



**”Aprobat”
prin Ordinul administratorului
ÎIS”Acva-Nord”
nr: 20 din 23.04. 2025**


N. Bostan

Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă al ÎIS”Acva-Nord”

Sectiunea 1

Dispozitii generale

1. Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă (în continuare — Regulament) stabilește cadrul juridic de reglementare a raporturilor dintre operatorul ÎIS”Acva-Nord” care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă (în continuare — operator) și consumatori/solicitanți cu privire la:
 - 1.1. furnizarea serviciului public de alimentare cu apă potabilă;
 - 1.2. branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă la rețelele publice de alimentare cu apă ;
 - 1.3. contractarea serviciului public de alimentare cu apă ;
 - 1.4. deconectarea, reconectarea instalațiilor interne ale consumatorilor, limitarea și întreruperea furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă;
 - 1.5. facturarea plata serviciului public de alimentare cu apă;
 - 1.6. examinarea petițiilor soluționarea neînțelegerilor dintre operatori și consumatori.
2. Serviciul public de alimentare cu apă se înființează, organizează și funcționează, în baza următoarelor principii:
 - 2.1. securitatea serviciului furnizat/prestat;
 - 2.2. tarifarea echitabilă;
 - 2.3. calitatea, eficiența rentabilitatea serviciului furnizat/prestat;
 - 2.4. transparența, responsabilitatea publică;
 - 2.5. dezvoltarea durabilă;
 - 2.6. accesul reglementat la sistemul public de alimentare cu apă al tuturor consumatorilor pe baze contractuale;
 - 2.7. respectarea reglementarilor specifice din domeniul gospodăririi apelor, protecției mediului și sănătății populației;
 - 2.8. continuitatea din punct de vedere cantitativ , calitativ;
 - 2.9. adaptabilitatea la cerințele consumatorilor.
3. Furnizarea/prestarea serviciului public prin sistemele publice de alimentare cu apă ,are drept scop asigurarea alimentării cu apă pentru toti consumatorii de pe teritoriul localităților, trebuie să îndeplinească în punctele de delimitare a instalațiilor interne de apă ale consumatorilor, parametrii de calitate a apei, parametrii tehnici stabiliți în contractele de furnizare/prestare conform standardelor nationale valorile indicatorilor de performanță aprobați în modul stabilit de legislație.
4. În sensul prezentului Regulament, se utilizează noțiunile din Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă de canalizare (în continuare Legea nr. 303/2013), ;

avarie — la sistemul public de alimentare cu apă se consideră defecțiunile conductelor, instalațiilor utilajului aferent sau periclitarea exploataării 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, despre cauza deconectării;

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

cămin de branșare — construcție subterană, componentă a instalației interne de apă a consumatorului realizată de acesta pentru instalațiilor interne de apă la rețeaua publică de alimentare cu apă, pentru instalarea contorului, protejarea accesul la contor 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 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/tehnologice prin sistemele publice de alimentare cu apă potabilă/tehnologică 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 ale consumatorului, unde se consumă apa;

solicitant — persoană fizică sau persoană juridică care solicită operatorului eliberarea avizului de branșare/racordare, executarea branșamentului de apă, încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă;

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

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

6. 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 actele normative în domeniu.

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

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

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

10. 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.

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

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

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

Sectiunea 2

Bransarea/racordarea instalatiilor interne de apă

la serviciul public de alimentare cu apă

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

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

15. În scopul branșării/racordării instalatiilor 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 în Anexa nr. 1. Obținerea avizului de branșare/racordare este necesară în cazul solicitării majorării debitului de apă la un loc de consum.

16. Pentru eliberarea avizului de branșare/racordare, solicitantul depune o cerere în scris la oficiul operatorului, care va cuprinde obligatoriu următoarele:
 - 16.1. numele, prenumele persoanei fizice sau denumirea persoanei juridice, adresa locului de consum, numerele telefonului/faxului, poșta electronica, alte informatii de contact;
 - 16.2. scopul utilizării apei;
 - 16.3. debitul de apă solicitat, cu excepția consumatorilor casnici, caracteristicile apei regimul de furnizare solicitat, debitul caracterul apelor uzate ce urmează a fi deversate în rețeaua publică de canalizare, regimul deversării;
 - 16.4. copia actului de identitate, în cazul persoanei fizice;
 - 16.5. copia deciziei de înregistrare eliberată de autoritatea competentă, în cazul persoanei juridice;
 - 16.6. copia actului care atestă dreptul de proprietate asupra imobilului sau copia documentului care atestă dreptul de folosință temporară sau folosință posesiune temporară;
 - 16.7. Solicitantul prezintă copiile documentelor însoțite de originalele acestora pentru verificarea copiilor prezentate.
17. Operatorul este obligat să elibereze solicitantului, în termen de 10 zile lucrătoare, avizul de branșare/racordare în care se indică în mod obligatoriu condițiile tehnico-economice optime de branșare/racordare ce nu contravin actelor normative, precum lucrările pe care urmează să le îndeplinească solicitantul pentru a fi branșat și/sau racordat la sistemul public de alimentare cu apă a instalațiilor interne de apă care îi aparțin. Operatorul este obligat să colaboreze cu solicitantul pentru alegerea realizarea soluției optime de branșare/racordare. Avizul de branșare/racordare se eliberează gratuit.
18. Avizul de branșare/racordare pierde valabilitatea în următoarele cazuri:
 - 18.1. în termen de un an de la data eliberării avizului, solicitantul nu a elaborat prezentat operatorului spre coordonare proiectul branșamentului/racordului la rețeaua publică;
 - 18.2. în termen de 2 ani după eliberarea avizului, solicitantul nu a demarat lucrările de construcție a instalațiilor interne.
19. În perioada de valabilitate a avizului de branșare/racordare, solicitantul este în drept să solicite operatorului prelungirea acestuia. În termen de 2 zile lucrătoare de la recepția cererii solicitantului, operatorul prelungeste termenul de valabilitate al avizului de branșare/racordare, o singură dată, pentru o perioadă de maximum 12 luni, prin efectuarea înscripției respective pe avizul de branșare/racordare eliberat solicitantului, în cazul menținerii condițiilor prescrise în aviz. Operatorul nu poate solicita prezentarea unor documente suplimentare pentru prelungirea avizului de branșare/racordare.
20. Dacă operatorul în procesul de examinare a solicitării de prelungire a termenului avizului constată necesitatea modificării condițiilor tehnico-economice incluse în aviz, solicitantul va solicita un nou aviz de branșare/racordare, iar operatorul îl va emite în termen de 10 zile lucrătoare.
21. Îndeplinirea condițiilor tehnico-economice stipulate în avizul de branșare/racordare eliberat de către operator este obligatorie pentru solicitant.
22. Proiectul branșamentului de apă întocmit de către un proiectant atestat în baza avizului de branșare/racordare, se coordonează de către operator în termen de cel mult 10 zile de la data prezentării proiectului. În cazul branșării specifice a instalațiilor interne cu debit mare de apă, operatorul și solicitantul sunt în drept să negocieze să stabilească alt termen de coordonare a proiectului final, dar nu mai mult de 30 de zile.
23. Executarea branșamentului de apă se asigură de către operator sau de către solicitant numai în baza proiectului coordonat de către operator cu respectarea dreptului de proprietate a rețelelor interne de apă. În cazuri temeinic justificate de către solicitant sau operator, când

conditiile tehnice nu permit altă soluție, se poate admite branșarea mai multor instalații interne de apă ale consumatorilor la același branșament de apă.

24. La cererea solicitantului, operatorul este obligat să asigure executarea branșamentului de apă cu montarea, sigilarea contorului în termen de până la 30 de zile din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branșare/racordare a instalațiilor interne ale consumatorilor la rețeaua publică, determinate conform Metodologiei privind aprobarea aplicarea tarifelor la serviciile auxiliare prestate consumatorilor de către operatorii serviciului public de alimentare cu apă de canalizare, aprobată de Agenție.
25. 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 sau a reprezentantului acestuia după ce au fost îndeplinite condițiile indicate în avizul de branșare/racordare, iar branșamentul de apă este recepționat conform Codul urbanismului construcțiilor nr. 434/2023.
26. Până la realizarea branșării, solicitantul trebuie să asigure executarea tuturor lucrărilor ce țin de montarea instalațiilor interne de apă în strictă conformitate cu proiectul coordonat cu operatorul după caz, să prezinte operatorului procesul-verbal de recepție în conformitate cu Codul urbanismului construcțiilor nr. 434/2023.
27. În cazul în care solicitantul a asigurat executia branșamentului de apă în conformitate cu proiectul coordonat cu operatorul, acesta 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 a branșamentului de apă.

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

29. 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.
30. În cazul în care pentru executarea branșamentului de apă este necesară utilizarea terenurilor altor persoane, solicitantul este obligat să prezinte acordul acestor persoane să suporte cheltuielile aferente.
31. Operatorul poate refuza argumentat eliberarea avizului de branșare/racordare solicitantului în cazul în care:
 - 31.1. la cererea de solicitare nu au fost anexate documentele necesare conform pct. 16;
 - 31.2. se confruntă cu lipsă de capacitate de producție, motivată și justificată de operator prin calcule, date în baza cărora s-a determinat că există lipsă de capacitate de producție. Concomitent, operatorul este în drept să propună solicitantului reducerea debitului solicitat;
 - 31.3. se confruntă cu lipsa capacității rețelei publice de apă, motivată de faptul că nu există rețea sau că rețeaua existentă nu dispune de capacitatea tehnică necesară pentru a fi satisfăcute cerințele solicitantului.
32. În caz de refuz de eliberare a avizului de branșare/racordare din motiv de lipsă de capacitate conform pct. 31 subpct. 31.3.), operatorul este obligat să notifice în scris solicitantul despre acest fapt, cu indicarea motivelor a argumentelor justificate din

punct de vedere tehnic care au stat la baza refuzului să prezinte informații pertinente despre capacitatea maximă de debit presiune a apei care poate fi acceptată în punctul de branșare/racordare respectiv, măsurile necesare pentru înlăturarea motivelor de refuz, inclusiv despre măsurile necesare pentru dezvoltarea rețelelor publice de transport sau de distribuție despre termenele concrete de realizare a dezvoltării acestora. Solicitantul cărui a fost refuzată eliberarea avizului de racordare este în drept să modifice debitul solicitat în cererea de eliberare a avizului de branșare/racordare în limitele capacității disponibile sau să solicite operatorului să fie inclus în lista de așteptare a avizelor de branșare/racordare (în continuare — Lista de așteptare), întocmită de operator în conformitate cu pct. 33.

33. Lista de așteptare cuprinde cererile de eliberare a avizului de branșare/racordare, înregistrate, dar respinse pe motivul lipsei de capacitate pentru care s-a solicitat menținerea în așteptare a cererii conform pct. 32. Cererile de eliberare a avizelor de branșare/racordare se ordonează cronologic, în ordinea primirii solicitărilor privind includerea în lista de așteptare, prin aplicarea principiului „primul venit, primul servit”. În Lista de așteptare se indică cel puțin următoarele informații: numele, prenumele/denumirea solicitantului, data primirii solicitării privind includerea în lista de așteptare, locul de consum pentru care se solicită branșarea/racordarea, scopul utilizării apei, informații cu privire la capacitățile rețelei publice în punctul solicitat/portiunea rețelei publice la care se solicită branșarea/racordarea motivele imposibilității emiterii avizului de branșare/racordare.
34. Operatorul nu este în drept să ceară de la solicitant recuperarea cheltuielilor sau efectuarea de lucrări ce tin de majorarea capacității sistemului public de alimentare cu apă de canalizare.
35. 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 ale solicitantului la rețeaua publică de alimentare cu apă nejustificat în termenul stabilit, solicitantul este în drept să conteste aceste acțiuni în instanța de judecată conform prevederilor legale.

Sectiunea 3

Delimitarea instalațiilor interne de apă a consumatorului de instalațiile operatorului

36. Punctul de delimitare este locul în care instalația internă de apă a consumatorului se conectează la sistemul public de alimentare cu apă, sau locul în care patrimoniul a consumatorului și operatorului se delimitează în funcție de dreptul de proprietate.
37. 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.
38. Pentru casele de locuit individuale, punctul de delimitare se stabilește la ieștea din contorul instalat în căminul de branșare, amplasat în limita teritoriului consumatorului. Căminul de branșare este parte componentă a instalațiilor interne de apă ce aparține consumatorului.
39. La consumatorii, alții decât cei casnici, punctul de delimitare a instalațiilor interne de apă și de canalizare se stabilește în locul în care patrimoniul se delimitează în funcție de dreptul de proprietate dintre consumator, altul decât cel casnic operator, care se indică în actul de delimitare și este parte componentă a contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă . În cazul unităților

termoenergetice, punctul de delimitare se stabilește în locul în care patrimoniul a doi operatori/furnizori se delimitează în funcție de dreptul de proprietate.

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

Secțiunea 4

Contractarea serviciului public de alimentare cu apă

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

42. . 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 acestor contracte va utiliza datele și informația prezentată de către solicitant conform prevederilor punctelor 16 și 26. în cazul în care a fost schimbat proprietarul locului de consum, solicitantul este obligat să prezinte operatorului următoarele acte pentru încheierea contractului:

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

42.2. numerele telefoanelor/faxurilor, adresa electronică, altă informație de contact;

42.3. copia actului care atestă dreptul de proprietate asupra imobilului sau copia documentului care atestă dreptul de folosință temporară sau folosință și posesiune temporară a imobilului care face obiectul locului de consum respectiv;

42.4. scopul pentru care solicită furnizarea/prestarea serviciului public;

42.5. debitul de apă, cu excepția consumatorilor casnici, caracteristicile apei și regimul de furnizare solicitat,

42.6. copia actului de identitate, în cazul persoanei fizice;

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

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

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

43. 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 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 recalcularea conform indicațiilor contorului.

44. 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 consumator, altul decât cel casnic, obligatoriu, ca parte componentă, se anexează actul de delimitare a instalațiilor de alimentare cu apă .

45. In contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă în mod obligatoriu se va indica:

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

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

45.3.volumul de apă preconizat a fi furnizat ,

45.4.modalitatea de evidență a consumului de apă a apelor uzate evacuate;

45.5.punctul de delimitare, reprezentat în schema rețelelor ca anexă la contract;

45.6. drepturile obligatiile părților;

45.7. mijloacele prin care se pot obține informații despre tarife;

45.8.condițiile de întrerupere limitare a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă, condițiile de deconectare de reconectare a instalațiilor interne de apă la rețeaua publică de alimentare cu apă;

45.9.durata contractului, precum și modalitatea de modificare, de suspendare ori de rezoluțiune a contractului;

45.10. acțiunile care trebuie întreprinse în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a apei prevăzute în contract;

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

46. Clauzele contractuale pot fi detaliate completate în anexe sau în alte acte aditionale, 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 de canalizare, aprobat de către Agenție.

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

48. In urma verificării, operatorul întocmește actul de control al contorului în două exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte. Actul de control al contorului se semnează de către operator și de către consumator. Modelul Actului de control al contorului este prevăzut la Anexa nr. 2 la prezentul Regulament.

49.Operatorul încheie cu consumatorul 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, un contract pentru mai multe locuri de consum cu condiția indicării specificului și a datelor fiecărui loc de consum într-o anexă la contract. In cazul încheierii unui singur contract pentru mai multe locuri de consum, operatorul indică separat în factura de plată, transmisă consumatorului, valoarea plății pentru fiecare loc de consum.

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

50.1.) în termen de cel mult 10 zile lucrătoare din data depunerii cererii de încheiere a contractului și prezentării documentelor necesare conform pct. 42;

50. 2.) 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.

55. 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 locurile de consum, refuzul fiind argumentat în scris. În cazul în care solicitantul a înlăturat cauzele ce au constituit motivul refuzului din partea operatorului, ultimul este obligat să încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă în termenele prevăzute de prezentul Regulament.

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

57. Agenția examinează și soluționează, în procedură extrajudiciară, neînțelegerile referitoare la încheierea contractelor de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă survenite între consumatori/solicitanți și operator. La soluționarea neînțelegerilor dintre solicitant și operator cu privire la încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă, Agenția emite decizii obligatorii, care pot fi contestate în instanța de judecată, conform prevederilor Codului administrativ.

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

59. Persoana fizică sau juridică care a obținut cu drept de proprietate un imobil, care este conectat de la sistemul public de alimentare cu apă, este obligată să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă în termen de 7 zile lucrătoare de la data înregistrării dreptului de proprietate. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu respectă această prevedere, operatorul este în drept să deconecteze locul de consum, preîntâmpinând persoana în cauză prin aviz de deconectare, cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte. Totodată, operatorul este în drept să ceară persoanei fizice sau juridice achitarea plății pentru consumul fraudulos (dacă acesta se constată), din momentul dobândirii de către persoana în cauză a dreptului de proprietate asupra imobilului respectiv, conform prevederilor punctelor 153-156.

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

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

62. În cazul în care consumatorul (persoană fizică sau persoana juridică) 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.

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

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

63.2) dacă în rezultatul schimbării destinației spațiului locativ se majorează debitul de apă la locul de consum menționat, operatorul este în drept să emită consumatorului un nou aviz de bransare/racordare a instalațiilor interne de apă;

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

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

65. 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.

66. 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 7 zile până la data solicitată de suspendare a serviciului și a contractului, cu excepția cazurilor în care contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă prevede un alt termen. Operatorul va accepta solicitarea, iar consumatorul va achita integral plata pentru serviciul furnizat/prestat penalitățile calculate conform prevederilor contractului până la data suspendării temporare a serviciului public de alimentare cu apă, precum tariful pentru deconectare.

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

68. Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă încheiat între operator consumator pentru o perioadă nedeterminată, produce efecte până la rezoluțiunea lui, în conformitate cu clauzele contractuale, prevederilor Codului civil și Regulamentului de organizare functionare a serviciului public de alimentare cu apă de canalizare. 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 prin telefon. Modalitatea de transmitere a preavizului se specifică în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă. 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 .

69. 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 .

Sectiunea 5

Drepturile obligatiile părților

- 70 . In raport cu operatorul, consumatorul este în drept:
- 70.1.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 prezentul Regulament;
 - 70.2.să fie prezent personal sau să desemneze o persoană care să asiste la efectuarea verificării metrologice de expertiză a contorului, integrității contorului de apă a sigiliilor aplicate acestuia, precum la deconectarea instalațiilor sale interne de apă în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 de prezentul Regulament;
 - 70.3.să fie informat din timp de către operator despre regimul de furnizare a apei stabilit în localitate, inclusiv cu privire la limitările sau întreruperile în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă, în modul stabilit de Legea nr. 303/2013 de prezentul Regulament;
 - 70.4.să inițieze modificarea completarea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau a anexelor acestuia prin acorduri aditionale, inclusiv în cazul modificării Legii nr. 303/2013 prezentului Regulament;
 - 70.5.să renunțe (definitiv sau temporar) la serviciile operatorului în modul stabilit de Legea nr. 303/2013, de prezentul Regulament și de contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă;
 - 70.6. să primească, la cerere, informații privind tarifele, calitatea apei, volumul apei consumate, plățile penalitățile calculate achitate;
 - 70.7.să primească răspuns la petitiile adresate operatorului în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare;
 - 70.8.să solicite recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în conformitate cu Legea nr. 303/2013, Codul civil prezentul Regulament;
 - 70.9.să beneficieze de alte drepturi stabilite în Legea nr. 303/2013, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor prezentul Regulament;
 - 70.10. la sistarea furnizării/prestării serviciilor pentru o perioadă de timp determinată la suspendarea contractului pe o perioadă de timp nu mai mică de 3 luni;

- 70.11. la suspendarea sau rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă ,în conformitate cu Legea nr. 303/2013 prezentul Regulament;
- 70.12. să verifice, să constate, respectarea de către operator a prevederilor contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă;
- 70.13. să aibă acces la contor, dacă acesta este instalat pe proprietatea operatorului;
- 70.14. la eliberarea de către operator a unui nou aviz de branșare/racordare, în cazul necesității majorării debitului de apă, după caz în funcție de posibilitățile tehnice a operatorului;
- 70.15. la despăgubiri din partea operatorului pentru nerespectarea parametrilor de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă, potrivit condițiilor contractuale negociate de părți, în conformitate cu prevederile Codului civil;
- 70.16. să aibă acces la serviciul telefonic 24 din 24 ore al operatorului, numărul de telefon al căruia se indică în mod obligatoriu în contract .

71. Consumatorul este obligat:

- 71.1. să respecte prevederile contractului încheiat, a Legii nr. 303/2013 a prezentului Regulament;
- 71.2. să prezinte operatorului datele documentele necesare pentru încheierea, reîncheierea sau modificarea contractului privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă ;
- 71.3. să exploateze să întretină 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 instalațiile interne proprii;
- 71.4. să asigure integritatea contoarelor a sigiliilor aplicate acestora, inclusiv să întreprindă măsuri de protecție a contorului contra înghețului;
- 71.5. să acorde acces personalului operatorului pentru citirea indicațiilor contorului de apă, pentru prezentarea contorului la verificarea metrologică, controlul integrității contorului de apă a sigiliilor aplicate acestuia, pentru inspectarea rețelelor sale interne precum pentru deconectarea instalațiilor sale interne de apă în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 și prezentul Regulament;
- 71.6. 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 de reconstrucție;
- 71.7. să achite, în termenele stabilite, facturile pentru serviciul public de alimentare cu apă;
- 71.8. să utilizeze apa în mod rational și fără fraude;
- 71.9. să nu execute conectări neautorizate la sistemul public de alimentare cu apă ;
- 71.10. să mențină curățenia să întretină în stare corespunzătoare căminul de vizitare în care este instalat contorul, amplasat pe proprietatea sa;
- 71.11. să execute lucrări de întretinere și reparație, care îi revin conform Legii nr. 303/2013, 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;
- 71.12. să informeze, în termen de 7 zile lucrătoare, operatorul în cazul înstrăinării imobilului și schimbării destinației din spațiului nelocativ în spațiu locativ, precum despre modificarea altor date menționate în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă ;
- 71.13. să achite operatorului prejudiciile cauzate prin deteriorarea sistemului public de alimentare cu apă, precum în alte cazuri prevăzute de lege;

- 71.14. să sesizeze operatorul în cazul în care depistează defectiunea contorului sau violarea sigiliilor aplicate;
- 71.15. să declare rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă , dacă nu are necesitate de aceste servicii, precum și să achite integral operatorului plata pentru serviciile furnizate/prestate penalitățile calculate conform prevederilor contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă;
- 71.16. să fie prezent sau să desemneze un reprezentant la verificarea contorului sigiliilor aplicate;
- 71.17. să nu permită altor persoane să intervină în contor sau în instalațiile operatorului situate pe proprietatea consumatorului;
- 71.18. să solicite operatorului condițiile pentru separarea evidentei apei consumate pentru alte scopuri decât cele indicate în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă , în condițiile prezentului Regulament;
- 71.19. să prezinte, la încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciilor de alimentare cu apă și/sau la solicitarea operatorului, declarația pe propria răspundere privind utilizarea apei (consumatorul altul decât cel casnic);
- 71.20. să prezinte, la încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciilor de alimentare cu apă și/sau la solicitarea operatorului, informații privind sistemul de alimentare cu apă (consumatorul altul decât cel casnic);
- 71.21. să nu efectueze interconectarea instalațiilor interioare de apă branșate la rețeaua publică cu instalațiile interioare de alimentare cu apă din surse proprii, întru a nu admite fenomenele de retur al apei, poluarea apei potabile din rețelele publice de distribuție a apei potabile cu materii reziduale sau substanțe neadmise de normativele de calitate;
- 71.22. să nu utilizeze în calitate de conductor nul de protecție rețelele de alimentare cu apă cu inserții izolatoare.

72. În raport cu consumatorii, operatorul este obligat:

- 72.1. 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 prezentului Regulament;
- 72.2. să furnizeze/presteze serviciul public de alimentare cu apă , în locurile autorizate, ținând cont de punctele de delimitare a rețelelor instalațiilor, în baza unui contract încheiat cu consumatorul;
- 72.3. să respecte clauzele contractuale;
- 72.4. să asigure funcționarea la parametrii proiectați a sistemelor publice de alimentare cu apă ;
- 72.5. să respecte indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă stabiliți de autoritatea publică locală sau, după caz, de Regulamentul privind indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă , aprobat de Agentie;
- 72.6. să asigure continuitatea serviciului public de alimentare cu apă în punctul de delimitare la parametrii tehnici stabiliți în contract;
- 72.7. să elibereze avize de branșare/racordare la rețeaua publică de alimentare cu apă , în termen de cel mult 10 zile lucrătoare din momentul depunerii solicitării a prezentării documentelor necesare indicate în prezentul Regulament;
- 72.8. să informeze consumatorii, cel puțin cu 3 zile lucrătoare înainte, prin mass-media, prin intermediul paginii web oficiale, despre orice întrerupere planificată a furnizării apei , în cazul unor lucrări planificate de reconstrucție, modernizare, reparație, racordare etc.;
- 72.9. să întreprindă măsuri de remediere a defectiunilor produse în sistemele publice de alimentare cu apă , în termenele stabilite de prezentul Regulament, Regulamentul cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă ;

- 72.10. să întretină să exploateze bransamentele de apă ,prin intermediul cărora se furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă ,până la punctul de delimitare, aflate în administrarea sa;
- 72.11. să nu admită discriminarea consumatorilor, să calculeze plata pentru serviciul furnizat/prestat în baza tarifelor aprobate 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 reieșnd din volumul mediu lunar înregistrat în ultimele 3 luni când a fost consumata apă până la verificare (deteriorare).
- 72.12. să restituie sau să recalculeze consumatorilor plățile facturate incorrect, să achite despăgubiri pentru prejudiciile cauzate din vina sa, în conformitate cu Legea nr. 303/2013, Codul civil prezentul Regulament;
- 72.13. să achite, în condițiile legii, proprietarilor din vecinătatea sistemelor publice de alimentare cu apă ,prejudiciile cauzate în rezultatul intervențiilor de retehnologizare, reparatie, revizie sau în caz de avarii să aducă la starea inițială terenurile afectate. Proprietarul terenului afectat de exercitarea dreptului de servitute va fi despăgubit pentru prejudiciile cauzate;
- 72.14. să reconecteze instalatiile interne de apă ,ale consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă, conform prevederilor din prezentul Regulament și să reia furnizarea/prestarea serviciilor publice;
- 72.15. să prezinte lunar consumatorului factura emisă în baza indicilor contorului sau în baza normelor de consum în cazul în care nu este instalat contor, pentru Plata serviciul furnizat/prestat cu aplicarea tarifelor în vigoare, cu cel puțin 10 zile înainte de expirarea termenului-limită de Plată a facturii indicat în aceasta;
- 72.16. să determine în lipsa contorului, consumul de apă, conform prevederilor pct. 72.11.;
- 72.17. să prezinte, la cererea consumatorului, informatii despre consumul anterior de apă, despre plățile despre penalitățile calculate achitate. Operatorul prezintă obligatoriu consumatorului calculul volumului de apă în cazul consumului fraudulos;
- 72.18. să răspundă, în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare, la petitiile depuse in scris de consumator;
- 72.19. să repare prejudiciile cauzate consumatorului în cazul în care este demonstrată Vina operatorului;
- 72.20. să restituie datoriile acumulate față de consumator până la data suspendării sau rezoluției contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă;
- 72.21. să informeze consumatorii solicitantii privind modalitățile de solutionare a problemelor abordate de către aceștia;
- 72.22. să asigure încasarea plăților pentru serviciul public de alimentare cu apă de la consumatori, inclusiv prin intermediul băncilor, în termenul prevăzut în prezentul Regulament;
- 72.23. să asigure accesul consumatorilor la serviciul telefonic 24 din 24 ore, numărul de telefon al căruia se indică obligatoriu în contract, pe pagina web;
- 72.24. să efectueze citirea indicilor contorului, controlul contorului a sigiliilor aplicate numai în prezenta consumatorului sau al reprezentantului acestuia;
- 72.25. să solicite de la consumatori, alții decât cei casnici, declaratia pe propria răspundere privind utilizarea apei;
- 72.26. să solicite de la consumatori, alții decât cei casnici, informatii privind sistemul de alimentare cu apă;

73. In raport cu consumatorii, operatorul are următoarele drepturi:

- 73.1.să factureze si să încaseze lunar contravaloarea serviciului public de alimentare cu apă furnizat/prestat, în conformitate cu tarifele aprobate în modul stabilit de lege și alte acte normative în vigoare ;

- 73.2.să aplice consumatorilor penalități pentru neachitarea, în termenul stabilit în contractual de prestare a serviciului public de alimentare cu apă, conform prevederilor Legii nr. 303/2013;
- 73.3.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 pentru controlul integrității contoarelor al sigiliilor aplicate acestora, precum și pentru deconectarea instalațiilor interne de apă ale consumatorilor în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 prezentul Regulament. Accesul se va efectua doar în prezenta consumatorilor sau ai reprezentanților acestora;
- 73.4.să limiteze sau să întrerupă furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă în circumstanțele prevăzute de art. 23 din Legea nr. 303/2013 prezentul Regulament;
- 73.5.să deconecteze instalațiile interne de apă în cazurile prevăzute în pct. _____;
- 73.6.să refuze eliberarea avizului de branșare/racordare la rețelele publice de alimentare cu apă a instalațiilor interne de apă ale noilor consumatori, cu informarea în termen a cauzei în conformitate cu prevederile pct. 25;
- 73.7.să demonstreze consumatorului faptul modul în care a consumat fraudulos apă, să întocmească actul de depistare a încălcării să efectueze recalcularea consumului de apă în conformitate cu prevederile prezentului Regulament;
- 73.8.să corecteze factura eronată, conform punctelor 150 151;
- 73.9.să solicite plata preventivă de la consumator în situațiile prevăzute de prezentul Regulament;
- 73.10. să inițieze să participe la expertiza metrologică a contorului, la expertiza extrajudiciară în institutii specializate, în cazul în care presupune că contorul este deteriorat, că s-a intervenit la contor sau că sigiliile operatorului sunt violate;
- 73.11. să stabilească, de comun acord cu consumatorul, periodicitatea citirii indicațiilor contorului, dar nu mai rar de o dată în lună.

Sectiunea 6

Evidenta volumelor de apă furnizată consumatorilor

74. Volumul de apă furnizat consumatorului se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de apă.
75. 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.
76. Se interzice determinarea volumului de apă în baza indicilor contorului cu buletinul de verificare metrologică expirat sau care nu corespunde prevederilor documentelor normative aplicabile din domeniul metrologiei legale.
77. Nu se admite furnizarea serviciului public de alimentare cu apă potabilă consumatorilor fără instalarea contoarelor de evidență a volumelor de apă conform cerințelor prevăzute la pct. 75.
78. Tipul de contor, parametrii 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 se stabilește în avizul de branșare/racordare în contractul încheiat între consumator și operator.
79. Achiziționarea, instalarea, exploatarea, întreținerea, reparatia, înlocuirea verificarea metrologică a contoarelor se efectuează, din contul mijloacelor financiare ale consumatorului.

80. Operatorul este obligat să informeze solicitantul, potențialul consumator, despre parametrii caracteristicele tehnice ale contoarelor ce urmează a fi instalate, precum despre tipurile contoarelor legalizate pe teritoriul Republicii Moldova de către autoritatea centrală de metrologie.
81. Operatorul acceptă pentru instalare doar contoare verificate metrologic legalizate pe teritoriul Republicii Moldova. Operatorul este obligat să refuze instalarea contorului procurat de către solicitant/consumator, dacă tipul, parametrii caracteristicele tehnice ale contorului nu corespund celor incluse în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova nu este indicat în avizul de branșare/racordare.
82. 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".
83. După instalare, contorul se sigilează de către reprezentantul operatorului în prezența obligatorie a consumatorului sau a reprezentantului acestuia, cu întocmirea procesului-verbal de dare în exploatare a contorului în două exemplare. Formularul procesului-verbal de dare în exploatare a contorului se elaborează de operator conform modelului stabilit în Regulament. În procesul-verbal se indică data instalării, tipul și numărul contorului, locul instalării, numele sau denumirea consumatorului, denumirea operatorului, indicii inițiali ai contorului, numărul sigiliilor, alte informații. Cordonul sigiliului operatorului trebuie să fie din cupru sau din alt metal necoroziv.
84. Operatorul este în drept să întreprindă măsuri necesare pentru prevenirea excluderii intervențiilor în funcționarea contorului. Măsurile respective se indică, în mod obligatoriu, în procesul-verbal de dare în exploatare a contorului sau în actul de control al contorului, întocmit în prezența obligatorie a consumatorului sau a reprezentantului acestuia. Operatorul informează în mod obligatoriu consumatorul despre acest fapt, despre consecințele ce pot surveni în cazul în care consumatorul intervine în funcționarea contorului.
85. Se interzice consumatorului să intervină sub orice formă asupra contorului asupra sigiliilor aplicate lui sau asupra altor instalații ale operatorului, precum să blocheze accesul personalului operatorului la acestea.
86. Consumatorul sau persoana responsabilă de integritatea contorului este obligat să înștiințeze operatorul în situația în care depistează deteriorarea contorului sau violarea sigiliilor operatorului.
87. 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 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 necondiționat accesul personalului operatorului la contor la instalațiile respective. În caz de refuz, operatorul este în drept să documenteze acest fapt prin întocmirea actului respectiv, cu aplicarea ulterioară a prevederilor pct. 169 subpct. 3) (suspendarea serviciilor). Personalul operatorului consumatorul sunt în drept să stabilească, de comun acord, timpul efectuării activităților stipulate mai sus. Modelul Actului privind refuzul nemotivat de a oferi acces personalului operatorului la contor instalațiile interne, este stabilit la Anexa nr. 4.
88. În cazul înlocuirii contorului și/sau demontării contorului pentru verificarea metrologică periodică la consumatorul casnic, operatorul informează consumatorul casnic despre

data intervalul de timp în limitele căruia vor fi efectuate lucrările de demontare, de înlocuire a contorului, însă intervalul respectiv de timp nu va fi mai mare de 4 ore.

89. Citirea indicilor contorului în scopul facturării serviciului public furnizat se efectuează lunar, cu excepție în perioada rece a anului, când consumatorii sezonieri nu consuma apă și sunt întreprinse măsuri de protecție a contorului contra înghețului, de către operator sau de către consumator, iar datele contorului se indică în factura de plată. Operatorul este responsabil de citirea indicilor contoarelor la consumatorilor 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 pentru controlul contorului în orice moment al zilei în intervalul de timp 8.00-20.00, iar consumatorul este obligat să ofere operatorului acces neconditionat la contor. În cazul în care operatorul nu are acces la contor pentru citirea indicilor, acesta este în drept să indice în factura de plată pentru luna respectivă un consum estimativ, la nivelul consumului mediu înregistrat în perioada anterioară cu recalcularea ulterioară, reieșind din indicii reali ai contorului, dar nu mai rar de o dată în trimestru. Controlul contorului al sigiliilor aplicate se efectuează de către operator în funcție de necesitate numai în prezența consumatorului sau a reprezentantului acestuia, cu întocmirea actului de control în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

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

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

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

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

94. Reprezentantul operatorului împachetează contorul sigiliile aplicate într-o sacoșă proprie, aplică sigiliul la sacoșă în aceeași zi împreună cu consumatorul prezintă contorul la expertiza extrajudiciară sau înmânează contorul împachetat 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 sigiliile aplicate.

95. Instiutia în care urmează să fie efectuată expertiza extrajudiciară se alege de către consumator.

96. 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 instiutia în care urmează să fie efectuată expertiza extrajudiciară, în termen de 5 zile lucrătoare de la emiterea raportului verificării metrologice de expertiză.

97. Operatorul consumatorului are dreptul să solicite efectuarea expertizei extrajudiciare repetate.

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

99. În cazul în care consumatorul nu prezintă contorul sigilat, sigiliile aplicate contorului la expertiza judiciară, sau dacă se constată că sigiliile aplicate sacoșei în care a fost împachetat contorul sunt violate, sau dacă în care a fost împachetat contorul este deteriorată, operatorul este în drept să aplice față de consumator prevederile punctelor 113 și 114.

100. În caz de distrugere, de sustragere sau de pierdere a contorului și/sau a sigiliilor aplicate lui, după ce au fost transmise de către operator consumatorului, operatorul este în drept să aplice prevederile punctelor 113 și 114.

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

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

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

112. În cazul în care operatorul a stabilit, că consumatorul a utilizat fraudulos serviciul public de alimentare cu apă, 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 termenul de contestare. După adoptarea deciziei, operatorul emite factura pentru consumul fraudulos.

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

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

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

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

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

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

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

120. Demontarea contorului pentru efectuarea expertizei metrologice, la solicitarea consumatorului, se efectuează de către consumator în prealabil anunțând operatorul, operatorul va asista la demontare cu întocmirea actului respectiv, cu mențiunea desigilării contorului. Modelul de cerere pentru verificare/expertiză metrologică este stabilit la Anexa nr. 7. Cheltuielile vor fi suportate de consumator.

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

122. În lipsa contorului sau în cazul în care contorul este cu buletinul de verificare metrologică expirat sau care nu corespunde prevederilor documentelor normative aplicabile din

domeniul metrologiei legale, volumul de apă furnizat se calculează în corespundere cu normele de consum aprobate în modul stabilit, conform prevederilor actelor normative.

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

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

125. 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, se va calcula reieșind din volumul mediu lunar de apă înregistrat în ultimele 3 în care real sa consumat apă ,până la verificare (deteriorare) .

126. În cazul în care contorul este sustras, deteriorat sau ieșit din funcțiune nu din vina consumatorului acesta a anunțat operatorul, ori 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.

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

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

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

130. Dacă 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. 160.

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

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

133. 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 a altor instalații antiincendiare, se admite doar în cazul unui incendiu, cu înștiințarea operatorului. După folosirea rețelelor de apă pentru stingerea incendiilor, consumatorul este obligat în decursul unei zile să prezinte operatorului procesul-verbal privind desigilarea dispozitivelor și armăturii antiincendiare, sigilate de către operator, timpul folosirii lor, coordonat cu organizația care a executat lucrările de stingere a incendiului.

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

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

Secțiunea 7

Facturarea Plata serviciului public de alimentare cu apă

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

137. Facturile se emit în baza indicilor contorului sau, după caz, serviciului calculat urmare a constatării consumului fraudulos, pentru încasarea diferenței dintre tariful achitat cel care urma să fie achitat de către consumator, a normelor de consum și a tarifelor aprobate de către Agenție, cu respectarea prevederilor prezentului Regulament, inclusiv la emiterea facturilor pentru Plata preventivă.

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

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

- 1.) numele prenumele (denumirea) consumatorului;
- 2) adresa pentru fiecare loc de consum numărul contractului;
- 3) data emiterii facturii;
- 4) indicii actuali cei precedenți ai contorului perioada pentru care este emisă factura;
- 5) volumul consumat de apă potabilă,

- 6) tarifele aplicate pentru un m³,
- 7) data expedierii facturii;
- 8) data-limită de plată a facturii;

140. Operatorul nu este în drept să includă în factura lunară de plată alte sume, decât cele calculate conform prevederilor punct 139.

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

142. 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.

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

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

145. 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 care se determină în funcție de secțiunea brașamentului, viteza mișcării apei de durata consumului fraudulos.

146. La determinarea volumului serviciului public furnizat/prestat, operatorul este obligat să ia în considerare toți factorii care permit calcularea exactă a prejudiciului cauzat operatorului în urma comiterii consumului fraudulos (categoria consumatorului, regimul de consum, regimul de lucru al agentului economic, modalitatea consumului fraudulos, starea instalațiilor interne ale consumatorului, necesitățile pentru care se utilizează apa, volumul necesar panificat de a fi consumat de consumator).

147. Secțiunea brașamentului viteza mișcării apei se include 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.

148. Durata consumului fraudulos se ia în considerare de la data ultimului control al contorului, ultimii citiri a indicilor contorului 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.

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

150. În cazul în care persoanele fizice, juridice conectează neautorizat la sistemul public de alimentare cu apă instalațiile interne de apă, operatorul calculează volumul serviciului public conform secțiunii conductei, vitezei apei 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.

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

152. Prevederile pct. 151 pot fi aplicate numai în cazul în care verificarea metrologică a fost efectuată în limitele intervalului de timp specificat, conform documentelor normative aplicabile din domeniul metrologiei legale.

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

154. 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 locul de consum, detinut în baza altui drept decât cel de proprietate sau de la consumatorii față de care a fost inițiată procedura de insolabilitate.

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

156. Suma plății preventive se stabilește de către operator nu poate depăși contravaloarea volumului mediu lunar de apă utilizată .In 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.

157. Operatorul îl va elibera de plata preventivă pe consumatorul care și-a onorat obligatiile 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 consumatorilor față de care a fost inițiată procedura de insolabilitate.

158. In 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 al plății pentru serviciul furnizat/prestat va restitui, după caz, consumatorului diferenta, până la rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă .

159. Operatorul tine evidenta plăților preventive primite de la consumatori. Datele privind plățile preventive includ obligatoriu:

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

Sectiunea 8

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

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

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

2) neîndeplinirea de către consumator altul decât cel casnic, în termen de 30 zile calendaristice, a prescripției argumentate, înaintate acestuia de operatorul în formă scrisă, cu

privire la verificarea metrologică a contorului sau instalarea contorului conform condițiilor tehnice eliberate de operator;

3) refuzul repetat al consumatorului de a permite personalului operatorului, împuternicit cu dreptul de control, accesul la instalațiile interne de alimentare cu apă, la dispozitivele construcțiile aferente pentru examinările prescrise sau pentru verificarea 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 demontare a contorului pentru verificarea metrologică etc. Operatorul este obligat să documenteze acest fapt, întocmind în acest sens actul privind refuzul accesului operatorului, care urmează să fie expediat consumatorului împreună cu avizul de deconectare;

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

5) neîndeplinirea de către consumator a condițiilor contractului încheiat cu operatorul privind limitele consumului de apă, sau privind cerințele de protecție a mediului;

6) neachitarea de către consumator a facturii pentru serviciul public furnizat/prestat de operator în decurs de 10 zile de la data limită de plată indicată în contract, prezentată consumatorului cu respectarea termenului prevăzut la pct. 72 subpct. 15);

7) constatarea consumului fraudulos, depistarea sau constatarea faptului schimbării destinației spațiului din nelocativ destinat necesităților legate de activitatea de întreprinzător sau de cea profesională în spațiu locativ, 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 contract, prezentată consumatorului cu respectarea termenului prevăzut la pct. 72 subpct. 15);

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

170. Suspendarea furnizării apei consumatorului, în conformitate cu pct. 169 se efectuează prin deconectarea instalațiilor interne de apă 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, întocmit conform Anexei nr. 8, care se expediază sau se înmânează consumatorului cu cel puțin 5 zile înainte de data preconizată pentru deconectare. În situațiile prevăzute la pct. 160 subpunctele 6) 7), operatorul îl informează pe consumatorul 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.

171. În cazul în care operatorul întreprinde măsurile prevăzute în pct. 152, acesta este obligat să asigure că acțiunile întreprinse de el nu vor influența negativ calitatea serviciului public de alimentare cu apă canalizare furnizat/prestat altor consumatori.

172. 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.

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

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

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

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

174. Deconectarea instalațiilor interne de apă 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.

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

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

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

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

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

180. 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 .

181. 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 după achitarea tarifului pentru reconectare. Operatorul este obligat să reconecteze instalațiile interne de apă ale consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă , în termen de 3 zile lucrătoare de la solicitarea reconectării și achitării tarifului pentru reconectare.

182. 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.

183. Operatorul este obligat să planifice 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 .

184. 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 și de canalizare ale consumatorilor, operatorul este obligat să anunțe consumatorii în prealabil cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte de executare.

185. În cazul întreruperilor neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă , operatorul este obligat să informeze consumatorii în termen de până la 24 ore , din momentul înregistrării întreruperii.

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

187. În cazul întreruperilor neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă operatorul înregistrează fiecare apel (inclusiv data ora) informează consumatorul despre numărul de înregistrare al apelului.

188. La adresarea consumatorilor , Operatorul informează consumatorul despre durata probabilă de restabilire a furnizării apei, precum despre mersul lucrărilor de remediere.

189. 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.

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

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

2) impedimente care justifică neexecutarea obligațiilor, a avariilor la rețelele la instalațiile de alimentare cu apă , precum degradarea bruscă 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 ;

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

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

Sectiunea 9

Petițiile consumatorilor procedurile de soluționare a neînțelegerilor

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

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

- 1) adresele sediilor, numerele de telefon, inclusiv numărul de telefon al serviciului 24 din 24 de ore adresele poștei electronice unde consumatorii pot adresa petiții;
 - 2) programul de lucru, de cel puțin 5 zile pe săptămână a câte 8 ore pe zi, pe parcursul căruia consumatorul poate adresa petiția.
194. Reprezentantul operatorului responsabil de examinarea petițiilor consumatorilor trebuie să dispună de aptitudini împuterniciri pentru:
- 1) a examina petițiile a soluționa neînțelegerile direct, prin negocieri, cu consumatorul;
 - 2) a remite petiția către persoana operatorului, investită cu atribuții privind examinarea și soluționarea problemelor abordate în petiție;
 - 3) a informa consumatorul despre drepturile lui în procesul de soluționare a neînțelegerilor.
195. Personalul de conducere al operatorului acordă audiență consumatorilor care solicită aceasta, în scopul soluționării problemelor lor. Programul de audiență se aprobă și se afișează în toate oficiile de relații cu consumatorii.
196. Petițiile consumatorilor în legătură cu furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă se examinează și se soluționează de operator în termen de 30 de zile lucrătoare, iar pe cele care nu necesită o studiere și o examinare suplimentară — fără întârziere sau în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării.
197. Termenul de examinare a petiției poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare de către factorii de decizie ai operatorului în cauză, fapt despre care este informat petiționarul, dacă:
- 1) sunt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului la petiție;
 - 2) petiția se referă la un volum complex de informații sau dacă se impune studierea unor materiale suplimentare ce urmează a fi selectate utilizate pentru întocmirea răspunsului.
198. Consumatorii sunt în drept să solicite recuperarea prejudiciilor materiale morale cauzate de operator, în conformitate cu prevederile Codului civil.
199. Operatorul este obligat să țină evidența petițiilor. Informația despre petiții include cel puțin:
- 1) data depunerii petiției;
 - 2) numele persoanei care a depus petiția;
 - 3) esența problemei abordate în petiție;
 - 4) acțiunile întreprinse de operator pentru soluționarea problemelor abordate în petiție;
 - 5) decizia operatorului.
200. Operatorul este obligat să prezinte Agenției în termenul stabilit în volum deplin orice informație solicitată privind petițiile, copiile înregistrărilor ale deciziilor sau alte documente necesare examinării soluționării de către Agenție a problemelor abordate în petiții.
201. Operatorul este obligat să depună toate eforturile pentru soluționarea rezonabilă a neînțelegerilor cu consumatorii pe cale amiabilă.
202. În cazul în care neînțelegerea dintre consumator operator nu este soluționată pe cale amiabilă, operatorul este obligat să examineze situația creată să răspundă în scris consumatorului despre decizia adoptată.
203. În caz de dezacord cu răspunsul operatorului sau dacă nu a primit în termenul stabilit răspuns de la operator, consumatorul este în drept să se adreseze Agenției pentru soluționarea neînțelegerii sau în instanța de judecată pentru soluționarea litigiului.

204. Petițiile adresate de către consumatori Agenției se examinează în termenul stabilit de Codul administrativ.
205. În cazul în care consumatorul nu este de acord cu răspunsul Agenției, el este în drept să conteste acest răspuns în instanța de judecată, în conformitate cu Codul administrativ. Deciziile Agenției de soluționare a problemelor invocate în petiție pot fi contestate în instanța de contencios administrativ în termenul prevăzut de Codul administrativ.
206. Litigiile dintre operatorii care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă, sau dintre operatorii consumatori/potențiali consumatori, se soluționează în instanța de judecată.
-