligat, prin intermediul persoanei responsabile de exploatarea instalațiilor respective, să asigure accesul personalului Operatorului pentru efectuarea deconectării.

154. În cazurile de deconectare, prevăzute în prezentul Regulament, reprezentantul Operatorului, în ziua preconizată pentru deconectare, prezintă Consumatorului ordinul de deconectare semnat de persoana responsabilă a Operatorului. Reprezentantul Operatorului nu este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și/sau de canalizare ale Consumatorului, în cazul în care Consumatorul demonstrează faptul înlăturării motivelor, care au condiționat emiterea ordinului de deconectare.

155. 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/sau de canalizare, întocmind actul de deconectare a locului de consum, expedind ulterior prin poștă

23.

o copie a actului și ordinului de deconectare, în care se indică motivele deconectării, adresa și telefonul de contact al Operatorului și data deconectării.

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

157. Consumatorul este în drept să solicite Operatorului reconectarea instalațiilor interne de alimentare cu apă și/sau de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau 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/sau de canalizare ale Consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, în termenul care nu depășește 3 zile lucrătoare, după ce Consumatorul a solicitat reconectarea și a achitat tariful pentru reconectare.

158. Consumatorul achită tariful pentru deconectare, 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/sau de canalizare ale Consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare a avut loc cu încălcarea prevederilor prezentului Regulament.

159. Operatorul este obligat să planifice și să efectueze lucrările de exploatare, de întreținere a sistemului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, în modul care asigură cea mai mică durată a întreruperilor planificate ale furnizării apei sau a recepționării apelor uzate.

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

În cazul întreruperilor neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, Operatorul este obligat să restabilească furnizarea/prestarea serviciului către Consumatori în termenul cel mai scurt posibil, dar care să nu depășească termenul stabilit prin contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, precum și limitele stabilite de Lgea nr.303/2013, prezentul Regulament și alte reglementări.

161. Operatorul va sigura 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.

162. În cazul unor întreruperi neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare la nivel local (stradă, cartier), care afectează un număr mic de Consumatori, Operatorul înregistrează fiecare apel (inclusiv data și ora) și informează Consumatorul despre numărul de înregistrare al apelului.

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

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

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

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

b) producerea circumstanțelor de forță majoră, a avariilor 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;

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

165. În caz de furnizare a apei cu întreruperi din cauza capacității insuficiente a apeductului, Operatorul, cu acordul autorităților administrației publice locale, organizează distribuirea apei în sectoarele corespunzătoare ale localităților conform unui orar, anunțînd Consumatorii despre regimul de furnizare. Totodată, Operatorul elaborează și realizează măsuri de asigurare ulterioară a livrării apei către Consumatori în volumele prevăzute.

166. 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**

167. Operatorul este obligat să dispună de centre pentru relații cu Consumatorii, unde au acces liber toți Consumatorii, pe parcursul programului de lucru și să desemneze personalul cu drept de decizie, responsabil de examinarea petițiilor și de soluționarea problemelor Consumatorilor.

168. Operatorul este obligat să aducă periodic la cunoștința Consumatorilor următoarele date la activitate a centrelor pentru relații cu Consumatorii:

a) adresele sediilor, numerele de telefon, inclusiv numărul de telefon al serviciului 24 din 24 ore și adresele poștei electronice (dacă sînt disponibile) unde Consumatorii pot adresa petiții;

b) programul de lucru, de cel puțin 5 zile pe săptămînă a cîte 8 ore pe zi, pe parcursul căruia Consumatorul poate adresa petiția.

169. Reprezentantul Operatorului responsabil de examinarea petițiilor Consumatorilor trebuie să dispună de aptitudini și împuterniciri pentru:

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

b) a remite petiția către persoana Operatorului, investită cu atribuții privind examinarea și soluționarea problemelor abordate în petiție;

c) a informa Consumatorul despre drepturile lui în procesul de soluționare a neînțelegerilor.

170. 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 centrele pentru relații cu Consumatorii.

171. Petițiile Consumatorilor în legătură cu furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare (contractarea, debransarea, reconectarea, facturarea, precum și referitor la consumul fraudulos etc.) se examinează și se soluționează de Operator.

172. Consumatorii sînt în drept să solicite recuperarea prejudiciilor materiale și morale cauzate de Operator, în conformitate cu prevederile Codului civil al Republicii Moldova.

173. Operatorul este obligat să țină evidența petițiilor. Informația despre petiții include cel puțin:

a) data depunerii petiției;

b) numele persoanei care a depus petiția;

c) esența problemei abordate în petiție;

d) acțiunile întreprinse de Operator pentru soluționarea problemelor abordate în petiție;

e) decizia Operatorului.

174. 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.

175. Operatorul este obligat să depună toate eforturile pentru soluționarea rezonabilă a neînțelegerilor cu Consumatorii, pe cale amiabilă.

176. 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.

177. În caz de dezacord cu răspunsul Operatorului ori 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.

178. 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 al Republicii Moldova nr.116/2018 (monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr.309-320, art.466). Deciziile Agenției de soluționare a problemelor invocate în petiție pot fi contestate în instanța de contencios administrativ în termen de 30 de zile de la momentul comunicării actului, conform prevederilor Codului administrativ.

179. Litigiile dintre părțile contractante apărute în legătură cu furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare se soluționează în instanța de judecată competentă.

la Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Hîncești, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. ____ din _____

**Normele de consum ale apei
în municipiul Hîncești, satele: Fîrlădeni, Logănești, comunele: Bozieni, Mereșeni**

Nr.d/o	Consumatori	Unitatea de măsură	Cantitatea de consum dm ³ (litri)
1.	Case de locuit individuale		
1.1.	Cu sistem de alimentare cu apă: a)cu un punct de distribuție a apei b)cu două și mai multe puncte de distribuție a apei fără sistem de canalizare	la 1pers./zi	60 90
1.2.	Cu sistem de alimentare cu apă, fără cadă de baie și duș	la 1 pers./zi	95
1.3.	Cu sistem de alimentare cu apă, cu sistem de gazificare: a)cu sistem de canalizare b)fără sistem de canalizare	la 1 pers./zi	120 110
1.4.	Cu sistem de alimentare cu apă, cu cadă de baie, duș, sistem de canalizare, cazan de baie cu focar pentru: a)combustibil solid; b)combustibil lichid; c)gaze; d)boiler	la 1 pers./zi	150 190 230 230
1.5.	Cu sistem de alimentare cu apă, cadă de baie, duș, fără sistem de canalizare cu încălzitoare de apă: a)cu combustibil solid; b)cu combustibil lichid; c) cu gaze; d) electrice	la 1 pers./zi	80 90 100 90
1.6.	Cu sistem de alimentare cu apă, dotate cu closet, lavoare, cu cadă de baie, fără sistem de canalizare	la 1 pers./zi	100
2.	Deservirea sanitară a blocurilor locative		
2.1.	Spălatul scărilor, holurilor, etc.	la 1 m ² /zi	0,33
3.	Irigarea și stropirea		
3.1.	Stropirea din furtun a străzilor, trotuarelor (pavaje)	la 1 m ² /zi	1
3.2.	Stropirea străzilor, trotuarelor asfaltate (pavaje) cu mecanisme speciale	la 1 m ² /zi	3
3.3.	Irigarea spațiilor verzi, gazoanelor, etc.	la 1 m ² /zi în sezon	10
3.4.	Irigarea copacilor	la 1 unit./lună	300
3.5.	Irigarea serelor	la 1 m ² /zi	15
3.6.	Irigarea serelor cu stelaje	la 1 m ² /zi	6
3.7.	Irigarea grădinilor	la 1 m ² /zi	10
4.	Îngrijirea animalelor		
4.1.	Bovine, cabaline	la 1 cap/zi	60
4.2.	Porcine	la 1 cap/zi	20
4.3.	Pvine, caprine	la 1 cap/zi	10
4.4.	Păsări de carne	la 1 cap/zi	1,5
4.5.	Iepuri	la 1 cap/zi	2
4.6.	Nutri	la 1 cap/zi	100
5.	Tratamentul animalelor în clinici veterinare		
5.1.	Animale mari	la 1 cap/zi	100

5.2.	Animale mici	la 1 cap/zi	50
6.	Havuzuri		
6.1.	Cu reciclarea apei	în zi	1% din volumul total
6.2.	Fără reciclarea apei		în funcție de diametrul bransamentului cu viteza de 1 m/sec.
7.	Bazine de înot (piscine)		
7.1.	<i>Pentru restabilirea volumului de apă</i>		
7.1.1.	Bazine cu reciclarea apei	% zi	10
7.1.2.	Bazine fără reciclarea apei	% zi	100
7.2.	<i>Pentru schimbarea volumului apei</i>		
7.2.1.	Bazine în curtea casei de locuit	o dată în săptămână/ sezon	100% din volum
7.2.2.	Bazine în încăpere (în case de locuit)	o dată în săptămână/ în decursul întregului an	100% din volum
8.	Spălarea transportuli auto și a mecanismelor, fără sistem de reciclare a apei		
8.1.	<i>În încăperi speciale</i>		
8.1.1.	Mașini de mare tonaj, mecanisme pentru construcții	la 1 unit./zi	1500
8.1.2.	Autoturisme	la 1 unit./zi	1000
8.2.	<i>Cu ajutorul furtunului manual</i>		
8.2.1.	Mașini de mare tonaj, mecanisme	la 1 unit./zi	500
8.2.2.	Autoturisme	la 1 unit./zi	300
8.2.3.	Motociclete	la 1 unit./zi	50

Notă:

-La determinarea consumului de apă pentru căminele de tip familial se vor aplica normele de consum pentru casele de locuit individuale cu gradul de confort respectiv.

-Pentru stropitul mecanic al stăzilor și drumurilor, consumul de apă se va calcula numai atunci când în aceste scopuri se va utilizată apa din sistemul public de alimentare cu apă.

-Pentru havuzuri, calculul se efectuează pe perioada de sezon, adică 6 luni în an.

-Stropitul plantațiilor verzi și grădinilor se va efectua pe o perioadă de cel mult 5 luni anual.

27.

Anexa nr.2

la Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Hîncești, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. ____ din ____

Societatea pe Acțiuni „Operator Regional Apă-Canal Hîncești”

(denumirea operatorului)

Aviz de branșare/racordare

Nr. ____ din „ ____ ” ____ 202__

Valabil pînă la „ ____ ” ____ 202__

1. Persoană fizică, persoană juridică (consumatorul) _____,

2. Adresa: _____,

3. Locul de consum pentru care se solicită branșarea/racordarea _____,

4. Punctul de branșare/racordare:

la sistemul public de alimentare cu apă: _____,

la sistemul public de canalizare: _____,

5. Debitul solicitat, cu excepția consumatorilor casnici _____,

6. Tipul, parametrii și caracteristicile tehnice ale contoarelor ce urmează a fi instalate:

7. Cerințele față de montarea contoarelor: _____

8. Alte cerințe. Elaborarea și coordonarea proiectului instalațiilor interne de apă și de canalizare cu operatorul este obligatorie. O copie a proiectului coordonat rămîne la operator. Coordonarea proiectului respectiv se efectuează de către operator în termen ce cel mult 10 zile de la data solicitării.

28.

Anexa nr.3

la Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Hîncești, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. ____ din ____

Către S.A., „Operator Regional Apă-Canal Hîncești”

de la _____

telefon: _____

C E R E R E

privind verificarea metrologică (ordinară, de expertiză) a contorului cu nr. _____

Prin prezenta, solicit acordarea suportului tehnic de către S.A., „Operator Regional Apă-Canal Hîncești” pentru executarea lucrărilor de demontare/montare și verificare metrologică (ordinară, de expertiză) a contorului cu nr. _____

Achitarea serviciilor solicitate o garantez.

Data _____

Semnătura _____

29.

Anexa nr.4

la Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Hîncești, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. ____ din ____

S.A., Operator Regional Apă-Canal Hîncești

(denumirea operatorului)

Proces-verbal de dare în exploatare a contorului

din „____” _____ 202__

Reprezentantul operatorului: _____
(numele, prenumele, funcția)

în prezența consumatorului: _____
(numele, prenumele, funcția, denumirea întreprinderii)

sau al reprezentantului consumatorului _____, identificat _____

am efectuat darea în exploatare a contorului la adresa locului de consum: _____

_____. Telefon: _____

Contract nr. _____ din _____, categoria consumatorului _____

	Contor nr.1	Contor nr.2
Locul montării contorului		
Indicii contorului		
Tipul și nr. contorului		
Data verificării de stat		
Sigiliul verficatorului metrologic		
Sigiliul Operatorului		

Responsabilitatea consumatorului:

Consumatorul este obligat să asigure integritatea contoarelor și a sigiliilor aplicate acestora, inclusiv să întreprindă măsuri de protecție a contorului de apă contra înghețului, incendiului, inundației, șocului exterior și alte operațiuni care pot să influențeze indicațiile contorului;

1. În caz de deteriorare a contorului de apă sau violarea sigiliului Operatorului, Consumatorul înștiințează Operatorul la adresa **mun.Hîncești, str.Mihalcea Hîncu, 119;** tel.:serviciul evidența **(0269)22687;** dispecerat- **(0269)22357** .

2. În caz de constatare a încălcării clauzelor contractuale de către Consumator, volumul de apă și de canalizare se calculează conform Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. ____ din ____.

3. Reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale Consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare se va efectua după înlăturarea cauzelor care au condus la deconectare și după achitarea tarifului pentru reconectare în conformitate cu prevederile Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. ____ din ____.

Notă: Prezentul act s-a întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare din părți.

Reprezentantul operatorului de rețea:

1. _____
(numele, prenumele)

semnătura

2. _____
(numele, prenumele)

semnătura

Consumatorul sau reprezentantul acestuia :

(numele, prenumele)

semnătura

30.

Anexa nr.5

la Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Hîncești, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. ____ din ____

S.A., Operator Regional Apă-Canal Hîncești
(denumirea operatorului)

Act de demontare a contorului

din „____” _____ 202__

Reprezentantul operatorului: _____
(numele, prenumele, funcția)

în prezența consumatorului: _____
(numele, prenumele, funcția, denumirea întreprinderii)

sau al reprezentantului consumatorului _____, identificat _____

am efectuat demontarea contorului la adresa locului de consum: _____

Telefon: _____

Contract nr. _____ din _____, categoria consumatorului _____

	Contor nr.1	Contor nr.2
Locul montării contorului		
Indicii contorului		
Tipul și nr. contorului		
Data verificării de stat		
Sigiliul verficatorului metrologic		
Sigiliul Operatorului		

1. Contorul este demontat din motivul: _____

(se indică motivul demontării echipamentului de măsurare: reparație, verificare metrologică periodică; expertiză metrologică; expertiza extrajudiciară)

2. Contorul este împachetat, sigilat de Operator și se înmânează Consumatorului spre:

a) expertiza metrologică _____ (da, nu) b) expertiza extrajudiciară _____ (da, nu)

Consumatorul este în drept să aleagă instituția în care va efectua expertiza extrajudiciară. Înainte de efectuarea expertizei extrajudiciare, consumatorul este în drept să solicite efectuarea expertizei metrologice a contorului, cheltuielile fiind suportate de consumator. Expertiza metrologică se efectuează la un laborator independent autorizat în condițiile legii. Consumatorul este în drept să participe la efectuarea expertizei metrologice sau extrajudiciare în conformitate cu legea.

3. Pe perioada efectuării _____
(reparației, verificării metrologice periodice, de expertiză, expertiza extrajudiciară)

furnizarea serviciului de alimentare cu apă nu a fost suspendată și se efectuează prin:

Telefon de contact al Operatorului: serviciul evidența-(0269)22687; dispecerat-(0269)22357

Notă: Prezentul act s-a întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare din părți.

Reprezentantul operatorului de rețea, care a efectuat demontarea:

1. _____
(numele, prenumele) _____
semnătura

2. _____
(numele, prenumele) _____
semnătura

Consumatorul : _____
(numele, prenumele) _____
semnătura

31.

Anexa nr.6

la Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Hîncești, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. _____ din _____

Societatea pe Acțiuni „Operator Regional Apă-Canal Hîncești”

(denumirea operatorului)

Act nr. _____ de depistare a

- ☐ Conectării neautorizate a instalațiilor interne de apă la sistemul public de alimentare cu apă;
- ☐ Racordării neautorizate la sistemul public de canalizare;
- ☐ Consumului fraudulos de apă prin evitarea contorului;
- ☐ Violarea sigiliilor aplicate la:

☐ ventil

☐ la filtru

☐ la obturatorul branșamentului de apă

☐ la îmbinarea demontabilă

☐ la unirea contorului cu țeava

☐ la hidrant de incendiu

☐ la vana pe conducta de ocolire

☐ la robinet de incendiu

care pot duce la neînregistrarea sau înregistrarea incompletă a volumului de apă utilizat

- ☐ Neasigurării integrității contorului, prin nerespectarea măsurilor de protecție a acestuia, care poate duce la neînregistrarea sau înregistrarea incompletă a volumului de apă utilizat.

Reprezentantul operatorului: _____
(numele, prenumele, funcția)

în prezența consumatorului: _____
(numele, prenumele, funcția, denumirea întreprinderii)

sau al reprezentantului consumatorului _____, identificat _____

am întocmit prezentul act la data _____ la ora _____

la dresa locului de consum: _____

Contract nr. _____ din _____

Categoria consumatorului ☐ casnic ☐ alți consumatori decît cei casnici

Regimul de lucru al consumatorului: de la _____ pînă la _____

Tipul (numărul) contorului: _____

Indicațiile contorului la ziua controlului: _____

Nr. sigiliului operatorului aplicat la contor _____ (afectat da/nu): _____

Modalitatea consumului fraudulos

Explicațiile consumatorului:

Concluzii:

Consumatorul sau reprezentantul consumatorului a refuzat (de subliniat dacă este cazul) să semneze Actul și să primească un exemplar al Actului.

Cauzele refuzului _____

Reprezentanții operatorului

1. _____	_____
(numele, prenumele)	(semnătura)
2. _____	_____
(numele, prenumele)	(semnătura)
3. _____	_____
(numele, prenumele)	(semnătura)

Martori (în cazul în care există)

1. _____	_____
(numele, prenumele)	(semnătura)
2. _____	_____
(numele, prenumele)	(semnătura)

Consumatorul sau reprezentantul acestuia

_____	_____
(numele, prenumele)	(semnătura)

Notă! Factura pentru consum fraudulos va fi emisă de către Operator după luarea deciziei argumentate, cu indicarea circumstanțelor și a motivelor ce au stat la baza emiterii acesteia. 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.

Decizia Operatorului privind consumul fraudulos poate fi contestată de către Consumator în instanța de judecată, în conformitate cu prevederile legislației.

Actul se întocmește în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte și se semnează de părți. În cazul în care Consumatorul refuză să fie prezent la control, să semneze ori să primească actul, Operatorul îl va expedia prin intermediul poștei cu aviz.

Anexa nr.7

la Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Hîncești, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. _____ din _____

S.A., Operator Regional Apă-Canal Hîncești

(denumirea operatorului)

Act de deconectare / reconectare a instalatiilor interne de apă și de canalizare

din „ ” 202

Reprezentantul operatorului: _____
(numele, prenumele, funcția)

în prezența consumatorului: _____
(numele, prenumele, funcția, denumirea întreprinderii)

sau al reprezentantului consumatorului _____, identificat

am efectuat deconectarea / reconectarea instalațiilor interne de apă și canalizare la adresa locului de consum:

Telefon: _____

Contract nr. _____ din _____, categoria consumatorului _____

Motivul deconectării / reconectării _____

(se indică motivul deconectării /reconectării)

	Contor nr.1	Contor nr.2
Locul montării contorului		
Indicii contorului		
Tipul și nr. contorului		

Deconectarea / reconectarea instalatiilor interne a fost efectuată:

a) prin sigilarea / desigilarea: _____

(se indică numărul și locul aplicării / scoaterii sigiliului)

(alte metode prin care a fost efectuată deconectare / reconectarea instalațiilor interne)

Notă:Prezentul act s-a întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare din părți.

Reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare se va efectua în termen de cel mult 3 zile lucrătoare, de la data solicitării, după înlăturarea cauzelor care au condus la deconectare și după achitarea tarifului pentru reconectare.

Consumatorului i se interzice reconectarea neautorizată a instalațiilor interne la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare. Reconectarea neautorizată a instalațiilor interne la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare se consideră consum fraudulos.

Telefon de contact al Operatorului: serviciul evidența-(0269)22687; dispecerat-(0269)22357

Reprezentantul operatorului de rețea, care a efectuat deconectarea / reconectarea:

1. _____
(numele, prenumele)

semnătura

2. _____
(numele, prenumele)

semnătura

Consumatorul sau reprezentantul acestuia :

(numele, prenumele)

semnătura

34.

Anexa nr.8

la Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Hîncești, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. ____ din ____

Societatea pe Acțiuni „Operator Regional Apă-Canal Hîncești”

(denumirea operatorului)

Aviz de deconectare nr. ____ din ____

Stimate consumator!

Prin prezenta, Vă aducem la cunoștință, că în conformitate cu prevederile pct. ____ din Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. ____ din ____, vom deconecta instalația internă de alimentare cu apă și/sau de canalizare din motivul

_____.

Pentru reconectare, va trebui să înlăturați motivele care au condus la deconectare, să achitați datoria formată și tariful pentru reconectare la rețeaua publică de alimentare cu apă și/sau canalizare a instalațiilor intene care vă aparțin.

Vă atenționăm că Operatorul este în drept să declare rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare dacă pe parcursul a 30 zile din data deconectării nu au fost înlăturate motivele care au dus la deconectarea instalațiilor interne.

Reprezentantul operatorului

(numele, prenumele)

(semnătura)

Consumatorul sau reprezentantul acestuia

(numele, prenumele)

(semnătura)

35.

Anexa nr.9

la Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Hîncești, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. ____ din ____

S.A., Operator Regional Apă-Canal Hîncești

/denumirea operatorului de rețea/

**ACT
de control al echipamentului de măsurare**

Reprezentantul operatorului _____
(numele, prenumele, funcția)

în prezența Consumatorului _____
(numele, prenumele, funcția, denumirea întreprinderii)

sau al reprezentantului _____, identificat _____

am efectuat controlul echipamentului de măsurare la adresa locului de consum: _____
Telefonul: _____

Locul montării echipamentului de măsurare _____

Contractul nr. _____, categoria consumatorului _____

1. Indicațiile echipamentului de măsurare la ziua controlului: _____

2. Tipul echipamentului de măsurare: _____, numărul _____

3. Nr. sigiliului mecanismului de evidență a echipamentului de măsurare _____ /afectat _____
(da/nu)

4. Nr. sigiliului de la robinetului pînă la echipamentului de măsurare _____ /afectat _____
(da/nu)

5. Nr. sigiliului operatorului aplicat la echipamentul de măsurare _____ /afectat _____
(da,nu)

6. Constatări: _____

„_____” _____ 20_____
(data, luna, anul)

Notă: Prezentul act s-a întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare din părți.

Reprezentantul operatorului care a efectuat controlul:

1. _____
(numele, prenumele)

semnătura

2. _____
(numele, prenumele)

semnătura

Consumatorul sau reprezentantul acestuia

(numele, prenumele)

semnătura

36.

Anexa nr.10

la Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Hîncești, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. ____ din ____

S.A., Operator Regional Apă-Canal Hîncești

(denumirea operatorului)

Act de aplicare a sigiliului

din „____” _____ 202__

Reprezentantul operatorului: _____
(numele, prenumele, funcția)

în prezența consumatorului: _____
(numele, prenumele, funcția, denumirea întreprinderii)

sau al reprezentantului consumatorului _____, identificat _____

adresa locului de consum: _____
_____ telefon: _____

Contract nr. _____ din _____, categoria consumatorului _____

1.

Tipul contorului, Dn	Numărul contorului	Indicii contorului	Data verificării de stat

2. Am întocmit prezentul act de aplicare a sigiliilor și anume:

- la mecanismul de evidență a echipamentului de măsurare nr. _____

- la joncțiunile echipamentului de măsurare cu rețeaua de alimentare cu apă nr. _____

- la joncțiunile echipamentului de măsurare cu rețeaua de canalizare nr. _____

- alt loc (se specifică) nr. _____

3. Numărul și starea sigiliului aplicat anterior. Motivul înlăturării. _____

4. Responsabilitatea consumatorului:

Consumatorul este obligat să asigure integritatea echipamentului de măsurare și sigiliilor aplicate de operator, să întreprindă măsuri de protecție a contorului contra înghețului, să se abțină de la orice alte acțiuni care pot duce la neînregistrarea sau înregistrarea incompletă a volumelor de apă consumate, să nu influențeze echipamentul de măsurare cu diverse mijloace tehnice în scopul denaturării rezultatelor măsurării consumului de apă, precum și să mențină și să întrețină în stare corespunzătoare căminul de vizitare în care este instalat contorul. În caz de deteriorare a echipamentului de măsurare și/sau a sigiliilor aplicate de Operator, Consumatorul imediat informează Operatorul la adresa: **mun. Hîncești str. Mihalcea Hîncu nr. 119**, telefon de contact: **serviciul evidență – (0269)22687, dispecerat – (0269)22357**.

Notă: Prezentul act s-a întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare din părți.

Reprezentantul operatorului de rețea, care a efectuat sigilarea:

1. _____
(numele, prenumele)

_____ semnătura

2. _____
(numele, prenumele)

_____ semnătura

Consumatorul sau reprezentantul acestuia :

_____ (numele, prenumele)

_____ semnătura

37.

Anexa nr.11

la Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Hîncești, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. ____ din ____

**Act
de constatare a refuzului de a permite acces pentru inspectarea locului de consum**

din „____” _____ 20____, ora ____: _____

Reprezentantul operatorului: _____
(numele, prenumele, funcția)

în prezența consumatorului: _____
(numele, prenumele, funcția, denumirea întreprinderii)

sau al reprezentantului consumatorului _____, identificat _____

adresa locului de consum: _____
_____ telefon: _____

contract nr. _____ din _____, categoria consumatorului _____
la executarea obligațiilor funcționale stabilite în fișa de lucru, am constatat, că Consumatorul a refuzat să permită personalului Operatorului accesul pentru:

- ☐ **controlul contorului;**
- ☐ **inspectarea instalațiilor interne de alimentare cu apă și/sau de canalizare;**
- ☐ **prelevarea apelor uzate din căminul de control;**
- ☐ **alte** _____

Reprezentații operatorului

_____ (numele, prenumele)	_____ (semnătura)
------------------------------	----------------------

Consumatorul sau reprezentantul acestuia :

_____ (numele, prenumele)	_____ semnătura
------------------------------	--------------------

Martori (în cazul în care există)

1. _____ (numele, prenumele)	_____ (semnătura)
2. _____ (numele, prenumele)	_____ (semnătura)

Un exemplar al actului a fost primit de către _____
(numele, prenumele) _____
semnătura

Telefon de contact al operatorului: (0269)22687

38.

Anexa nr.12

la Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Hîncești, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. ____ din ____

Prescripție pentru asigurarea accesului

din „____” _____ 20____, ora _____ :

Reprezentantul operatorului: _____
(numele, prenumele, funcția)

În prezența consumatorului: _____
(numele, prenumele, funcția, denumirea întreprinderii)

sau al reprezentantului consumatorului _____, identificat _____

adresa locului de consum: _____

_____ telefon: _____

Contract nr. _____ din _____, categoria consumatorului _____

În conformitate cu prevederile pct.67, lit(e) din Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Hîncești, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. ____ din _____, conform cărora Consumatorul este obligat să acorde acces personalului Operatorului, la prezentarea legitimației corespunzătoare, pentru citirea indicațiilor contorului de apă, montarea/demontarea contorului, prezentarea la verificarea metrologică, pentru efectuarea controlului integrității contorului de apă și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și pentru deconectarea instalațiilor interne de alimentare cu apă și/sau de canalizare în cazurile prevăzute de Legea nr.303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, reprezentantul Operatorului a efectuat o vizită de inspectare, în rezultatul căreia s-a constatat că nu este asigurat accesul pentru inspectarea locului de consum indicat.

În scopul coordonării datei și orei vizitei reprezentantului Operatorului, solicităm să telefonați la nr.(0269)22687.

În cazul neîndeplinirii prevederilor prezentei prescripții și/sau neacordării accesului în cadrul vizitei repetate, în conformitate cu prevederile pct. 145, lit.(b) din Regulament, Operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de alimentare cu apă și/sau de canalizare ale Consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, expedind prin poștă actul de constatare a refuzului de a permite acces și avizul de deconectare.

Reprezentantul operatorului:

(numele, prenumele)

semnătura

Consumatorul sau reprezentantul acestuia :

(numele, prenumele)

semnătura

Un exemplar al prescripției a fost primit de către _____
(numele, prenumele) _____
semnătura

39.

Anexa nr.13

la Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din municipiul Hîncești, aprobat prin decizia Consiliului municipal Hîncești nr. ____ din ____

Prescripție pentru efectuarea verificării metrologice de stat a contorului
(pentru consumatorul, altul decât cel casnic)

din „____” _____ 202____

Operatorul: **S.A., Operator Regional Apă-Canal Hîncești** solicită

consumatorului _____

(denumirea consumatorului noncasnic)

în termen de 30 zile să efectuați verificarea metrologică de stat a contoarelor de apă instalate la:

1.Locul de consum _____,

(adresa locului de consum)

Contor tip _____, nr. _____, diam. _____ mm, indicațiile _____ m³;

2.Locul de consum _____,

(adresa locului de consum)

Contor tip _____, nr. _____, diam. _____ mm, indicațiile _____ m³;

3.Locul de consum _____,

(adresa locului de consum)

Contor tip _____, nr. _____, diam. _____ mm, indicațiile _____ m³;

4.Locul de consum _____,

(adresa locului de consum)

Contor tip _____, nr. _____, diam. _____ mm, indicațiile _____ m³.

În cazul în care contorul este demontat pentru reparație sau este demontat pentru verificare metrologică periodică sau de expertiză, consumul de apă/volumul de ape uzate evacuate în lipsa contorului se va calcula reieșind din volumul mediu lunar de apă înregistrat în ultimele 3 luni pînă la verificare/deteriorare.

În cazul în care contorul nu va fi certificat metrologic, consumatorul se obligă să prezinte spre montare un alt contor legalizat pe teritoriul Republicii Moldova, inclus în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova și verificat metrologic.

În cazul neîndeplinirii prescripției de verificare metrologică și punere în exploatare a contorului prescris, plata pentru volumul consumat se va determina în funcție de secțiunea bransamentului, viteza mișcării apei și durata zilei de lucru a consumatorului pînă la momentul întocmirii procesului-verbal de dare în exploatare a contorului.

Cererea scrisă pentru montarea și recepția contorului de apă urmează să o depuneți la sediul operatorului.

Reprezentantul operatorului:

(numele, prenumele)

semnătura

Consumatorul sau reprezentantul acestuia :

(numele, prenumele)

semnătura

Un exemplar al prescripției a fost primit de către _____

(numele, prenumele)

semnătura