

"APROBAT"
prin ordinul administratorului
ÎIS"Acva-Nord"
nr: 29 "a" din 27.07. 2022



Nicolae Bostan

Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă prestat de ÎIS"Acva-Nord"

Secțiunea 1 Dispoziții generale

1. Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă (în continuare – Regulament) stabilește raporturile dintre ÎIS"Acva-Nord" (în continuare Operatorul) care furnizează/prestează serviciile publice de alimentare cu apă și consumatori cu privire la bransarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare, la contractarea, la furnizarea și plata serviciului public de alimentare cu apă potabilă.

2. Prestarea serviciilor prin sistemele publice de alimentare cu apă au drept scop asigurarea alimentării cu apă, pentru toți consumatorii de pe teritoriul localităților și trebuie să îndeplinească la nivelul consumatorilor, în punctele de delimitare, parametrii tehnici de furnizare stabilite în contractele de furnizare și cerințele indicatorilor de performanță aprobate în modul stabilit de actele normative în vigoare cât și în baza prezentului Regulament și a Regulamentului cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă.

3. În sensul prezentului Regulament, se utilizează noțiunile din Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare 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,

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

cămin de bransare – construcție subterană, componentă a instalației interne de apă a consumatorului realizată de acesta pentru bransarea 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;

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;

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

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

întrerupere planificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă – întrerupere temporară a livrării apei, 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, branșare/racordare a instalațiilor interne de apă ale noilor consumatori, fără deconectarea instalațiilor interne de apă, ale consumatorilor de la rețeaua publică de alimentare cu apă;

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

loc de consum – amplasament al instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului, unde se consumă apa,

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

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

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

5. Operatorul asigură furnizarea/prestarea neîntreruptă a serviciului public de alimentare cu apă, în baza contractului încheiat cu consumatorul în condițiile stabilite de Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

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

7. Exploatarea, întreținerea, reparația, extinderea sau modernizarea sistemelor publice de alimentare cu apă, se efectuează de către operator în conformitate cu prevederile Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, 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 producători acestora.

8. Tarifele pentru serviciile publice de alimentare cu apă, 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).

9. 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.

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

11. 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, în condițiile stabilite de Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, de contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă, de prezentul Regulament și alte reglementări.

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

Secțiunea 2

Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă la serviciul public de alimentare cu apă

13. Orice persoană fizică sau juridică este în drept să solicite branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă , care îi aparțin, la sistemul public de alimentare cu apă al operatorului , în limitele teritoriului nominalizat administrat.

14. În scopul branșării/racordării instalațiilor interne de apă la sistemul public de alimentare cu apă, solicitantul este obligat să obțină de la operator avizul de branșare/racordare, conform modelului stabilit . Obținerea avizului de branșare/racordare este necesară și în cazul solicitării majorării debitului de apă la un loc de consum.

15. 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, numerele telefonului/faxului, alte informații de contact;
- b) scopul utilizării apei;
- c) debitul de apă solicitat, cu excepția consumatorilor casnici, caracteristicile apei și regimul de furnizare solicitat.
- 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.

16. 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.

17. Operatorul este obligat să elibereze solicitantului, în termen de 20 de 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 , care îi aparțin la sistemul public de alimentare cu apă . Operatorul este obligat să colaboreze cu solicitantul pentru alegerea și realizarea soluției optime de branșare/racordare. Avizul de branșare/racordare se eliberează gratuit.

18. 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, sau dacă la expirarea termenului de 2 ani după eliberarea avizului de branșare/racordare nu au 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.

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

Proiectul instalațiilor interne de apă, a branșamentului de apă, 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 sânt în drept să negocieze și să stabilească alte termene de coordonare a proiectului final, dar nu mai mult de 30 de zile.

20. Executarea branșamentului de apă, 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. În cazuri temeinic justificate de către solicitant sau operator și când condițiile tehnice nu permit altă soluție, se poate admite branșarea mai multor instalații interne de apă ale consumatorilor la același branșament de apă.

21. La cererea solicitantului, operatorul este obligat să asigure, executarea branșamentului de apă și montarea contorului. Aceste lucrări se execută de operator în termen de până la 30 de zile din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branșare/racordare, în cazul consumatorilor casnici. În cazul potențialilor consumatori, alții decât cei casnici, termenul de realizare a lucrărilor pentru branșare/racordare va fi maxim de 60 de zile din data achitării de către solicitant a tarifului de branșare/racordare.

22. Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă ale solicitantului la rețeaua publică de alimentare cu apă, 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, este recepționat conform Legii nr. 721/1996 privind calitatea în construcții (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr. 25, art. 259) și Hotărârii 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).

23. Până la realizarea branșării/racordării, solicitantul trebuie să asigure executarea tuturor lucrărilor ce țin de montarea instalațiilor interne de apă 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 nr. 721/1996 privind calitatea în construcții (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr. 25, art. 259) și Hotărârea 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. 42-44, art. 349).

24. În cazul în care solicitantul a asigurat executarea de sine stătător a branșamentului de apă și montarea instalațiilor interne de apă, în conformitate cu proiectul coordonat cu operatorul, el se adresează operatorului cu cererea pentru a realiza branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă la sistemul public de alimentare cu apă, la care se anexează procesul-verbal de recepție a instalațiilor interne de apă și a branșamentului de apă. În acest caz operatorul emite solicitantului bonul de plată pentru achitarea tarifului pentru branșare/racordare la rețeaua publică de alimentare cu apă, în cazul când consumatorii au asigurat executarea branșamentelor de apă. Solicitantul achită tarifele respective și operatorul execută branșarea/racordarea în termen de 4 zile lucrătoare, din data achitării tarifelor de către solicitant.

25. În cazul în care branșamentul de apă a fost executat de către operator, ultimul realizează branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă la sistemul public de alimentare cu apă în ziua finalizării executării branșamentului de apă și întocmește procesul-verbal de recepție a acestora.

26. În cazul în care pentru montarea branșamentului de apă, este necesară utilizarea terenurilor altor persoane, solicitantul este obligat să prezinte acordul acestor persoane și să suporte cheltuielile aferente.

27. 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.

28. 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.

29. 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 ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă în termenul

stabilit, solicitantul este în drept să conteste aceste acțiuni în instanța de judecată, conform legislației.

Secțiunea 3 **Delimitarea instalațiilor interne de apă** **de instalațiile operatorului**

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

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

31. La consumatorii, alții decât cei casnici, punctul de delimitare a instalațiilor interne de apă 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.

Secțiunea 4 **Contractarea serviciului public de** **alimentare cu apă**

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

33. Pentru a încheia contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă, solicitantul depune o cerere, în forma prevăzută de operator, iar operatorul pentru încheierea acestui contract va utiliza datele și informația prezentată de către persoana fizică sau juridică conform prevederilor pct. 15, 16 și 29 din prezentul Regulament. În cazul în care a fost schimbat proprietarul locului de consum, persoana fizică sau persoana 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 (sediul), (formularul cererii este pus la dispoziție de către operator);

b) numerele telefoanelor/faxurilor, altă informație de contact;

c) copia titlului de proprietate sau a altui 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.

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.

34. 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 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, condiția de plată preventivă a consumului lunar, efectuând ulterior recalculul conform indicațiilor contorului.

35. Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă se întocmește în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă. În contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă 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 încheiat

între operator și consumatorul, altul decât cel casnic, obligatoriu, ca parte componentă, se anexează actul de stabilire a punctului de delimitare.

36. În contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă 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 telefoanelor/faxurilor 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 ,

d) modalitatea de evidență a consumului de apă;

e) punctul de delimitare;

f) drepturile și obligațiile operatorului și ale 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, condițiile de deconectare și de reconectare a instalațiilor interne de apă la rețeaua publică de alimentare cu apă;

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

37. La încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă cu consumatorii existenți sau cu solicitanții, potențiali consumatori, pentru locurile de consum care nu sunt deconectate de la sistemul public de alimentare cu apă, operatorul este obligat să efectueze examinarea contorului de apă potabilă (tehnologică), dacă există, și a sigiliilor aplicate, în prezența obligatorie a consumatorului sau a reprezentantului acestuia.

În urma examinării, operatorul întocmește actul de control al contorului în două exemplare (câte un exemplar pentru fiecare parte). Actul de control al contorului se semnează de către operator și de către consumator sau reprezentantul acestuia.

38. Operatorul încheie cu consumatorul casnic contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă pentru fiecare loc de consum luat aparte sau cu acordul în scris al consumatorului casnic, un contract pentru mai multe locuri de consum indicând 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 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

39. Operatorul încheie cu consumatorul, altul decât 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 decât cel casnic, valoarea plății pentru fiecare loc de consum.

40. Operatorul încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă cu respectarea cerințelor prezentului Regulament după cum urmează:

- a) în cazul branșării/racordării de către operator a instalațiilor interne ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă, contractul se încheie în aceeași zi;
- b) în celelalte cazuri – în termen de cel mult 5 zile lucrătoare din data depunerii cererii de încheiere a contractului și prezentării documentelor necesare conform listei aprobate.

41. Operatorul este în drept să refuze încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă, cu solicitantul în cazul în care solicitantul nu îndeplinește prevederile prezentului Regulament sau în cazul când 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, în termenele prevăzute de prezentul Regulament, în cazul în care solicitantul a înlăturat cauzele ce au constituit motivul refuzului din partea operatorului.

42. Solicitantul are dreptul să conteste refuzul operatorului de a încheia contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă în instanța de judecată competentă, în termenele prevăzute de legislație.

43. Consumatorul, parte a contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă, care a înstrăinat un imobil, care constituie un loc de consum, este obligat să achite integral plata și datoriile pentru serviciul public de alimentare cu apă, penalitățile, dacă sunt 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 pentru locul de consum respectiv, în condițiile prevăzute de Codul civil al Republicii Moldova.

44. 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, este obligată să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă, în termen de 15 zile de la data înregistrării dreptului de proprietate. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu respectă această prevedere, operatorul este în drept să deconecteze locul de consum, preîntâmpinând persoana în cauză prin aviz de deconectare, cu cel puțin 5 zile înainte. Operatorul este, totodată, în drept să ceară persoanei fizice sau juridice achitarea plății pentru consumul fraudulos (dacă acesta se constată).

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

46. În cazul decesului consumatorului casnic, pe parcursul perioadei de stabilire a moștenitorului(ilor) imobilului persoanei decedate, furnizorul, la solicitarea unuia din succesorii la moștenire, încheie contractul de furnizare/prestare, cu condiția achitării datoriilor create la acest loc de consum și achitării plății preventive pentru serviciul furnizat/prestat, în valoarea estimată din media consumului a ultimilor trei luni. Dacă moștenitorii nu îndeplinesc această cerință, operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă de la sistemul public de alimentare cu apă.

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

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

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

50. 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.

51. Consumatorul, parte a unui contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă, este în drept să solicite, în scris, suspendarea contractului și suspendarea temporară a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă , prin deconectare de la sistemul public de alimentare cu apă, pentru o perioadă de timp de cel puțin trei luni. Cererea respectivă se depune la operator cu cel puțin 10 zile până la data solicitată de suspendare a contractului. 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, precum și tariful pentru deconectare.

52. În cazul deconectării instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, conform prezentului Regulament, operatorul este în drept să suspende contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă 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 de canalizare și nu solicită reconectarea lor la sistemul public de alimentare cu apă, operatorul va rezoluciona contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă, pentru neexecutare esențială iar cheltuielile de reconectare vor fi suportate de consumator.

53. Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă , 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 de organizare și funcționare al serviciului public de alimentare cu apă. În cazul în care contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă, 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 cu cel puțin 30 zile înainte de rezoluțiunea lui în conformitate cu prevederile contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă. Operatorul transmite preavizul privind rezoluțiunea contractului prin poștă, fax, poștă electronică, anexă la factură sau Poșta Moldovei . 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 .

54. 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 .

Secțiunea 5

Drepturile și obligațiile părților

55. Drepturile consumatorului în raport cu operatorul sunt:

a) să beneficieze de serviciul public de alimentare cu apă în condițiile stabilite în contractul de furnizare/prestare a serviciului respectiv, în Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare 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 controlului și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și la deconectarea instalațiilor sale interne de apă în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și de prezentul Regulament;

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

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

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

f) să primească, la cerere, informații privind tarifele și calitatea apei, privind volumul apei consumate, plățile și penalitățile 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 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Codul civil și prezentul Regulament;

i) să beneficieze de alte drepturi stabilite în Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și prezentul Regulament;

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

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

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, 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 contract și în factură.

56. Obligațiile consumatorului sunt:

a) să respecte prevederile contractului încheiat, prevederile Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și prevederile 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;

c) să exploateze și să întrețină în stare bună instalațiile interne de apă 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, inclusiv să întreprindă măsuri de protecție a contorului contra înghețului;

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, precum și pentru deconectarea instalațiilor sale interne de apă în cazurile

prevăzute de Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și 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, 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,;

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

i) să nu execute conectări neautorizate la sistemul public de alimentare cu apă ;

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

k) să execute lucrări de întreținere și reparație, care îi revin conform Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, la instalațiile interne de apă , 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;

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

m) să achite operatorului prejudiciile cauzate prin deteriorarea sistemului public de alimentare cu apă, precum și în alte cazuri prevăzute de lege;

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

o) să declare rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă, 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;

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

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

r) 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, în condițiile prezentului Regulament;

57. Obligațiile operatorului în raport cu consumatorii sunt:

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

b) să furnizeze/presteze serviciul public de alimentare cu apă în locurile autorizate, ținând 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;

e) să respecte indicatorii de performanță a serviciului public de alimentare cu apă ,stabiliți de autorități;

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

g) să elibereze avize de branșare/racordare la sistemul public de alimentare cu apă în termen de cel mult 20 de 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 web oficiale și/sau prin afișare, , despre orice întrerupere planificată a furnizării apei , în cazul unor lucrări planificate de reconstrucție, modernizare, reparație, racordare etc.;

i) să întreprindă măsuri de remediere, în termenele stabilite prin Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, prezentul Regulament și alte reglementări, a defecțiunilor produse în rețelele sale;

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

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

l) să restituie sau să recalculeze consumatorilor plățile facturate incorect și să achite despăgubiri pentru prejudiciile cauzate din vina sa, în conformitate cu Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Codul civil și prezentul Regulament;

m) să achite, în condițiile legii, proprietarilor din vecinătatea sistemelor publice de alimentare cu apă , 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;

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

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

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

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

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

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

u) să asigure încasarea de la consumatori, inclusiv prin intermediul băncilor, sau oficiilor poștale sau al oficiilor sale din teritoriu, în termenul prevăzut în prezentul Regulament, a plăților pentru serviciul public de alimentare cu apă;

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

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

58. Drepturile operatorului în raport cu consumatorii sunt:

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

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

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

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

e) să refuze bransarea/racordarea la rețelele publice de alimentare cu apă a instalațiilor interne de apă 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 recalcularea consumului de apă în conformitate cu prevederile pct. 114-115 din prezentul Regulament;

g) să corecteze factura eronată, conform pct. 111-113 din prezentul Regulament;

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

Secțiunea 6

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

59. Volumul de apă furnizat consumatorului se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de apă potabilă sau apă tehnologică.

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

61. Nu se admite furnizarea serviciului public de alimentare cu apă potabilă și apă tehnologică noilor consumatori, fără instalarea contoarelor de evidență a volumelor de apă conform cerințelor prevăzute la pct.60 din prezentul Regulament.

62. 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.

63. Achiziționarea, instalarea, exploatarea, întreținerea, reparația, înlocuirea și verificarea metrologică a contoarelor consumatorilor noncasnici, se efectuează din contul mijloacelor financiare ale consumatorului.

64. 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.

65. 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 celor incluse în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova și nu este indicat în avizul de branșare/racordare.

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

67. 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. 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.

68. Operatorul este în drept să întreprindă măsuri adecvate 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.

69. 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.

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

71. Personalul operatorului este obligat să prezinte consumatorului legitimația de serviciu și să comunice scopul vizitei în situația în care solicită acces pe proprietatea consumatorului, în scopul verificării contorului, pentru citirea indicațiilor contorului, pentru inspectarea rețelelor interne ale consumatorului, pentru examinarea branșamentului de apă, în vederea efectuării de lucrări la instalațiile, proprietate a operatorului și care sunt situate pe proprietatea consumatorului sau în scopul deconectării de la sistemul public de alimentare cu apă a instalațiilor interne de apă ale consumatorului, conform prevederilor prezentului Regulament. În situațiile menționate, consumatorul este obligat să asigure imediat și necondiționat accesul personalului operatorului la contor și la instalațiile respective. În caz de refuz, operatorul este în drept să documenteze acest fapt prin întocmirea actului respectiv, cu aplicarea ulterioară a prevederilor pct. 128 lit. b) din prezentul Regulament. Personalul operatorului și consumatorul sunt în drept să stabilească, de comun acord, timpul efectuării activităților stipulate mai sus.

72. Citirea indicilor contorului în scopul facturării serviciului public furnizat se efectuează lunar, de către operator, 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. 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 indice în factura de plată pentru luna respectivă un consum estimativ, la nivelul consumului mediu înregistrat în perioada anterioară cu recalcularea ulterioară, reieșind din indicii reali ai contorului. Controlul contorului și al sigiliilor aplicate se efectuează de către operator în funcție de necesitate și numai în prezența consumatorului sau a reprezentantului acestuia, cu întocmirea actului de control în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

73. 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 sunt 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, câte unul pentru fiecare parte. Actul de control se contrasemnează de consumator

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

75. 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. 5 în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Reprezentantul operatorului indică în act, în mod obligatoriu, modalitatea în care consumatorul a efectuat consumul fraudulos.

76. 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 la sistemul public de alimentare cu apă, sau în cazul consumului de apă prin evitarea contorului, reprezentantul operatorului înlătură încălcările depistate și păstrează probele respective.

77. 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 sunt violate. Reprezentantul operatorului este obligat să întocmească actul de demontare, în două exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte. În actul de demontare se indică, în mod obligatoriu, numărul și indicii contorului, numerele sigiliilor operatorului aplicate contorului, precum și motivele demontării. 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 înmânează contorul împachetat și sigilat consumatorului pentru a fi prezentat de acesta la expertiza extrajudiciară, în termen de 7 zile. Consumatorul nu este în drept să desigileze sacoșa în care a fost plasat contorul și/sau sigiliile aplicate.

Instituția 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.

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

După efectuarea expertizei extrajudiciare, operatorul sau consumatorul, după caz, este obligat să prezinte celuilalt 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.

79. În cazul în care consumatorul nu prezintă contorul, sigilat și/sau sigiliile aplicate contorului, la expertiza judiciară sau dacă se constată că sigiliile aplicate sacoșei în care a fost împachetat contorul sunt violate, sau dacă sacoșa în care a fost împachetat contorul este deteriorată, operatorul este în drept să aplice față de consumator prevederile pct. 114 din prezentul Regulament.

În caz de distrugere, de sustragere sau de pierdere a contorului și/sau a sigiliilor aplicate lui, după ce au fost transmise de către operator consumatorului, operatorul este în drept să aplice prevederile pct. 114 din prezentul Regulament.

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

81. Se interzice operatorului să aplice prevederile pct. 114 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, concluziile raportului expertizei extrajudiciare, concluziile raportului expertizei metrologice și rezultatele examinării altor probe acumulate de operator.

82. 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.

83. În cazul în care operatorul a stabilit că consumatorul a utilizat fraudulos serviciul public de alimentare cu apă, 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.

84. Decizia operatorului pentru încasarea diferenței dintre contravaloarea serviciului achitat, calculat în baza tarifului aplicat și contravaloarea serviciului calculat în baza tarifului care urma să fie aplicat consumatorului și decizia privind consumul fraudulos, precum și facturile emise în baza acestora se expediază consumatorului respectiv, în termen de cel mult 5 zile după luarea deciziei.

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

86. În cazul în care consumatorul înștiințează operatorul, în conformitate cu pct. 70 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.

87. Demontarea contoarelor instalate la branșamente/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, sunt suportate integral de către consumator. Cererea pentru demontarea sau pentru remontarea contorului se depune de consumator la oficiul operatorului. În cazul demontării contorului pentru efectuarea verificării metrologice periodice sau de expertiză, pentru efectuarea expertizei extrajudiciare nu se suspendă furnizarea serviciului public de alimentare cu apă.

88. 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 în cazul în care deteriorarea contorului are loc din vina acestuia.

89. 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 supuse controlului metrologic de stat, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 1042/2016 și numai în laboratoarele metrologice autorizate. În cazul rezultatelor negative ale verificărilor metrologice, contorul de apă se înlocuiește sau se repară.

90. 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.

91. 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 și va fi efectuată de partea care a inițiat-o. Dacă în urma expertizei metrologice petiția se confirmă, operatorul efectuează recalculări în conformitate cu pct. 95-97 din prezentul Regulament. Consumatorul casnic va suporta cheltuielile pentru expertiza metrologică, doar în cazul, în care petiția lui nu capătă confirmare.

92. Demontarea contorului pentru efectuarea expertizei metrologice, la solicitarea consumatorului, se efectuează de către operator, în decurs de cel mult 5 zile de la data înregistrării cererii respective. Operatorul este obligat să aducă la cunoștință consumatorului despre obligația de a achita tariful pentru demontarea, remontarea contorului, pentru expertiza metrologică și sigilarea lui, dacă în urma expertizei metrologice, solicitată de consumatorul.

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

94. 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 consumatorului la contor. În acest caz, consumatorul este în drept să aplice sigiliul său la contor.

95. 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 potabilă 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.

96. 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 târziu 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. 101 din prezentul Regulament.

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

98. În cazul în care contorul este sustras sau deteriorat sau 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 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 anterior contor, contorul nu a înregistrat careva consum, volumul de apă va fi determinat conform normelor de consum.

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

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

Dacă și în cadrul vizitei repetate consumatorul nu permite accesul la contor, operatorul deconectează instalațiile interne de apă ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă în conformitate cu prevederile pct. 128lit. b) din prezentul Regulament.

101. 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.

102. În cazul neexecutării de către consumatorul, 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 recalcula volumul de apă furnizată, luându-se în considerare 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.

103. În cazul existenței la consumator a rețelelor de apă pentru stingerea incendiilor, care sunt conectate la rețeaua publică de alimentare cu apă fără a fi instalat contor, desigilarea hidranților de incendiu și a altor instalații antiincendiară, 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 proces-verbal privind desigilarea dispozitivelor și armăturii antiincendiară, 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 încercărilor. După efectuarea încercării rețelelor de apă pentru stingerea incendiilor, consumatorul va întocmi cu operatorul un proces-verbal privind timpul real de folosire a dispozitivelor antiincendiară.

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

Secțiunea 7

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

104. Plata pentru serviciul public de alimentare cu apă se efectuează în baza facturii, emisă lunar de către operator și înmănată consumatorului sau expediată prin poștă. La cererea consumatorului factura poate fi expediată în format electronic.

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

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

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

- a) numele și prenumele (denumirea) consumatorului;
- b) adresa pentru fiecare loc de consum și numărul contractului;
- c) indicii actuali și cei precedenți ale contorului și perioada pentru care este emisă factura;
- d) volumul de apă potabilă, volumul de apă tehnologică;
- e) tarifele aplicate;
- f) plata pentru fiecare serviciu furnizat;
- g) data expedierii facturii;
- h) data-limită de plată a facturii;
- i) datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;
- j) suma totală spre achitare ce include și datoriile pentru perioadele 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 oficială a operatorului.

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

109. Operatorul nu este în drept să includă în factura lunară de plată alte sume, decât cele calculate conform prevederilor pct. 105 – 106 din prezentul Regulament.

110. Operatorul este în drept să aplice penalitate consumatorilor pentru fiecare zi de întârziere a plății pentru serviciile furnizate/prestate, începând cu prima zi după data limită de plată a facturii. Suma penalităților va fi prezentată consumatorului spre achitare 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 marimea stabilită prin Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare. Penalitatea nu se aplică în cazul facturilor eronate.

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

112. Operatorul este în drept să nu restituie sumele încasate suplimentar sau să nu le considere drept plată pentru viitoarele decontări în cazul în care faptul emiterii unei facturi eronate a fost depistat după expirarea termenului de prescripție stabilit de Codul civil al Republicii Moldova, aprobat prin Legea nr. 1107/2002 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002 nr. 82-86, art. 661) sau în cazul în care consumatorul nu poate demonstra faptul în cauză și nu poate indica data emiterii facturii eronate.

113. 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.

114. În cazul în care operatorul constată consum fraudulos de către consumator, operatorul este în drept să calculeze volumul serviciului public furnizat/prestat, care urmează să fie facturat de către operator consumatorului și care se determină în funcție de secțiunea bransamentului, 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 se utilizează apa, numărul de persoane ce locuiesc în apartament sau casă individuală, volumul apei înregistrat de contorul instalat la bloc etc.), fără a fi lezate drepturile legitime ale consumatorului.

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

116. 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.

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

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

119. 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.

120. Prevederile pct. 119 pot fi aplicate numai în cazul în care expertiza metrologică a fost efectuată în limitele intervalului maxim de timp admis între două verificări metrologice succesive.

121. Operatorul este în drept să solicite plată preventivă pentru consumul de apă, de la consumatorii care solicită reconectarea instalațiilor interne de apă la sistemul public de alimentare cu apă, instalațiile cărora au fost deconectate din cauza neachitării facturilor pentru serviciul public furnizat și a penalităților stabilite în contract.

122. Operatorul este în drept să solicite plată preventivă de la consumatorii care au încheiat contracte pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă ,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.

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

124. Suma plății preventive se stabilește de către operator și nu poate depăși contravaloarea volumului mediu lunar de apă utilizată. 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. Valoarea plății preventive se indică în mod obligatoriu într-o anexă la contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă.

125. 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 , pentru imobilele de care dispun în baza altui drept decât cel de proprietate și consumatorilor față de care a fost inițiată procedura de insolabilitate.

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

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

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

Secțiunea 8

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

128. Operatorul are dreptul să suspende furnizarea apei consumatorului, prevenind în prealabil consumatorul, în următoarele cazuri:

a) starea tehnică nesatisfăcătoare a instalațiilor interne de apă , 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, la dispozitivele și construcțiile aferente pentru examinările prescrise sau pentru verificarea și citirea datelor contoarelor, controlul sigiliilor aplicate, reglementarea distribuției apei potabile (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 ;

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. 56 lit. g) din prezentul Regulament;

f) constatarea consumului fraudulos, depistarea sau constatarea faptului schimbării destinației 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 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. 56 lit. g) din prezentul Regulament.

129. Suspendarea furnizării apei consumatorului, în conformitate cu pct. 128 din prezentul Regulament se efectuează prin deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă, care se efectuează doar în zilele lucrătoare, în intervalul de timp 08.00 – 20.00. Deconectarea instalațiilor interne de apă, 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. 128 lit. e) 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, cu privire la posibilele consecințe în cazul neachitării în termen a facturii.

130. În cazul în care operatorul întreprinde măsurile prevăzute în pct. 128 din prezentul Regulament, operatorul este obligat să asigure că acțiunile întreprinse de el nu vor influența negativ calitatea serviciului public de alimentare cu apă furnizat/prestat altor consumatori.

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

132. Este interzisă deconectarea instalațiilor interne de apă ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă 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 faptului schimbării destinației 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 ca, în situația aplicabilă a lor consumatori, decât cei casnici. În acest caz consumatorul este obligat să înștiințeze în scris operatorul, că a depus o cerere de chemare în instanța de judecată, anexând copia cererii.

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

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

134. Deconectarea de la sau reconectarea la sistemul public de alimentare cu apă a instalațiilor interne de apă ale consumatorului, se efectuează doar prin ordinul de deconectare, de reconectare, semnat de persoana responsabilă a operatorului.

135. Reprezentantul operatorului, care a efectuat deconectarea sau reconectarea instalațiilor interne de apă ale consumatorului, este obligat să întocmească actul cu privire la deconectare/reconectare în 2 exemplare (câte unul pentru fiecare parte), indicând în act motivele deconectării/reconectării și informația relevantă privind contorul consumatorului.

136. Deconectarea instalațiilor interne de apă de la sistemul public de alimentare cu apă, 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.

137. 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 ale consumatorului, în cazul în care consumatorul demonstrează faptul înlăturării motivelor, care au condiționat emiterea ordinului de deconectare.

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

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

140. Consumatorul este în drept să solicite operatorului reconectarea instalațiilor interne de apă la sistemul public de alimentare cu apă, 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 ale consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă, în termenul care nu depășește 3 zile lucrătoare, după ce consumatorul a solicitat reconectarea și a achitat tariful pentru reconectare.

141. 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 ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă a avut loc cu încălcarea prevederilor prezentului Regulament.

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

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

În cazul întreruperilor neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă, operatorul este obligat să restabilească furnizarea/prestarea serviciului public 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, precum și limitele stabilite de Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă, prezentul Regulament și alte reglementări.

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

145. În cazul unor întreruperi neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă de 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, precum și despre mersul lucrărilor de remediere.

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

147. Operatorul este în drept să suspende furnizarea apei potabile, apei tehnologice, fără preaviz, volumul serviciului furnizat/prestat în următoarele cazuri:

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

b) producerea circumstanțelor de forță majoră, a avariilor la rețelele și la instalațiile de alimentare cu apă, 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;

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

148. 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

149. 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.

150. Operatorul este obligat să aducă periodic la cunoștința consumatorilor următoarele date referitoare la activitatea 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 sunt disponibile) unde consumatorii pot adresa petiții;

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

151. 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.

152. 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.

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

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

154. 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.

155. 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.

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

157. 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.

158. 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.

159. 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.

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

Prezentul Regulament se aduce la cunoștință specialiștilor întreprinderii pentru a fi aplicat în activitate.

Au luat cunoștință cu Regulamentul:

Numele,prenumele,funcția

Semnătura
