



GHIDUL CONSUMATORULUI

Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică

2020

SECTORUL ELECTROENERGETIC

CUPRINS:

1. Cum poți deveni consumator de energie electrică	3
2. Ce trebuie să știi despre racordarea la rețelele electrice	4
3. Contractarea	7
4. Drepturile și obligațiile consumatorului	11
5. Plata pentru energia electrică consumată și detalii despre factură	12
6. Răspunderea pentru consumul ilicit al energiei electrice, estimarea consumului fraudulos conform sistemului paușal	15
7. Deconectarea și sistarea furnizării energiei electrice	19
8. Condițiile reconectării și reluării furnizării energiei electrice	22
9. Calitatea serviciului de distribuție prestat	23
10. Cum schimbați furnizorul de energie electrică	25
11. Soluționarea neînțelegerilor dintre consumatori și furnizori/distribuitori	27
12. Întrebări frecvente	28
13. Glosar de termeni	31

1. Cum poți deveni consumator de energie electrică

Pentru a obține calitatea de consumator de energie electrică, oricare solicitant trebuie să fie proprietar sau să beneficieze într-un alt mod prevăzut de lege, de un bun imobil. Calitatea de proprietar poate fi demonstrată prin contractul înregistrat la oficiul cadastral teritorial în baza căruia a fost obținut bunul imobil, actul de privatizare sau în temeiul unui extras din Registrul de stat al bunurilor imobile. Astfel, persoana care deține un imobil și dorește conectarea acestuia la rețeaua electrică, urmează să se adreseze întreprinderii energetice care gestionează rețelele electrice de distribuție în zona respectivă, pentru a afla dacă există posibilitatea tehnică de racordare (conectare) la rețea a imobilului. Modalitatea și etapele care trebuie parcurse, sunt descrise în capitolul următor.

După racordarea imobilului la rețeaua de energie electrică, urmează a fi identificat Furnizorul de energie electrică cu care se dorește încheierea contractului de furnizare a energiei electrice. Potrivit legislației în vigoare, procurarea energiei electrice de către consumatorii finali poate fi efectuată de la orice Furnizor în condiții negociate.

Consumatorii casnici și întreprinderile mici beneficiază de dreptul de a încheia contract de furnizare a energiei electrice cu Furnizorul serviciului universal, care reprezintă o întreprindere energetică, titular de licență pentru furnizarea energiei electrice, obligat prin lege sau de către ANRE, să furnizeze energie electrică în condițiile și la prețurile stabilite de Agenție, fără discriminare.

Respectiv, după ce a fost ales Furnizorul pentru contractarea energiei electrice, persoana urmează să înainteze acestuia o cerere de modelul stabilit, la care se anexează copiile legalizate ale buletinului de identitate, a actului de proprietate sau un alt act care atestă dreptul de folosință asupra imobilului care face obiectul locului de consum respectiv și după caz, copia declarației electricianului autorizat.

Furnizorul are obligația de a pune, gratuit, la dispoziția solicitantului formularul cererii privind încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, precum și un exemplar al contractului respectiv, pe suport de hârtie sau pe un alt suport acceptabil. Contractul propus spre examinare, poate fi negociat și modificat, cu excepția clauzelor standard prevăzute la Anexele nr. 1 și nr. 2 ale Regulamentului privind furnizarea energiei electrice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 169 din 31.05.2019.

La încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, Furnizorul nu este în drept să oblige consumatorii finali:

- 1) să prezinte alte documente decât cele prevăzute de Legea nr. 107/2016 cu privire la energia electrică și Regulamentul privind furnizarea energiei electrice;
- 2) să pună în sarcina consumatorilor finali obligații administrative excesive;
- 3) să recurgă la practici comerciale incorecte sau înșelătoare;
- 4) să includă în contract clauze care să interzică sau să condiționeze schimbarea furnizorului de către consumatorul final;
- 5) să perceapă de la consumatorul final taxă pentru revocarea sau rezoluțiunea contractului.

După ce s-a ajuns la un consens cu referire la condițiile contractuale, contractul privind furnizarea energiei electrice poate fi semnat de către părți. Termenul stabilit pentru încheierea contractului este de:

- **2 zile lucrătoare** în cazul în care imobilul Dvs. nu a fost anterior racordat la rețea;
- **7 zile calendaristice** în cazul în care imobilul a fost anterior racordat la rețeaua de energie electrică.

Furnizorul serviciului universal nu este în drept să refuze încheierea contractului de furnizare, cu excepția cazului în care setul de acte obligatoriu pentru contractare a fost prezentat incomplet de către solicitant sau în cazul în care se atestă existența datoriilor față de acest furnizor acumulate la alte locuri de consum.

2. Ce trebuie să știți despre racordare

Orice persoană fizică sau juridică are dreptul să solicite racordarea instalației de utilizare, a centralei electrice ce îi aparține, la rețeaua electrică de transport sau de distribuție a operatorului de sistem, care își desfășoară activitatea în limitele teritoriului autorizat prin licență.

Racordarea reprezintă conexiunea instalației electrice a consumatorului (rețeaua electrică internă a unei case particulare, rețeaua electrică proprie a unei întreprinderi etc.) la rețeaua operatorului de distribuție a energiei electrice, după caz, la rețeaua de transport a energiei electrice.

Pentru realizarea racordării la rețeaua electrică sunt stabilite următoarele etape:

1. Depunerea cererii pentru eliberarea avizului de racordare.
2. Eliberarea de către operatorul de sistem a avizului de racordare.
3. Încheierea contractului de racordare și achitarea costului de proiectare și a tarifului de racordare, după caz.
4. Proiectarea instalațiilor de racordare, de utilizare sau a centralei electrice.
5. Coordonarea proiectului de executare a instalației de utilizare sau a centralei electrice și instalației de racordare, după caz.
6. Executarea instalației de racordare.
7. Admiterea în exploatare a instalației de racordare.
8. Semnarea actului de delimitare, procesului verbal de dare în exploatare a echipamentului de măsurare și, în cazul consumatorilor noncasnici și a producătorilor de energie electrică, a convenției de interacțiune.

9. Semnarea contractului de furnizare sau achiziționare a energiei electrice.

10. Punerea sub tensiune a instalației de utilizare, a centralei electrice.

Pentru obținerea avizului de racordare este necesară depunerea unei cereri la operatorul de sistem, care deține rețeaua electrică la care se preconizează racordarea instalației de utilizare/ centralei electrice a potențialului consumator.

Formularul cererii pentru eliberarea avizului de racordare, procedura, condițiile și actele necesare a fi prezentate în scopul obținerii avizului de racordare se elaborează de către operatorul de sistem și se publică pe pagina web oficială a acestuia.

Cererea pentru eliberarea avizului de racordare se depune în următoarele cazuri:

- necesitatea racordării la rețeaua electrică a unei instalații de utilizare sau a unei centrale electrice;
- modificarea instalației de racordare existente – (modificarea puterii electrice a locului de consum sau a centralei electrice, reamplasarea instalației de racordare, modificarea nivelului de tensiune, îndeplinirea unor condiții care necesită introducerea de noi elemente sau modificarea/înlocuirea unor elemente din instalația de racordare cu altele având alte caracteristici tehnice);
- separarea evidenței energiei electrice consumate pentru alte scopuri decât cele indicate în contractul de furnizare a energiei electrice. Spre exemplu, dacă un consumator casnic intenționează să schimbe destinația unei părți din imobilului acestuia cu destinație locativă, în scopul desfășurării unei activități de antreprenariat (magazin, farmacie, oficiu etc).

La cererea pentru eliberarea avizului de racordare se anexează următoarele acte:

În cazul persoanelor fizice (consumatorilor casnici)	În cazul persoanelor juridice (consumatorilor noncasnici)
Copia actelor, care atestă dreptul de proprietate/ folosință al solicitantului pentru locul de consum/ producere respectiv, după caz, asupra terenului.	Copia deciziei de înregistrare eliberată de Agenția Servicii Publice.
Copia procurii, întocmită în modul corespunzător, pe numele mandatarului împuternicit să reprezinte interesele solicitantului, după caz.	Copia actelor, care atestă dreptul de proprietate/ folosință al solicitantului pentru locul de consum/ producere respectiv.
	Planul de amplasare în zonă a instalației de utilizare sau a centralei electrice, pentru care se solicită racordarea.
	Copia actului, care atestă dreptul de proprietate/ folosință asupra terenului, după caz.
	Copia procurii, întocmită în modul corespunzător, pe numele mandatarului împuternicit să reprezinte interesele solicitantului, după caz.
	Pentru racordarea instalațiilor de utilizare, datele caracteristice locului de consum, inclusiv tipul și puterea utilajelor ce se vor utiliza.

Cererea pentru eliberarea avizului de racordare se semnează în mod obligatoriu de către solicitant sau de către reprezentantul împuternicit conform legii și se consideră completă dacă au fost anexate toate actele prevăzute în Regulamentul privind racordarea la rețelele electrice, și prestarea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 168/2019 din 31.05.2019.

Important de reținut !!!

După înregistrarea cererii pentru eliberarea avizului de racordare, operatorul de sistem este obligat să colaboreze cu solicitantul în scopul alegerii celei mai avantajoase soluții de racordare. În situația în care operatorul de sistem a identificat mai multe soluții de racordare, **acesta urmează să le comunice solicitantului, care va selectata una din posibilitățile de racordare identificate.**

În cazul consumatorului casnic, eliberarea avizului de racordare pentru separarea evidenței consumului în alte scopuri decât cele indicate în contractul de furnizare a energiei electrice, operatorul de sistem nu are dreptul să solicite modificarea instalației de racordare dacă aceasta permite tranzitarea întregii puteri electrice necesare și nu se majorează puterea contractată inițial.

Termenele de eliberare de către operatorul de sistem a avizului de racordare, care se numără de la data înregistrării cererii de racordare și prezentarea actelor și informațiilor stabilite:

Pentru solicitările de racordare a locurilor de consum la rețelele electrice de distribuție	10 zile calendaristice
Pentru solicitările de racordare a locurilor de consum la rețelele electrice de transport	15 zile calendaristice
Pentru solicitările de racordare a centralelor electrice la rețelele electrice de transport sau de distribuție	30 de zile calendaristice



AVIZUL DE RACORDARE SE ELIBEREAZĂ GRATUIT!

Prin avizul de racordare, solicitantul poate fi obligat să suporte doar cheltuielile de construcție a instalației de racordare, care să corespundă puterii electrice necesare.

Lucrările de racordare sunt servicii auxiliare prestate de operatorul de sistem contra plată. Plata pentru racordare se calculează de către operatorul de sistem conform metodologiei aprobate de ANRE. Această plată se conține în lista tarifelor pentru serviciile auxiliare și este afișată în oficiile comerciale ale furnizorului.

După admiterea în exploatare a instalațiilor electrice, semnarea actului de delimitare și încheierea unui contract de furnizare a energiei electrice, solicitantul se adresează la operatorul de sistem cu cererea de punere sub tensiune a instalației de racordare. Operatorul de sistem este obligat să efectueze lucrările de punere sub tensiune a instalației de racordare care aparține solicitantului, potențial consumator final sau producător, în termen de cel mult 2 zile lucrătoare de la achitarea tarifului de punere sub tensiune.

Pentru *zonele economice libere* sau *parcuri industriale*, operatorul de sistem emite un aviz de racordare unic administratorului zonei economice libere/parcului industrial.

Condițiile tehnice incluse în avizul de racordare sunt valabile până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare sau a centralei electrice și, ulterior, pentru toată durata de exploatare a instalației date.



În cazul în care s-a refuzat eliberarea avizului de racordare la rețeaua electrică, solicitantul este în drept să adreseze Agenției o reclamație în acest sens, în conformitate cu prevederile [Legii nr.107/2016](#) cu privire la energia electrică.

Operatorul de sistem poate refuza eliberarea avizului de racordare doar în cazurile în care nu există rețea electrică în aria respectivă sau că rețeaua electrică existentă nu dispune de capacitatea tehnică necesară pentru a fi satisfăcute cerințele solicitate.

În cazul refuzului de a elibera avizul de racordare, operatorul de sistem este obligat să notifice solicitantul în scris despre acest fapt, cu indicarea motivelor și a argumentelor justificate din punct de vedere tehnic, care au stat la baza refuzului.

În cazul refuzului în eliberarea avizului de racordare din lipsă de capacitate, solicitantul este în drept să modifice puterea solicitată în cererea de eliberare a avizului de racordare, în limitele capacității disponibile sau să solicite operatorului de sistem respectiv să fie inclus în lista de așteptare a avizelor de racordare. Lista de așteptare a avizelor de racordare cuprinde cererile de eliberare a avizului de racordare, înregistrate, dar respinse pe motivul lipsei de capacitate pentru care s-a solicitat menținerea în așteptare a cererii.

Fiecare operator de sistem publică pe pagina sa web oficială informația din Lista de așteptare (numărul cererilor de racordare incluse în Lista de așteptare, cu indicarea puterilor solicitate, instalația operatorului de sistem la care este atribuită cererea, precum și informația cu privire la capacitățile rămase disponibile).

3. Contractarea

Încheierea contractului

După finalizarea procedurii de racordare la rețeaua de energie electrică, potențialul consumator este în drept să solicite furnizorului ales de el, încheierea contractului de furnizare a energiei electrice.

Actele necesare a fi prezentate pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice pentru locul de consum nou racordat la rețeaua electrică

Consumator casnic	Consumator noncasnic
1. Cererea conform formularului elaborat de furnizor și plasat pe pagina Web sau pus la dispoziție de către acesta	1. Cererea conform formularului elaborat de furnizor și plasat pe pagina Web sau pus la dispoziție de către acesta
2. Actul de proprietate sau alt document care atestă dreptul de folosință asupra imobilului care face obiectul locului de consum respectiv. În cazul în care solicitantul nu este proprietar al imobilului, acesta va prezenta suplimentar furnizorului - acordul proprietarului imobilului privind încheierea contractului.	2. Copia deciziei de înregistrare, eliberată de Agenția Servicii Publice sau copia altui act care atestă dreptul de a desfășura activitatea, după caz, și informații cu privire la codul fiscal, contul de decontare și denumirea băncii prin care solicitantul efectuează plățile
3. Buletinul de identitate	3. Actul de proprietate sau alt act care atestă dreptul de folosință asupra imobilului ce face obiectul loc de consum
4. Copia actului ce atestă admiterea în exploatare a instalației electrice	4. Actul ce atestă împuternicirile persoanei ce urmează să semneze contractul
	5. Copia actului ce atestă admiterea în exploatare a instalației electrice (actul de corespundere sau declarația electricianului autorizat)



Solicitantul prezintă furnizorului originalele actelor sau copiile legalizate ale acestora. Furnizorul nu solicită actele specificate în tabel care sunt disponibile electronic în baza sistemelor de date la care furnizorul are acces.

Furnizorul este obligat să încheie contract de furnizare a energiei electrice pe o perioadă limitată de timp și cu solicitantul care deține imobil în baza altui drept decât cel de proprietate, cu dreptul de a consemna în contract condiția de plată preventivă a consumului de energie electrică.

Furnizorii de energie electrică sunt obligați să elaboreze clauzele contractuale standard ale contractului de furnizare a energiei electrice, propus pentru negocieri potențialilor consumatori finali, care corespund cerințelor obligatorii ale

contractului de furnizare a energiei electrice stabilite de Legea cu privire la energia electrică și Regulamentul privind furnizarea energiei electrice (Anexa 1 – pentru consumatorii casnici, Anexa 2 – pentru consumatorii noncasnici).

Clauzele contractuale trebuie să fie echitabile și clare pentru toate persoanele. Clauzele contractuale trebuie să fie prezentate potențialului consumator final înainte de încheierea contractului de furnizare a energiei electrice.

Contractul de furnizare a energiei electrice trebuie să conțină în mod obligatoriu:

- 1) denumirea și adresa juridică a furnizorului și consumatorului final;
- 2) obiectul contractului, parametrii de calitate a energiei electrice furnizate, cantitățile orare de energie electrică contractate;
- 3) mijloacele prin care se pot obține informații despre prețurile la energia electrică în vigoare;
- 4) cazurile și condițiile de întrerupere a furnizării energiei electrice, de deconectare și de reconectare la rețelele electrice a instalației de utilizare a consumatorului final;
- 5) durata contractului de furnizare a energiei electrice, cazurile și modalitatea de revocare, modificare și rezoluțiune a contractului, inclusiv să prevadă expres dreptul consumatorului final de a revoca contractul în temeiurile prevăzute de [Codul civil](#) al Republicii Moldova;
- 6) prevederi referitoare la modalitatea de notificare de către furnizor a consumatorului final cu privire la majorarea prețului de furnizare a energiei electrice înainte de aplicarea acestuia;
- 7) termenele de plată, modalitățile de plată, cazurile în care furnizorul este în drept să solicite plata preventivă pentru consumul energiei electrice, precum și măsurile ce vor fi întreprinse de furnizor în cazul nerespectării de către consumatorul final a obligațiilor contractuale;
- 8) eventualele compensații și modalitățile de rambursare a cheltuielilor care se aplică în cazul în care furnizorul nu își îndeplinește obligațiile contractuale, inclusiv în cazul facturării eronate, sau dacă furnizorul își îndeplinește obligațiile contractuale cu întârziere sau în mod defectuos;
- 9) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a neînțelegerilor aferente neexecutării sau executării defectuoase a clauzelor contractuale;
- 10) informații cu privire la gestionarea reclamațiilor;
- 11) drepturile și obligațiile furnizorului și ale consumatorului final și informațiile referitoare la drepturile consumatorilor prevăzute de lege, inclusiv soluționarea reclamațiilor consumatorilor finali;
- 12) datele de contact ale persoanelor autorizate și/sau ale serviciului telefonic al furnizorului, inclusiv programul de lucru, unde consumatorul final poate să primească toate informațiile necesare privind executarea contractului de furnizare a energiei electrice;
- 13) răspunderea pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor asumate de părțile contractului de furnizare a energiei electrice;
- 14) în vederea asigurării respectării prevederilor art. 23 alin. (8) din Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, pct. 54 al Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, aprobate prin [Hotărârea de Guvern nr. 1123/2010](#), pct.35 al Regulamentului privind aprobarea Registrului de evidență a operatorilor de date cu caracter personal, aprobat prin [Hotărârea de Guvern nr. 296/2012](#), în contract se vor include mențiuni despre faptul că prevederile contractului conțin date cu caracter personal.

Contractul de furnizare a energiei electrice se întocmește în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă. Furnizorul are obligația de a pune la dispoziția consumatorului final gratuit, la cerere, un exemplar de contract pe care îl propune în formă scrisă, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil acceptat de consumator.

Clauzele contractuale stabilite în temeiul actelor normative de reglementare se modifică de drept la data intrării în vigoare a modificării actelor normative în baza cărora au fost aprobate. În acest caz, furnizorul este obligat să aducă la cunoștința consumatorului final modificările efectuate.



La cererea oricărei părți și cu acordul celeilalte, clauzele contractului de furnizare pot fi modificate și/sau completate prin acte adiționale, cu respectarea prevederilor Regulamentului privind furnizarea energiei electrice.

La încheierea contractului de furnizare a energiei electrice se interzice furnizorului:

- 1) să solicite consumatorului prezentarea altor documente decât cele prevăzute de [Legea cu privire la energia electrică](#) și Regulamentul privind furnizarea energiei electrice;
- 2) să pună în sarcina consumatorilor finali obligații excesive;
- 3) să recurgă la practici comerciale incorecte sau înșelătoare;
- 4) să introducă în contract clauze care să interzică sau să condiționeze schimbarea furnizorului de către consumatorul final;
- 5) să perceapă de la consumatorul final taxă pentru revocarea sau rezoluțiunea contractului.

La încheierea contractului de furnizare a energiei electrice pentru locul de consum care nu este deconectat de la rețeaua electrică, furnizorul solicită operatorului de sistem, întocmirea pentru locul de consum respectiv a actului de control al echipamentului de măsurare și actului de delimitare a instalațiilor electrice, după caz, în două exemplare fiecare. Operatorul de sistem transmite actele solicitate furnizorului în conformitate cu prevederile Regulamentului privind racordarea.

Furnizorul încheie cu consumatorul casnic contract de furnizare a energiei electrice pentru fiecare loc de consum luat aparte sau pentru mai multe locuri de consum, în cazul acordului în scris al consumatorului, cu condiția indicării specificului fiecărui loc de consum într-o anexă la contract.

Furnizorul încheie cu consumatorul noncasnic un singur contract pentru mai multe locuri de consum, cu condiția indicării specificului fiecărui loc de consum într-o anexă separată la contract.

Locurile de uz comun din blocul de locuit cu multe apartamente sunt considerate drept un loc de consum separat. Pentru acest loc de consum furnizorul încheie contract de furnizare a energiei electrice cu proprietarul sau gestionarul blocului de locuit (cooperativa de construcție a locuințelor, asociația proprietarilor de locuințe privatizate, asociația de coproprietari în condominiu).

Furnizorul încheie un singur contract de furnizare a energiei electrice cu întovășirile pomicole, cooperativele de construcție a garajelor și alte asociații de coproprietari de acest tip.

Furnizorul serviciului universal și/sau furnizorul de ultimă opțiune își îndeplinește obligațiile în limitele teritoriului stabilit de Agenție și încheie, la solicitare, contracte de furnizare a energiei electrice cu orice consumator final, care are dreptul la acest serviciu conform [Legii cu privire la energia electrică](#), cu respectarea prevederilor Regulamentului privind furnizarea energiei electrice, și la prețurile reglementate, aprobate de Agenție.

Specificul încheierii contractului de furnizare a energiei electrice cu furnizorul de energie electrică în regim de serviciu public și cu furnizorul de ultimă opțiune.

Furnizorul de energie electrică în regim de serviciu public	Furnizorul de ultimă opțiune
Cine are dreptul să beneficieze de serviciile date:	
<ul style="list-style-type: none"> - Consumatorii casnici; - Societățile comerciale mici - întreprindere care are un număr de angajați de până la 50 de persoane și o cifră anuală de afaceri sau un bilanț ce nu depășește echivalentul în lei a 10 milioane de euro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Consumatorii finali care și-au pierdut furnizorul din anumite circumstanțe – furnizorul și-a încetat activitatea, i-a fost suspendată sau retrasă licența, este în imposibilitate de a furniza energie electrică.

Pentru a beneficia de serviciul universal, **consumatorul noncasnic** care solicită încheierea contractului de furnizare a energiei electrice cu furnizorul serviciului universal, prezintă pe propria răspundere documentul care confirmă calificarea sa drept societate comercială mică, conform definiției din [Legea cu privire la energia electrică](#):

- 1) numărul de angajați;
- 2) cifră anuală de afaceri sau bilanțul contabil.

Furnizorul încheie cu solicitantul, potențial consumator final, contractul de furnizare a energiei electrice pentru locul de consum ce urmează a fi racordat la rețea în termen de cel mult 2 zile lucrătoare din data primirii cererii solicitantului privind încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, cu respectarea cerințelor Regulamentului privind furnizarea energiei electrice. Furnizorul informează operatorul de sistem despre încheierea contractului de furnizare a energiei electrice cu consumatorul final, respectiv, la data semnării contractului.

Termenul de încheiere a contractului de furnizare a energiei electrice cu un consumator final, a cărui instalații electrice sunt racordate la rețeaua electrică, **este de cel mult 7 zile calendaristice de la data depunerii cererii.**

Furnizorul este obligat să informeze în scris potențialul consumator final despre refuzul de încheiere a contractului, până la expirarea termenului specificat mai sus, indicând în mod obligatoriu motivele refuzului.

În cazul nerespectării termenului de încheiere a contractului de furnizare a energiei electrice, solicitantul este în drept să solicite compensarea de către furnizor a prejudiciului cauzat urmare a neîncheierii în termenul stabilit a contractului de furnizare a energiei electrice.

Solicitantul are dreptul să conteste la Agenție refuzul furnizorului de a încheia contractul de furnizare a energiei electrice sau să conteste refuzul în instanța de judecată.

Agencia examinează și soluționează, în procedură extrajudiciară, neînțelegerile referitoare la încheierea contractelor de furnizare a energiei electrice survenite între consumatorii finali și furnizori.

La soluționarea neînțelegerilor dintre solicitant și furnizor cu privire la încheierea contractului

de furnizare a energiei electrice, Agenția emite decizia obligatorie, care pot fi contestate în instanța de judecată, conform prevederilor Codului administrativ al Republicii Moldova.

Consumatorul final are dreptul la **rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei electrice** în condițiile prevăzute de [Codul civil](#) al Republicii Moldova. Preavizul este depus la furnizor cu cel puțin 7 zile calendaristice până la data rezoluțiunii contractului, cu excepția cazurilor când contractul de furnizare a energiei electrice prevede alte termene. Rezoluțiunea contractului are loc după achitarea integrală, de către consumatorul final, a plăților pentru energia electrică consumată, furnizarea energiei electrice fiind întreruptă din data solicitată pentru rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei electrice.

În cazul în care consumatorul noncasnic își schimbă denumirea, codul TVA, datele bancare sau adresa juridică, consumatorul noncasnic respectiv este obligat să prezinte furnizorului, în termen de 10 zile calendaristice, documentele de confirmare, necesare pentru operarea modificărilor în contractul de furnizare a energiei electrice.

Dacă se schimbă destinația spațiului locativ, proprietarul, posesorul imobilului este obligat să solicite furnizorului încheierea unui nou contract de furnizare a energiei electrice. În cazul utilizării parțiale a spațiului locativ în alte scopuri, consumatorul final este obligat să instaleze echipamentul de măsurare separat pentru evidența cantității de energie electrică consumată în această parte a imobilului și să încheie contract de furnizare separat. În acest scop, consumatorul realizează separarea evidenței energiei electrice conform prevederilor Regulamentului privind racordarea.

Refuzul furnizorului de a încheia contractul de furnizare a energiei electrice

Furnizorul poate refuza încheierea contractului cu solicitantul dacă solicitantul are datorii la alte locuri de consum.

Refuzul furnizorului de a încheia contractul de furnizare a energiei electrice trebuie să fie argumentat în scris.

Furnizorul este obligat să încheie contractul dacă solicitantul a înlăturat cauzele ce au constituit motivul refuzului din partea furnizorului.

4. Drepturile și obligațiile consumatorului

Drepturile și obligațiile consumatorilor se regăsesc, în special, în Legea cu privire la energia electrică, în Regulamentul cu privire la racordarea la rețelele electrice și prestarea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, precum și în Regulamentul privind furnizarea energiei electrice.

În conformitate cu Legea nr. 107/2016 cu privire la energia electrică, **consumatorul final are următoarele drepturi:**

- a) să aibă acces la rețelele electrice și să consume energie electrică la parametrii de calitate stabiliți;
- b) să își aleagă furnizorul și să încheie contract de furnizare a energiei electrice cu orice furnizor;
- c) să solicite furnizorului încheierea, modificarea, prelungirea, suspendarea sau rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei electrice;
- d) să schimbe furnizorul în condițiile stabilite în lege și în Regulamentul privind procedura de schimbare a furnizorului;
- e) să solicite înlăturarea de către operatorul de sistem a deranjamentelor din rețelele electrice și/sau rețelele interne ale blocurilor de locuit;
- f) să solicite prezentarea de către furnizor a informațiilor privind istoricul de consum, privind plățile și penalitățile calculate și achitate;
- g) să solicite sistarea furnizării energiei electrice pentru o perioadă de timp determinată, conform Regulamentului privind furnizarea energiei electrice;
- h) să aibă acces la echipamentul de măsurare în cazul în care acesta este instalat pe proprietatea operatorului de sistem, să fie prezent la citirea indicațiilor, la controlul, la verificarea și la efectuarea constatării tehnico-științifice a echipamentului de măsurare;
- i) să verifice și să constate respectarea de către furnizor a prevederilor contractului de furnizare a energiei electrice;
- j) să solicite repararea prejudiciilor cauzate de către furnizor, de către operatorul de sistem în cazul livrării energiei electrice cu încălcarea parametrilor de calitate, a indicatorilor de calitate stabiliți sau în cazul încălcării de către furnizor, de către operatorul de sistem a prevederilor legii, a contractului încheiat sau a

actelor normative de reglementare aprobate de Agenție;

- k) să solicite și să primească de la operatorul de sistem un nou aviz de racordare în cazul majorării puterii contractate;
- l) să aibă acces la serviciul telefonic 24/24 al operatorului de sistem și la serviciul telefonic al furnizorului.

Totodată, potrivit Legii sus-menționate, **consumatorul final are următoarele obligații:**

- a) să respecte condițiile contractuale, să instaleze doar receptoare electrice, utilaje și echipamente care corespund documentelor normativ-tehnice și să utilizeze energia electrică doar prin receptoare electrice omologate, în mod rațional, inofensiv, eficient și fără fraude;
- b) să achite integral plata datorată pentru energia electrică furnizată și penalitățile calculate, conform condițiilor contractuale și în termenele stabilite în factura de plată;
- c) să păstreze intacte echipamentul de măsurare și sigiliile aplicate, să nu întreprindă acțiuni menite să sustragă energie electrică prin ocolirea echipamentului de măsurare sau prin denaturarea indicațiilor acestuia și să sesizeze imediat furnizorul în cazul în care depistează defecțiuni în funcționarea echipamentului de măsurare sau violarea sigiliilor operatorului de sistem;
- d) dacă nu mai dorește să achiziționeze energie electrică de la furnizorul respectiv, să rezoluționeze contractul de furnizare a energiei electrice și să achite integral furnizorului plata pentru energia electrică consumată și, după caz, penalitățile aferente, în conformitate cu contractul de furnizare a energiei electrice;
- e) să asigure, în conformitate cu condițiile stipulate în Regulamentul privind măsurarea energiei electrice în scopuri comerciale, acces personalului operatorului de sistem pentru controlul și pentru citirea indicațiilor echipamentului de măsurare, precum și pentru controlul, deservirea și reparația instalațiilor electrice care aparțin operatorului de sistem și sunt amplasate pe proprietatea consumatorului final;

- f) să nu intervină și să nu permită altor persoane să intervină în utilajul rețelelor electrice ale operatorului de sistem amplasate pe proprietatea consumatorului final;
- g) să nu utilizeze receptoarele electrice în situația în care acestea provoacă deranjamente în

- funcționarea utilajului operatorului de sistem sau influențeze negativ parametrii de calitate a energiei electrice furnizate altor consumatori finali;
- h) să respecte cerințele privind securitatea la exploatarea instalațiilor electrice.

5. Plata pentru energia electrică consumată și detalii despre factură

Plata energiei electrice consumate se efectuează în baza facturii emisă de către furnizor, și înmănată consumatorului final sau expediată prin poștă sau, în cazul acordului consumatorului final, prin poștă electronică. În unele cazuri, plata poate fi efectuată prin alte metode și în alte termene specificate în contractul de furnizare a energiei electrice.

De regulă, factura pentru consumul de energie electrică se emite lunar de către furnizor. Cu titlu de excepție, în cazul în care consumul lunar de energie electrică nu depășește 20 kWh, furnizorul poate emite, cu acordul în scris al consumatorului casnic, o singură factură de plată a energiei electrice pentru o perioadă convenită de părți, dar care nu poate depăși 3 luni.

În cazul în care echipamentul de măsurare al consumatorului noncasnic nu este instalat în punctul de delimitare, la cantitatea energiei electrice înregistrate de echipamentul de măsurare se adaugă pierderile de energie electrică activă și reactivă în elementele de rețea, cuprinse între punctul de măsurare și cel de delimitare, calculate conform Instrucțiunii privind calcularea pierderilor de energie electrică activă și reactivă în elementele de rețea aflate la balanța consumatorului.



Energia electrică, utilizată în locurile de uz comun din blocurile locative și din cămine, se facturează la prețul aprobat pentru consumatorii casnici sau la prețul negociat și în baza indicilor echipamentului de măsurare.

Facturile de plată a energiei electrice se emit în baza indicilor echipamentului de măsurare, a prețurilor reglementate și aprobate de Agenție sau a prețurilor negociate cu respectarea prevederilor Regulamentului privind furnizarea energiei electrice.

Prețurile reglementate pentru energia electrică furnizată consumatorilor finali de către furnizorul serviciului universal și furnizorul de ultimă opțiune se aprobă de Agenție și se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova. Furnizorul serviciului universal și furnizorul de ultimă opțiune sunt obligați să publice pe pagina sa oficială și să afișeze în fiecare oficiu comercial o copie a hotărârii Agenției cu privire la prețurile reglementate la energia electrică.

În cazul în care se modifică prețul la energia electrică furnizată în limitele perioadei de facturare, în scopul emiterii facturii pentru energia electrică, operatorul de sistem determină cantitatea de energie electrică furnizată consumatorului final, în perioada de până la data intrării în vigoare a noului preț.

Nr. d/o	Factura prezentată consumatorului final de către furnizor trebuie să conțină, în mod obligatoriu, următoarele date
1)	Numele și prenumele (denumirea) consumatorului final;
2)	Adresa locului de consum și numărul contractului;
3)	Pentru consumatorii casnici - indicii actuali și cei precedenți ai echipamentului de măsurare și perioada pentru care este emisă factura și, după caz, indicii actuali și cei precedenți ai echipamentului de măsurare a energiei electrice consumate la locurile de uz comun, precum și cota-parte ce-i revine consumatorului final din energia electrică, consumată la locurile de uz comun;
4)	Pentru consumatorii noncasnici - cantitatea de energie electrică consumată în perioada de facturare, inclusiv, după caz, pierderile de energie electrică din instalațiile consumatorului noncasnic, situate între punctul de delimitare și locul instalării echipamentului de măsurare, consumul tehnologic de energie electrică cauzat de nerespectarea de către consumatorul noncasnic a factorului de putere normal și inclus în contractul de furnizare a energiei electrice;
5)	Prețul aplicat;
6)	Plata pentru energia electrică consumată, inclusiv: - costul serviciului de transport al energiei electrice, - costul serviciului de distribuție;
7)	Data expedierii facturii;
8)	Data-limită de plată a facturii;
9)	Datoriile pentru perioadele precedente;
10)	Taxe;
11)	Compensiunile pentru nerespectarea indicatorilor de calitate a serviciilor de transport, serviciilor de distribuție a energiei electrice;
12)	Suma totală spre achitare ce include și datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;
13)	Modalitățile de plată a facturii;
14)	Informații cu privire la dreptul consumatorilor de a soluționa pe cale extrajudiciară neînțelegerile cu furnizorul, precum și termenele în care sunt în drept să conteste decizia furnizorului în instanța de judecată de drept comun;
15)	Adresa și numărul de telefon al furnizorului, pagina web oficială;
16)	Datele de contact ale autorității responsabile de implementarea politicilor în domeniul eficienței energetice, inclusiv paginile web oficiale de unde pot fi obținute informații privind măsurile de eficiență energetică disponibile, profilurile comparative ale consumatorilor finali și specificațiile tehnice obiective privind instalațiile, utilajele și/sau echipamentele energetice;



Factura trebuie să includă și următoarele note:

În cazul neachitării a facturii, în decurs de 10 zile calendaristice de la data limită de plată indicată în ea, în conformitate cu legislația, furnizorul este în drept să solicite operatorului de sistem să deconecteze de la rețeaua electrică instalațiile electrice ce vă aparține. Reconectarea instalațiilor electrice la rețeaua electrică va fi posibilă după eliminarea cauzei care a dus la deconectare și după achitarea tarifului pentru reconectare.

Dacă factura de plată pentru energia electrică consumată nu a fost achitată la timp și locul de consum nu a fost deconectat de la rețea, furnizorul va include în factura curentă și suma neachitată pentru perioada anterioară.

Cantitatea energiei electrice furnizate se determină în baza indicațiilor echipamentului de măsurare, citite la fiecare loc de consum, sau, în

cazuri de excepție, se calculează prin estimare. **Perioada de calcul a consumului prin estimare nu va depăși 2 luni.** Costul energiei electrice furnizate este determinat de cantitatea energiei electrice consumate pe parcursul perioadei de facturare în baza prețului în vigoare, aprobat de ANRE.

Furnizorul trebuie să prezinte factura de plată **cu cel puțin 10 zile calendaristice înainte de data limită de plată a facturii.**

Dacă nu a primit la timp factura de plată pentru consumul energiei electrice, consumatorul anunță imediat furnizorul despre acest fapt la numerele de telefon indicate în facturile pentru lunile precedente.

După recepționarea apelului, furnizorul va expedia factura de plată dacă aceasta nu a ajuns la destinație.

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

Furnizorul este în drept să nu restituie sumele încasate suplimentar sau să nu le considere drept plată pentru viitoarele decontări în cazul în care faptul emiterii unei facturi eronate a fost depistat după expirarea termenului de prescripție stabilit de [Codul civil](#) al Republicii Moldova sau în cazul în care consumatorul final nu poate demonstra faptul în cauză și nu poate indica data emiterii facturii eronate.

Dacă a fost emisă o factură eronată în defavoarea furnizorului, furnizorul este obligat să demonstreze consumatorului final acest fapt, suma cauzată de eroare incluzându-se în factură suplimentar, cu aplicarea prețului pentru energia electrică, în vigoare în perioada în care a fost comisă eroarea. **La solicitarea consumatorului final, această sumă poate fi reeșalonată pe o perioadă de cel mult 3 luni în cazul sumelor de până la 300 lei inclusiv și de cel mult 6 luni pentru sumele care depășesc 300 lei.**



Furnizorul este în drept să solicite plată preventivă de la consumatorii finali și în următoarele cazuri:

- 1) în cazul contractelor de furnizare a energiei electrice încheiate în baza altui drept decât cel de proprietate a imobilului;
- 2) în cazul în care consumatorul noncasnic se află în procedura de insolvență;
- 3) în cazul în care imobilul pentru care se solicită încheierea contractului de furnizare a energiei electrice este ipotecat, sechestrat sau drepturile asupra acestuia constituie obiect al unui litigiu în instanța de judecată.

La solicitarea consumatorului final, furnizorul include în factură suplimentar întreaga sumă cauzată de eroare. Furnizorul nu este în drept să solicite achitarea unei plăți cauzate de eroarea de facturare, dacă aceasta a fost depistată după expirarea termenului de prescripție stabilit de [Codul civil](#) al Republicii Moldova sau dacă furnizorul nu poate demonstra faptul în cauză și nu poate indica data emiterii facturii eronate.

În cazul în care în rezultatul controlului echipamentului de măsurare, se constată mersul în gol al acestuia, confirmat prin actul de control întocmit de către operatorul de sistem și contrasemnat de consumatorul final, operatorul de sistem efectuează recalculul energiei electrice consumate pe parcursul ultimelor 3 luni. Recalculul energiei electrice consumate se efectuează ținându-se cont de faptul că mersul în gol al echipamentului de măsurare are loc în decursul intervalelor de timp în care sarcina electrică a consumatorului final este nulă. Intervalele de timp respective constituie 6 ore din 24 ore.

Plata preventivă. Furnizorul este în drept să solicite plată preventivă pentru consumul de energie electrică de la consumatorii finali care solicită reconectarea instalațiilor de utilizare la rețeaua electrică, dacă acestea au fost deconectate pentru neachitarea facturilor pentru consumul de energie electrică și a penalităților stabilite în contractul de furnizare a energiei electrice. Plata preventivă este efectuată de către consumatorul final deconectat de la rețeaua electrică, înainte de reconectare și de reluarea furnizării energiei electrice.

consumului mediu lunar de energie electrică.

Furnizorul îl eliberează de plata preventivă pe consumatorul care și-a onorat obligațiile pe parcursul unui an, cu excepția consumatorilor care au încheiat contracte de furnizare a energiei electrice pentru imobilele ipotecate, sechestrare, sau dacă drepturile asupra acestora constituie obiect al unui litigiu în instanța de judecată, precum și în cazul consumatorilor care au încheiat contracte de furnizare a energiei electrice în baza altui drept decât cel de proprietate și a consumatorilor noncasnici în privința cărora a fost intentată procedura insolvenței.

Suma plății preventive se stabilește de către furnizor și nu trebuie să depășească valoarea în bani a consumului mediu lunar de energie electrică. Valoarea plății preventive se indică în mod obligatoriu într-o anexă la contractul de furnizare a energiei electrice.

În cazul contractelor de furnizare a energiei electrice încheiate cu noii consumatori finali, suma plății preventive se stabilește de părți prin negocieri conform estimărilor probabile în baza puterii contractate și timpul utilizării acesteia.

La solicitarea noilor consumatori finali, suma plății preventive poate fi revizuită după primele trei luni de contract și stabilită conform

6. Răspunderea pentru consumul ilicit al energiei electrice, estimarea consumului fraudulos conform sistemului paușal

Potrivit pct. 75 alin. (4) al Regulamentului privind furnizarea energiei electrice, consumatorul final are obligația să nu consume energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare.

Respectiv, ținând cont de faptul că angajații operatorului sistemului de distribuție colectează lunar indicii echipamentelor de măsurare, aceștia au în sarcină verificarea vizuală a echipamentului de măsurare precum și a instalațiilor de racordare, în scopul depistării eventualelor conectări neautorizate sau intervenții vizibile în contor.

În cazul în care, reprezentanții întreprinderii energetice depistează faptele ilegale prevăzute mai sus, aceștia sunt obligați să întocmească actul de depistare a consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat, la care urmează să anexeze probele colectate de la fața locului precum și rezultatul inventarierii locului de consum în vederea stabilirii numărului de receptoare electrice.

După recepționarea setului de acte întocmit de către reprezentanții operatorului sistemului de distribuție, furnizorul trebuie să stabilească care este cantitatea estimativă de energie electrică consumată fraudulos precum și cuantumul prejudiciului material cauzat.

Pentru realizarea acestui fapt, furnizorul

calculează contravaloarea energiei electrice consumate conform sistemului paușal, aplicând prețul în vigoare pe parcursul perioadei pentru care se face recalculul și ia în considerare numărul orelor de utilizare pentru diferite tipuri de receptoare electrice.

Furnizorul aplică sistemul paușal în următoarele condiții:

- **În cazul intervenției vizibile în funcționarea echipamentului de măsurare** (defectul sau lipsa sticlei la contor, defectarea corpului contorului electric, deteriorarea sau intervenția asupra sigiliului operatorului de sistem, ruperea cordonului sigiliului operatorului de sistem sau restabilirea lui după ce a fost rupt, lipsa sigiliului operatorului de sistem etc.), la calcularea consumului de energie electrică, conform sistemului paușal, se ia în considerare perioada de timp de la data ultimei citiri a indicilor echipamentului de măsurare și până la data depistării, **dar nu mai mare de 3 luni în cazul lipsei accesului la citirea indicilor echipamentului de măsurare;**

- **În cazul constatării documentare a evitării echipamentului de măsurare sau contrafacerii sigiliului operatorului de sistem**, la efectuarea calculelor consumului de energie electrică, conform sistemului paușal, se ia în calcul perioada de la data ultimului control al echipamentului de măsurare sau perioada de la data comiterii acestor încălcări în cazul contoarelor electronice cu memorie și până la data depistării, **dar nu mai mare de 1 an;**

- În cazul constatării documentare a consumului energiei electrice de către consumatorul final prin intervenție nevizibilă în funcționarea echipamentului de măsurare (șuntarea bobinei de curent, modificarea mecanismului de integrare, schimbarea indicilor mecanismului de totalizare a echipamentului de măsurare etc.) perioada pentru efectuarea recalculărilor se stabilește de la ultimul control al echipamentului de măsurare și până la data depistării, dar nu mai mare de 1 an;

-În cazul constatării documentare a consumului energiei electrice de către consumatorul final prin montarea unor circuite suplimentare în echipamentul de măsurare, în circuitul de alimentare a echipamentului de măsurare, prin deconectarea/modificarea bobinei de tensiune din echipamentul de măsurare, perioada pentru efectuarea recalculărilor se stabilește de la data instalării echipamentului de măsurare și până la data depistării, dar nu mai mare de 3 ani.

În cazul constatării documentare a consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, furnizorul calculează contravaloarea energiei electrice consumate conform sistemului paușal, aplicând prețul în vigoare pe parcursul perioadei pentru care se face recalculul și ia în considerare numărul orelor de utilizare pentru diferite tipuri de receptoare electrice, indicate în Anexa nr.4 la Regulamentul pentru furnizarea energiei electrice. Dacă consumatorul casnic nu permite personalului operatorului de sistem accesul pentru efectuarea inventarierii receptoarelor electrice din imobil, acest fapt se documentează, iar energia electrică consumată, dar neînregistrată sau înregistrată incomplet, se calculează în baza puterii aparatului de protecție sau a puterii contractate, furnizorul alegând-o pe cea mai mică și pentru perioada de utilizare egală cu 12 ore în zi.

În cazul în care se constată documentar consumul de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare furnizorul calculează contravaloarea energiei electrice consumate în baza puterii stabilite în contract și reieșind din

numărul orelor de utilizare a puterii contractate, în conformitate cu programul de activitate al consumatorului noncasnic, aplicând prețul în vigoare pentru perioada pentru care se face recalculul.

Pentru a determina prejudiciul pretins a fi cauzat, la efectuarea calculelor, în cazul consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, furnizorul este obligat să ia în considerare parametrii înregistrați de contorul electronic de energie electrică cu memorie, valoarea curenților ce au curs prin șunt și prin echipamentul de măsurare, raportul mecanismului de integrare al echipamentului de măsurare, stabilit în urma expertizei extrajudiciare.

În cazul depistării, de către operatorul de sistem a violării sigiliilor sale, acesta prezintă consumatorului final și furnizorului sau Agenției (la solicitare) documente care demonstrează că sigiliile operatorului de sistem au fost aplicate și care indică momentul aplicării sigiliului, numărul sigiliului, data verificării metrologice periodice a echipamentului de măsurare. În cazul lipsei acestor documente, violarea sigiliilor operatorului de sistem nu poate servi drept temei pentru aplicarea prevederilor punctelor privind consumul de energie electrică prin intervenție în funcționarea echipamentului de măsurare.

În cazul în care echipamentul de măsurare este sustras, pierdut sau defectat consumatorul final este obligat să anunțe imediat furnizorul. Furnizorul este obligat să anunțe operatorul de sistem cel târziu a doua zi lucrătoare din momentul primirii înștiințării.

În aceste situații, calcularea cantității de energie electrică consumată se efectuează de către operatorul de sistem conform consumului mediu zilnic de energie electrică, înregistrat pe parcursul perioadei de 3 luni anterioare ultimei citiri a indicilor echipamentului de măsurare sau pe parcursul a 3 luni ulterioare restabilirii evidenței consumului energiei electrice ori potrivit consumului mediu zilnic, înregistrat pe parcursul perioadei calendaristice similare din anul precedent.

Restabilirea evidenței consumului de energie electrică se face din contul consumatorului final

nu mai târziu de o lună de la data înregistrării documentate a sustragerii, pierderii sau defectării echipamentului de măsurare. În cazul neconformării consumatorului final acestor

prevederi, operatorul de sistem este în drept să aplice prevederile Regulamentului privind racordarea.

Anexa nr. 4
la Regulamentul privind furnizarea
energiei electrice aprobat
prin Hotărârea ANRE
nr.169/2019 din 31 mai 2019

DURATA DE UTILIZARE
de către consumatorii casnici a receptoarelor electrice pentru
facturarea în paușal a consumului de energie electrică

Nr. d/o	Receptoare electrice	Durata de utilizare lunară, ore	
		iarna	vara
1	2	3	4
1	Becuri electrice montate în încăperile de locuit, holuri, scări interioare ale apartamentelor și în bucătăriile din apartamente	180	90
2.	Becuri electrice montate în anexele apartamentelor (cămări, băi, WC, alte)	50	30
3.	Becuri pentru iluminatul interior în încăperi sau în locuri unde becurile funcționează toată noaptea	360	180
4.	Becuri pentru iluminatul scărilor din imobilele cu instalații delimitare a funcționării	360	180
5.	Becuri pentru iluminatul scărilor din imobilele fără instalații de limitare a funcționării	360	180
6.	Becuri pentru iluminatul interior permanent (zi și noapte)	720	720
7.	Becuri pentru iluminatul exterior	360	180
8.	Fiare de călcat	15	15
9.	Reșouri electrice	90	90
10.	Mașin electrică (plită de gătit instalată conform proiectului)	90	90
11.	Aspirator de praf	10	10
12.	Mașină clasică de spălat rufe	12	12
13.	Mașină automat de spălat rufe	30	30
14.	Radiator electric(calorifer, arotermă)	300	-
15.	Mașină de spălat vase	30	30
16.	Pernă electrică	50	10
17.	Prăjitor de pâine	15	15
18.	Uscător de păr	5	5
19.	Ondulator de păr	5	5
20.	Mașină de ras	5	5
21.	Râșniță pentru cafea	5	5
22.	Filtru de cafea	5	5
23.	Mixer	5	5
24.	Ventilator pentru bucătărie	-	30
25.	Ventilator pentru cameră	-	30
26.	Frigider fără termostat	60	720
27.	Frigider cu termostat	90	180
28.	Congelator	90	180

29. Boiler	180	90
30. Pompă electrică (indiferent de tip) pentru irigații	-	210
31. Pompă electrică pentru apa potabilă	30	30
32. Cioca sau pistol de lipit	10	10
33. Aparat de sudat	20	0
34. Încălzitor instantaneu adaptat la robinet	50	50
35. Aparat de radio, indiferent de tip	180	180
36. Picup, indiferent de tip	20	20
37. Casetofon	20	20
38. Aparat TV	150	120
39. Mașină de cusut electrică	15	15
40. Termoplonjor	10	10
41. Aparat de vibromasaj	10	10
42. Vibrator pentru acvariu	20	20
43. Încălzitor pentru acvariu	20	20
44. Storcător de fructe	10	10
45. Videocasetofon	150	120
46. Orgă de lumini	20	20
47. Antenă TV de cameră cu amplitudine	720	720
48. Calculator personal	150	1
49. Aparat cu raze ultraviolete	10	10
50. Hotă electrică	60	60
51. Aparat de mărit imagini fotografice	5	5
52. Aparat de uscat fotografii	5	5
53. Gril electric	5	5
54. Diaproiector	5	5
55. Mașină electrică de tocat carne	5	5
56. Mașină electrică de scris	5	5
57. Burghiu electric	5	5
58. Cuptor electric	30	30
59. Ferestrău electric	10	10
60. Strung electric	10	10
61. Stație de emisie și recepție	10	10
62. Ionizator de aer	10	10
63. Mașină de tocat nutreț	30	30
64. Traforaj electric	10	10
65. Climatizor	-	150
66. Pulverizator, instalație electrică de pulverizat vopsea	10	10
67. Cască electrică pentru coafat	10	10
68. Aparat de lustruit parchet	10	10
69. Ladă frigorifică, tejghea	10	200
70. Derulator de casete (audio, video)	5	5
71. Motorul antenei parabolice	720	720
72. Cuptor cu microunde	20	20
73. Aparat electric de remaiat ciorapi	5	5
74. Robot electric	10	10
75. Alte receptoare electrice	Sunt stabilite de către Furnizor, în comun cu Consumatorul, în funcție de regimul de lucru	

Notă: Luni de iarnă se consideră lunile octombrie-martie inclusiv, iar restul lunilor – luni de vară.

După stabilirea mărimii prejudiciului cauzat, furnizorul este în drept să înainteze spre plată o factură în care se indică suma pentru energia electrică consumată ilegal. Dacă în termenul stabilit de furnizor, consumatorul final nu va achita factura, furnizorul este în drept să înainteze în instanța de judecată o acțiune civilă împotriva persoanei vinovate în vederea încasării forțate a sumei datorate.

Totodată, furnizorul poate solicita operatorului de sistem deconectarea de la rețea a instalațiilor de utilizare ce aparțin consumatorului final.

Este de menționat faptul că întreaga procedură descrisă mai sus, reprezintă răspunderea civilă a consumatorului final pentru prejudiciul cauzat furnizorului.

Urmează de reținut că suma înaintată de către furnizor spre plată, nu reprezintă o amendă sau o sancțiune a acestuia, ci doar o estimare a prejudiciului cauzat de consumator în rezultatul

7. Deconectarea și sistarea furnizării energiei electrice

Deconectarea energiei electrice poate avea loc la solicitarea consumatorului sau independent de voința acestuia.

Consumatorul final, parte a unui contract de furnizare a energiei electrice, este în drept să solicite sistarea furnizării energiei electrice, prin deconectare de la rețeaua electrică, pentru o perioadă de timp **de cel puțin o lună**.

Cererea respectivă se depune la furnizor cu cel puțin 7 zile calendaristice până la data sistării furnizării energiei electrice, cu excepția cazurilor în care contractul de furnizare a energiei electrice prevede alt termen. Furnizorul acceptă solicitarea, iar consumatorul final achită integral plata pentru energia electrică consumată până la data sistării furnizării energiei electrice, precum și tariful pentru deconectare, calculat conform Metodologiei de calculare, aprobare și aplicare a tarifelor auxiliare prestate de către operatorii de sistem din sectorul electroenergetic, aprobate de Agenție. În ziua încasării tarifului pentru deconectare, furnizorul solicită operatorului de sistem deconectarea instalațiilor electrice ale consumatorului final respectiv. Operatorul de sistem deconectează instalația de utilizare a consumatorului la data indicată în solicitare.

consumului ilicit de energie electrică.

Cât privește aplicarea amenziilor pentru consumul ilicit de energie electrică, legea stabilește faptul că organul abilitat să constate contravenția pentru folosirea ilegală a energiei electrice este Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică, care are obligația să cerceteze și să constate fapta ilicită, respectiv, să încheie procesul-verbal cu privire la contravenție și să-l expedieze instanței de judecată pentru a decide aplicarea sancțiunii contravenționale.

Totuși, dacă în procesul examinării cazurilor de folosire ilegală a energiei electrice, Agenția stabilește că prejudiciul adus Furnizorului depășește 20 de salarii medii lunare pe economie, stabilite prin Hotărârea de Guvern în vigoare la momentul săvârșirii faptei, aceasta este obligată să remită dosarul către organul de urmărire penală, în vederea pornirii unui dosar penal pe marginea celor imputate.

Există însă și situații în care deconectarea are loc, indiferent de voința consumatorului final. Astfel, deconectarea de la rețeaua electrică se efectuează de către operatorul de sistem, la cererea organului de supraveghere energetică de stat (ANRE), a furnizorului sau din inițiativă proprie, în cazurile și condițiile stabilite de Lega cu privire la energetică, Legea cu privire la energia electrică, Regulamentul privind furnizarea energiei electrice.

Situațiile în care **Furnizorul este în drept să solicite**, iar operatorul sistemului de distribuție este obligat să deconecteze de la rețea locul de consum, sunt prevăzute de către Regulamentul cu privire la furnizarea energiei electrice, după cum urmează:

- 1) în caz de neachitare de către consumatorul casnic a facturii, în decurs de 10 zile calendaristice de la data limită de plată a facturii indicată în factura, prezentată consumatorului casnic cu respectarea termenului prevăzut la pct.77 subpunct 6) din Regulamentul cu privire la furnizarea energiei electrice;
- 2) în caz de neachitare de către consumatorul casnic a plății pentru energia electrică determinată de către Furnizor, conform sistemului pașal

- în cazul consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare;
- 3) în caz de refuz din partea consumatorului casnic de a încheia un nou contract de furnizare a energiei electrice la schimbarea destinației spațiului locativ;
 - 4) în caz de utilizare parțială a spațiului locativ în alte scopuri decât cele casnice, fără instalarea echipamentului de măsurare, pentru evidența separată a cantității de energie electrică, consumată în partea respectivă a imobilului;
 - 5) dacă a expirat termenul contractului de furnizare a energiei electrice, iar consumatorul casnic nu solicită prelungirea acestuia;
 - 6) refuzului consumatorului casnic de a încheia contract de furnizare a energiei electrice cu un Furnizor după expirarea termenului furnizării de ultimă opțiune.

Important de reținut este că deconectarea instalațiilor electrice ale consumatorului casnic se efectuează doar pe parcursul zilelor de luni, marți, miercuri și joi, cu excepția zilelor de sărbătoare nelucrătoare sau cu o zi înainte de ziua de sărbătoare nelucrătoare, în intervalul de timp 8.00 – 18.00.

Deconectarea instalațiilor electrice ale consumatorului casnic în cazurile enumerate la subpunctele 3)-6) prezentate mai sus, se efectuează doar după notificarea consumatorului. În acest sens, avizul de deconectare se expediază sau se înmânează consumatorului casnic de către furnizor **cu cel puțin 5 zile calendaristice înainte de data preconizată pentru deconectare.**

Consumatorul casnic se notifică despre deconectarea de la rețeaua electrică a locului de consum în cazurile prevăzute la subpunctele 5) și 6), **cu 15 zile calendaristice înainte.** În situațiile prevăzute la subpunctele 1) și 2), furnizorul îl informează pe consumatorul casnic prin intermediul facturii de plată a energiei electrice, cu privire la posibilele consecințe în cazul neachitării în termen a facturii.

Avizul de deconectare urmează a fi expediat prin poștă, fax sau prin mijloace electronice indicate de consumatorul final și trebuie să includă motivul, termenul după care urmează deconectarea, precum și condițiile reconectării și

reluării furnizării energiei electrice.

În cazul în care, după expedierea către operatorul de sistem a solicitării privind deconectarea instalațiilor electrice ale consumatorului final, la furnizor parvine informația despre achitarea facturii sau înlăturarea motivului care a determinat deconectarea, furnizorul este obligat să solicite operatorului de sistem, să nu deconecteze instalațiile electrice ale consumatorului final. În aceste circumstanțe, operatorul de sistem anulează imediat ordinul de deconectare.

Cu titlu de excepție, este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică în cazurile în care:

- 1) consumatorul final a contestat la furnizor factura de plată a consumului de energie electrică, inclusiv factura pentru consumul de energie electrică, calculat în urma constatării documentare a consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare;
- 2) consumatorul final a contestat în instanța de judecată factura de plată a energiei electrice, inclusiv factura pentru consumul de energie electrică, calculat în urma constatării documentare a consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare. În acest caz, consumatorul final este obligat să înștiințeze în scris furnizorul în cazul în care a depus o cerere de chemare în instanța de judecată, anexând copia cererii de chemare în judecată;
- 3) neachitarea facturii bazate pe calcule estimative, care indică un consum de energie electrică ce depășește consumul real înregistrat anterior cu peste 25%.

Totuși, adresarea către Agenție sau în instanța de judecată, în vederea soluționării neînțelegerilor ce nu țin de facturarea energiei electrice, nu scutește consumatorul de obligația de plată a facturii pentru consumul energiei electrice și a penalităților prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice.

Întreruperea sau limitarea livrării energiei electrice poate fi dispusă și de către **operatorul**

sistemului de distribuție, în cazul existenței unor cazuri urgente, cum ar fi:

- 1) sunt puse în pericol viața și sănătatea oamenilor;
- 2) apare pericolul prejudicierii proprietății;
- 3) se încalcă balanța de puteri în sistemul electroenergetic;
- 4) se încalcă regimul de funcționare a obiectelor sistemului electroenergetic;
- 5) se efectuează racordări și alte operațiuni de exploatare și de întreținere care nu pot fi executate în alt mod;
- 6) s-au produs avarii ori se lichidează consecințele lor;
- 7) depășirea de către utilizatorul de sistem a puterii contractate, care afectează instalațiile operatorului de sistem sau siguranța livrării energiei electrice către alți utilizatori de sistem, fapt confirmat documentar;
- 8) încălcarea de către utilizatorul de sistem a prevederilor Regulamentului privind zonele de protecție a rețelelor electrice, ceea ce conduce la reducerea siguranței livrării energiei electrice și/sau punerea în pericol a persoanelor, bunurilor sau mediului;
- 9) criză de combustibil, survenită la scară națională, care duce la apariția unei crize de energie electrică sau în cazul unor interese ce țin de apărarea națională.

Operatorul de sistem deconectează de la rețeaua electrică instalațiile utilizatorului de sistem în următoarele cazuri:

- 1) la cererea organului de supraveghere energetică de stat, în cazul neîndeplinirii acțiunilor indicate în prescripțiile emise în acest sens, ceea ce poate provoca avarii, incendii, electrocutări și/sau explozii;
- 2) în cazul în care consumatorul final utilizează receptoarele electrice într-un mod ce afectează utilajul operatorului de sistem sau calitatea energiei electrice livrată altor consumatori finali, iar consumatorul final refuză să deconecteze aceste receptoare electrice, la solicitarea operatorului de sistem, fapt indicat în actul de deconectare;

- 3) refuzul nemotivat al utilizatorului de sistem de a acorda accesul personalului operatorului de sistem, pentru controlul și citirea indicațiilor echipamentului de măsurare, montarea/demontarea echipamentului de măsurare în scopul verificării metrologice periodice, expertizei metrologice, expertizei extrajudiciare, precum și pentru controlul, deservirea și reparația instalațiilor electrice, ce aparțin operatorului de sistem și sunt amplasate pe proprietatea utilizatorului de sistem. Operatorul de sistem este obligat să documenteze acest fapt prin întocmirea actului de constatare a refuzului nemotivat care urmează să fie expediat utilizatorului de sistem împreună cu avizul de deconectare;
- 4) în cazul în care utilizatorul de sistem modifică în mod unilateral reglajele instalațiilor de protecție și control automat, stabilite de comun acord cu operatorul de sistem;
- 5) neîndeplinirea de către utilizatorul de sistem, în termen de 30 zile calendaristice, a prescripției argumentate, înaintate acestuia de operatorul de sistem în formă scrisă, cu privire la modificarea/inlocuirea echipamentului de măsurare ce nu corespunde condițiilor de consum;
- 6) în cazul consumului fără evidență a energiei electrice sau al consumului fără evidență a energiei electrice pe o perioadă de timp ce depășește 30 de zile calendaristice de la data înregistrării documentate a lipsei echipamentului de măsurare sau a deteriorării lui din vina consumatorului final;
- 7) modificarea neautorizată de către utilizatorul de sistem a parametrilor echipamentului de măsurare;
- 8) încălcarea prevederilor Regulamentului privind zonele de protecție a rețelelor electrice, ceea ce conduce la reducerea siguranței livrării energiei electrice;
- 9) sunt puse în pericol viața și sănătatea oamenilor sau apare pericolul prejudicierii proprietății;
- 10) la solicitarea Furnizorului, în cazurile și condițiile prevăzute de Legea cu privire la energia electrică și Regulamentul privind furnizarea energiei electrice.

8. Condițiile reconectării și reluării furnizării energiei electrice

În cazul în care instalațiile electrice au fost deconectate de la rețea din diverse motive, inclusiv și din cauza neachitării în termen a plății pentru energia electrică consumată, pentru a beneficia în continuare de energie electrică sunteți obligați să înlăturați motivele deconectării.

Astfel, după ce ați înlăturat motivele deconectării instalației de utilizare, sunteți în drept să solicitați furnizorului reconectarea instalației de utilizare la rețeaua electrică de către operatorul de sistem. La rândul său, furnizorul solicită operatorului de sistem, iar ultimul este obligat să reconecteze la rețeaua electrică instalația de utilizare ce vă aparține, în termen de

cel mult 2 zile calendaristice de la data depunerii solicitării în scris, prin telefon, poștă electronică, fax, cu prezentarea dovezilor corespunzătoare și achitării tarifului pentru reconectare.

Reconectarea la rețeaua electrică a instalației de utilizare a consumatorului final se efectuează de către operatorul de sistem, la solicitarea furnizorului în cazurile și condițiile stabilite de Legea cu privire la energia electrică, Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și distribuție a energiei electrice, Regulamentul privind furnizarea energiei electrice, precum și Regulamentul privind racordarea la rețea.



În cazurile când din momentul deconectării instalațiilor electrice până la înlăturarea cauzelor deconectării a trecut mai mult de un an calendaristic, înainte de a solicita furnizorului reconectarea instalației, utilizatorul de sistem este obligat să obțină de la organul supravegherii energetice de stat actul de corespundere sau declarația electricianului autorizat, care confirmă corespunderea instalației electrice cerințelor de securitate. Actul de corespundere sau declarația electricianului autorizat se prezintă furnizorului odată cu cererea pentru reconectare a instalației electrice.

Reconectarea la rețeaua electrică a instalației utilizatorului de sistem se efectuează doar prin ordinul de reconectare, semnat de către persoana responsabilă a operatorului de sistem. Personalul operatorului de sistem, care efectuează reconectarea instalațiilor utilizatorului de sistem, este obligat să întocmească actul de reconectare, în 2 exemplare, în care se specifică, în mod obligatoriu, temeiul reconectării instalației la rețeaua electrică, informația relevantă privind echipamentul de măsurare.

Tarifal pentru reconectare se achită de utilizatorul de sistem numai în cazul în care

deconectarea a avut loc conform prevederilor Regulamentului privind racordarea la rețea și Regulamentului privind furnizarea energiei electrice. Se interzice perceperea tarifului pentru reconectare în cazul în care deconectarea instalației utilizatorului de sistem a avut loc din vina furnizorului sau a operatorului de sistem.

Operatorul de sistem este obligat să notifice furnizorul, în ziua reconectării, despre reconectarea instalației de utilizare a consumatorului final și să transmită furnizorului o copie a actului de reconectare, în termen de cel mult 2 zile lucrătoare de la data reconectării.

9. Calitatea serviciului prestat

Potrivit principiilor de activitate prevăzute în Legea cu privire la energetică, toate întreprinderile energetice își desfășoară activitatea în conformitate cu principiul eficienței economice, cu respectarea parametrilor și indicatorilor de calitate. Toți consumatorii finali sunt în drept să beneficieze de energie electrică la parametri de calitate prevăzuți de legislație.

Pentru realizarea acestui fapt, operatorii sistemelor de distribuție sunt obligați să asigure continuitatea în livrarea energiei electrice consumatorilor finali și utilizatorilor de sistem. Totuși, întreprinderile energetice responsabile de gestionarea sistemului de distribuție au dreptul la întreruperi programate, care nu pot depăși:

- 8 ore – în cazul efectuării lucrărilor de reparație curentă sau mentenanță;
- 24 ore în cazul reconstrucției sau reparației capitale a rețelelor electrice de distribuție.

În cazul în care, la executarea lucrărilor de reconstrucție sau reparație capitală a rețelelor nu este posibil de a asigura realimentarea consumatorilor finali timp de 24 de ore, durata necesară întreruperii programate se coordonează obligatoriu în scris cu autoritățile administrației publice locale, iar operatorul sistemului de distribuție va aduce la cunoștința fiecărui consumator final afectat, informația privind durata preconizată a întreruperii programate. Nerespectarea condiției de coordonare oficială în scris și de anunțare a întreruperilor obligă operatorul sistemului de distribuție să achite compensații consumatorilor finali în mărimea stabilită în Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, pentru fiecare oră a întreruperii, după expirarea duratei admise de 24 de ore.

Totodată, legea limitează numărul anual de întreruperi programate pentru un consumator final, care nu poate fi mai mare de 5 pentru mediul urban sau 8 pentru mediul rural. În cazul în care operatorul are necesitatea de a efectua lucrări de racordare, deconectare sau reconectare a consumatorilor la rețea, sunt permise doar 2 întreruperi programate cu durata maximă de 8 ore fiecare.

Întreruperile programate trebuie în mod obligatoriu aduse la cunoștința consumatorilor

finali. Potrivit obligațiilor legale, operatorul trebuie să informeze consumatorii finali și utilizatorii sistemului de distribuție despre întreruperile programate a serviciului de distribuție. Informația respectivă se difuzează prin telefon, mass-media sau alte mijloace de informare cu cel puțin 3 zile calendaristice înainte de întreruperile programate. Anunțul difuzat trebuie să conțină informații privind data, cauzele, durata întreruperii. Consumatorii finali cu puterea de 100 kW și mai mult sunt informați în scris cu cel puțin 7 zile calendaristice înainte de întreruperea programată. În cazul racordării sau reconectării instalațiilor electrice ale consumatorilor finali, anunțul poate fi difuzat cu o zi înainte de deconectare.

Pe lângă cazurile în care operatorul are posibilitatea de a programa întreruperile, există însă situații care nu depind de voința acestuia, întrucât întreruperile sunt **neprogramate**. La acest capitol, legea indică faptul că durata unei întreruperi neprogramate nu poate depăși 6 ore pentru mediul urban și 12 ore pentru mediul rural. Totodată, legislația prevede că numărul anual de întreruperi neprogramate în livrarea energiei electrice oricărui consumator final, în funcție de nivelul de tensiune la care este racordată instalația sa de utilizare, nu poate fi mai mare de: a) pentru mediul urban – 6 (la nivelul de medie tensiune), 9 (la nivelul de joasă tensiune); b) pentru mediul rural – 9 (la nivelul de medie tensiune), 12 (la nivelul de joasă tensiune).

În această ordine de idei, operatorul sistemului de distribuție înregistrează toate întreruperile în livrarea energiei electrice, în baza informațiilor recepționate prin intermediul apelurilor consumatorilor finali sau prin mijloacele tehnice automatizate. Respectiv, durata unei întreruperi se calculează din momentul înregistrării apelului la serviciul dispecerat al operatorului sau parvenirii informației la operator și până la momentul reluării livrării energiei electrice.

O altă obligație importantă atribuită operatorilor de sistem, ține de **calitatea energiei electrice livrate**. Potrivit Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al

ANRE nr. 282/2016 din 11.11.2016, operatorii sistemului de distribuție sunt obligați să livreze energie electrică până la punctele de delimitare a instalațiilor de utilizare ale consumatorilor finali și utilizatorilor sistemului la rețeaua de distribuție, la parametrii de calitate stabiliți de standardele naționale, Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și distribuție a energiei electrice și contractele încheiate între operator și Furnizor sau Furnizor și consumatorul final. În același timp, Regulamentul indică faptul că operatorul sistemului de distribuție este obligat să înlăture cauzele situațiilor de supratensiuni și goluri repetate de tensiune, generate de defecțiunile liniilor electrice de distribuție și/sau a utilajului electric al operatorului, în termen nu mai mare de 24 de ore de la primirea și înregistrarea solicitărilor verbale sau scrise ale consumatorilor finali.

Încălzirea înaintat adresă operatorului de sistem o petiție cu privire la încălcarea parametrilor de calitate a energiei electrice, operatorul urmează să efectueze măsurile necesare în termen de maxim 3 zile din data înregistrării plângerii. Dacă operatorul depășește termenul menționat, consumatorul/utilizatorul de sistem este în drept să solicite efectuarea măsurărilor de către o persoană autorizată. În cazul în care măsurările se efectuează de o persoană autorizată, consumatorul final achită costul serviciului. Dacă în urma măsurărilor, suspiciunile consumatorului final/utilizatorului de sistem se adevăresc – operatorul este obligat să restituie cheltuielile suportate pentru achitarea serviciului de măsurare a parametrilor de calitate a energiei electrice.

După efectuarea măsurărilor de rigoare, operatorul urmează să întocmească un act în 2 exemplare, care trebuie contrasemnat de către consumatorul final care a înaintat petiția. În respectivul act, operatorul indică în mod obligatoriu termenul de soluționare a cazului, care nu poate fi mai mare de 30 de zile calendaristice din ziua înregistrării plângerii.

În scopul responsabilizării operatorilor de sistem precum și pentru compensarea incomodităților consumatorilor finali, legislația prevede mecanisme prin intermediul cărora, operatorii de sistem urmează să achite anumite plăți cu titlu de compensații pentru nerespectarea indicatorilor de calitate. Astfel, Anexa nr. 3 a

Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr.282/2016 din 11 noiembrie 2016, indică care sunt reducerile de tarif și compensațiile aplicate în cazul nerespectării indicatorilor de calitate.

Potrivit Anexei nominalizate, consumatorii finali afectați, au dreptul la compensații, în următoarele cazuri:

1. Încălcarea duratei admise a unei întreruperi programate:

- **8 ore** în cazul executării lucrărilor de reparații curente, profilaxie, mentenanță etc.

- **24 ore** în cazul reconstrucției capitale a rețelelor electrice de distribuție;

- **Mai mult de 24 ore** – în cazul lucrărilor de reconstrucție a rețelelor de distribuție, cu condiția coordonării duratei întreruperii cu autoritățile administrației publice locale și anunțarea fiecărui consumator final. Dacă nu se respectă condiția de coordonare și de anunțare, consumatorii finali au dreptul la compensații după expirarea primelor 24 de ore ale întreruperii. În aceste cazuri, valoarea compensației va fi calculată conform următoarelor formule: $C=C_{min} \cdot H$, unde: C_{min} – compensația minimă; H – numărul de ore cu care s-a depășit indicatorul.

2. Încălcarea numărului anual de întreruperi programate pentru un consumator final nu poate fi mai mare de:

- **5** întreruperi pentru mediul urban
- **8 întreruperi** pentru mediul rural.

Numărul de întreruperi de manevră nu poate depăși dublul numărului de întreruperi programate admise.

Pentru efectuarea lucrărilor de racordare, deconectare sau reconectare a instalațiilor de utilizare a consumatorilor la rețea, cât și în scopul realizării lucrărilor de reconstrucție sau reparație capitală a rețelelor, **se acceptă ca operatorul sistemului de distribuție** să efectueze într-un an calendaristic 2 întreruperi programate, cu durata de maxim 8 ore fiecare, în plus față de numărul întreruperilor prevăzut anterior.

În acest caz, Valoarea compensației se va calcula după formula: $C=C_{min} \cdot N$, unde: C_{min} – compensația minimă; N – numărul de întreruperi cu care s-a depășit indicatorul.

3. Încălcarea duratei admise a unei întreruperi neprogramate:

- **8 (6) ore** în mediul urban și

și până la data înlăturării cauzelor livrării energiei necalitative. Se calculează reieșind din prețul reglementat de Agenție pentru energia electrică livrată de Furnizorul serviciului universal.

6. Încălcarea termenului pentru racordarea instalației de utilizare a solicitantului consumator final potențial sau existent, la rețeaua electrică de distribuție sau de transport, precum și întârzierea în reconectarea instalației de utilizare a consumatorului final la rețeaua electrică, va fi compensată cu **25%** din valoarea tarifului de punere sub tensiune pentru fiecare zi de întârziere.

Pentru a beneficia de dreptul la compensații, consumatorii afectați, urmează să se adreseze în scris furnizorului sau operatorului de sistem, care este obligat ca în termen de cel mult 30 de zile, să satisfacă solicitarea consumatorului, în cazul în care aceasta este întemeiată. În cazul în care Furnizorul/operatorul refuză achitarea sau apar neînțelegeri în această privință, consumatorul este în drept să înainteze o petiție Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică.

- **16 (12) ore** în mediul rural – în alte cazuri.
- Valoarea compensației se va calcula după formula $C=C_{min} \cdot H$, unde: C_{min} – compensația minimă; H – numărul de ore cu care s-a depășit indicatorul.

4. Încălcarea numărului anual de întreruperi neprogramate, în funcție de nivelul de tensiune, la care este racordată instalația de utilizare a consumatorului final:

- pentru mediul urban – **6** (la nivelul de medie tensiune), **9** (la nivelul de joasă tensiune);
- pentru mediul rural – **9** (la nivelul de medie tensiune), **12** (la nivelul de joasă tensiune).

Valoarea compensației se va calcula după formula: $C=C_{min} \cdot N$, unde: C_{min} – compensația minimă; N – numărul de întreruperi cu care s-a depășit indicatorul.

5. Încălcarea termenului stabilit pentru soluționarea solicitărilor consumatorilor legate de încălcarea parametrilor de calitate. În acest caz, consumatorii urmează a primi echivalentul bănesc a **25% din consumul de energie electrică**, pentru perioada de la data înregistrării solicitării

10. Cum schimbați furnizorul de energie electrică?

Condiții de bază privind schimbarea furnizorului de energie electrică

Fiecare consumator este în drept să își schimbe furnizorul de energie electrică. Astfel, consumatorii pot trece de la un preț reglementat al energiei electrice, la unul negociat, în piața liberă.

În scopul încheierii unui contract de furnizare a energiei electrice cu furnizorul ales, se impune negocierea cu acesta a clauzelor contractuale și prezentarea datelor necesare, inclusiv denumirea furnizorului actual, locul(urile) de consum la care va fi consumată energia electrică și puterile electrice absorbite din rețeaua electrică. După ce s-a convenit cu furnizorul nou asupra clauzelor contractuale, inclusiv asupra prețului energiei electrice, consumatorul este obligat să expedieze furnizorului actual preavizul privind rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei electrice, **cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de data propusă** pentru rezoluțiune.



Furnizorul actual, furnizorul nou, operatorul sistemului de distribuție, operatorul sistemului de transport sunt obligați să asigure că procedura de schimbare a furnizorului de energie electrică nu va depăși termenul de 20 de zile calendaristice.



Procedura de schimbare a furnizorului de energie electrică este gestionată de către consumator sau de către furnizorul nou, în baza procurii de reprezentare întocmită cu respectarea prevederilor Codului civil.

Preavizul trebuie să fie clar, să exprime în mod neechivoc decizia consumatorului de a schimba furnizorul actual, să fie precizat în scris data încetării contractului de furnizare a energiei electrice, existent, datele de identificare ale furnizorului nou. Furnizorul actual va informa consumatorul și operatorul de sistem la care este racordat locul (-urile) de consum precum și operatorul sistemului de transport despre primirea preavizului, prin poștă electronică sau prin alte mijloace de comunicare, în prima zi lucrătoare după primirea acestuia.

Furnizorul actual verifică situația achitărilor pentru energia electrică furnizată și în termen de 5 zile calendaristice de la data primirii preavizului va informa consumatorul, operatorul de sistem



Se interzice furnizorilor de energie electrică, operatorilor de sistem să perceapă de la consumatori orice plăți pentru schimbarea furnizorului de energie electrică, pentru încheierea contractelor de furnizare a energiei electrice sau să împiedice în alt mod derularea procedurii de schimbare a furnizorului de energie electrică de către consumatorul final.

Pentru fiecare loc de consum, operatorul de sistem care își desfășoară activitatea în limitele teritoriului autorizat de Agenție are obligația să dețină cel puțin următoarele informații:

- ✓ *adresa locului de consum și denumirea consumatorului, care deține locul de consum;*
- ✓ *puterea contractată;*
- ✓ *punctul de racordare;*
- ✓ *punctul de delimitare;*
- ✓ *tensiunea nominală în punctul de delimitare;*
- ✓ *caracteristicile echipamentului de măsurare instalat la locul de consum respectiv;*
- ✓ *persoana (furnizorul) cu care este încheiat contractul de prestare a serviciului de transport al energiei electrice, contractul de prestare a serviciului de distribuție a energiei electrice.*

Furnizorul de energie electrică are obligația să verifice corectitudinea informațiilor privind locurile de consum pentru care încheie contracte de furnizare a energiei electrice, iar în cazul în care constată neconcordanțe, să sesizeze operatorul de sistem.

Eventualele litigii ce survin între furnizorul actual, furnizorul nou și operatorul de sistem în legătură cu schimbarea furnizorului de energie electrică se soluționează pe cale amiabilă sau în instanța de judecată.

Procedura de schimbare a furnizorului de energie electrică se aplică și în cazul consumatorilor finali, care achiziționează energia electrică de la operatorul sistemului de distribuție închis în condițiile Regulamentului privind sistemul de distribuție închis al energiei electrice, aprobat de Agenție. În acest sens, operatorul sistemului de distribuție închis cu care consumatorul final are încheiat contract de furnizare a energiei electrice este considerat furnizor actual și îndeplinește obligațiile prevăzute în Regulamentul privind schimbarea furnizorului de energie electrică.

la care este racordat locul (urile) de consum și operatorul sistemului de transport despre existența sau inexistența datoriilor la locul(urile) de consum pentru care se solicită schimbarea furnizorului de energie electrică.

Dacă există datorii la locul(urile) de consum pentru care a fost inițiată procedura de schimbare a furnizorului de energie electrică, consumatorul este obligat să le achite.

Responsabilitatea pentru citirea indicațiilor echipamentului de măsurare în legătură cu schimbarea furnizorului de energie electrică de către un consumator, revine operatorului de sistem la rețeaua electrică a căruia este racordat locul de consum respectiv.

11. Soluționarea neînțelegerilor dintre consumatori și furnizori/distribuitori

Potrivit atribuțiilor instituite de lege, Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică promovează și asigură protecția drepturilor și a intereselor legitime ale consumatorilor, exercită controlul privind modul de respectare a drepturilor consumatorilor de către titularii de licență/autorizație, examinează petițiile consumatorilor și soluționează, în procedură extrajudiciară, neînțelegerile dintre consumatori și titularii de licențe, autorizații, în legătură cu racordarea, contractarea, facturarea, deconectarea, calitatea serviciilor prestate.

În acest context, consumatorul final care se consideră afectat de o anumită situație, trebuie să adreseze inițial pretențiile sale întreprinderii energetice, iar în cazul în care răspunsul recepționat nu satisface așteptările petiționarului, acesta este în drept să adreseze o reclamație Agenției, în care să descrie circumstanțele cazului și să anexeze răspunsul primit de la furnizor/operator.

În cazul în care consumatorul nu este de acord cu acțiunile sau inacțiunile furnizorului referitor la încheierea contractului, sau dacă consumatorul consideră că i-au fost încălcate drepturile, acesta este în drept să solicite Agenției, soluționarea extrajudiciară a neînțelegerilor survenite. Reclamațiile înaintate Agenției urmează a fi examinate în termen de 30 de zile lucrătoare. În dependență de complexitatea obiectului reclamației, termenul de examinare poate fi prelungit până la 30 zile lucrătoare, fapt despre care este informat consumatorul final

respectiv. Petițiile care nu necesită o examinare suplimentară, se vor examina în termen de cel mult 15 zile lucrătoare.

În cazul în care în procesul examinării sesizărilor sau reclamațiilor adresate Agenției, se constată încălcarea drepturilor consumatorului de către un titular de licență care activează în sectoarele reglementate de Agenție, aceasta este în drept să emită o decizie motivată, obligatorie spre executare de către titularul culpabil și care urmează a fi adusă la cunoștința părților în termen de 3 zile după adoptare.

Părțile implicate în litigiu, care nu sunt de acord cu soluția adoptată de către ANRE prin emiterea deciziei, pot contesta actul nominalizat în conformitate cu procedura prevăzută de Codul administrativ.

Totodată, dacă în procesul examinării unei petiții, Agenția constată încălcarea de către titularii de licență a unor prevederi legale, care însă nu impun necesitatea emiterii unei decizii, ANRE poate înainta prescripții în baza cărora, aceștia urmează să înlăture neajunsurile constatate.

Dacă decizia sau prescripția emisă de către Agenție nu este executată în termenele și condițiile prevăzute în act, întreprinderea căreia i se adresează este pasibilă de a fi trasă la răspundere contravențională, în temeiul art. 169 lit. m) Cod contravențional, sau după caz, aceștia îi poate fi aplicată o sancțiune financiară conform prevederilor art. 95 al Legii nr. 107/2016 cu privire la energia electrică.

12. Întrebări frecvente

Are dreptul furnizorul să solicite plată pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice?

Încheierea, prelungirea sau suspendarea acțiunii contractului de furnizare a energiei electrice este efectuată gratis de către furnizor, acesta ne fiind în drept să solicite anumite plăți în acest sens.

Care este procedura de reparare a pagubelor materiale și morale, suportate de consumator din cauza șocului de tensiune ce a avut loc în rețeaua electrică a operatorului de sistem?

În cazul deteriorării receptoarelor electrice ale consumatorului casnic, repararea pagubelor materiale are loc cu respectarea următoarelor condiții:

1) consumatorul casnic a depus la operatorul sistemului de distribuție o cerere în scris în termen de 5 zile lucrătoare de la data apariției/depistării evenimentului care a produs deteriorarea receptoarelor electrice;

2) în rezultatul examinării, efectuate, în comun, de către consumatorul casnic, furnizor și operatorul sistemului de distribuție, se constată faptul producerii supratensiunii sau a golului de tensiune, invocat de consumatorul casnic, care a cauzat deteriorarea receptoarelor electrice ale consumatorului casnic;

3) consumatorul casnic a prezentat operatorului sistemului de distribuție documente care confirmă suma cheltuielilor achitate pentru reparația receptoarelor electrice și cheltuielile rezonabile de transportare a receptoarelor la atelierul de reparație și înapoi.

La solicitarea consumatorului casnic, operatorul sistemului de distribuție este obligat să organizeze reparația receptoarelor electrice defectate ale consumatorului casnic, inclusiv transportul lor la atelierul de reparație și înapoi.

În caz de dezacord al consumatorului final cu rezultatul cercetării cauzelor care au dus la deteriorarea receptoarelor electrice primit de la operatorul de sistem, consumatorul este în drept să se adreseze la ANRE, pentru examinarea circumstanțelor în care a avut loc incidentul respectiv, precum și a cauzelor care au dus la deteriorarea receptoarelor electrice. Divergențele cu privire la repararea pagubelor materiale care nu pot fi soluționate de părțile

contractante, se soluționează în instanța de judecată.

Pretențiile cu privire la repararea prejudiciului moral, se înaintează de către persoana prejudiciată în instanța de judecată.

Cum se poate verifica corectitudinea calculului și sumelor incluse în factura de plată, emisă în baza actului de depistare a consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare?

Consumatorul este în drept să solicite, iar furnizorul este obligat să prezinte consumatorului recalculul efectuat. La prezentarea recalculului, consumatorul urmează să verifice dacă calculele au fost efectuate corect, doar în baza receptoarelor de care dispune consumatorul, precum și dacă numărul orelor de utilizare a receptoarelor incluse în calcul coincid cu numărul orelor prevăzute în tabelul din Anexa nr. 4 la Regulamentul pentru furnizarea energiei electrice. Totodată, consumatorul urmează să verifice dacă puterea receptoarelor incluse în calcul corespunde cu puterea reală a receptoarelor pe care le deține consumatorul. Cantitatea energiei electrice preconizate pentru facturare se determină ca diferența dintre cantitatea energiei electrice calculate și cantitatea de energie electrică deja facturată și achitată pentru perioada respectivă, cu excepția cazurilor în care calculul este efectuat doar pentru receptoarele conectate neautorizat prin ocolirea echipamentului de măsurare și instalațiilor de utilizare. La efectuarea calculelor conform sistemului pașal se aplică prețul în vigoare pe perioada efectuării calculului.

În cazul în care este întocmit un act de depistare a consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, personalul operatorului de sistem sau a furnizorului are dreptul să intre în apartament pentru efectuarea inventarierii receptoarelor electrice sau nu?

Personalul operatorului de sistem sau a furnizorului nu are dreptul să intre în apartament pentru inventarierea receptoarelor electrice

fără învoirea proprietarului. În cazul în care consumatorul casnic permite accesul pentru inventariere, recalculul energiei electrice consumate se efectuează în baza puterii și orelor de funcționare a receptoarelor, stabilite în anexa nr. 4 din Regulamentul pentru furnizarea energiei electrice, iar în cazul în care consumatorul nu oferă acces pentru inventariere, recalculul se efectuează în baza puterii întrerupătoarelor automate sau a puterii contractate, furnizorul alegând-o pe cea mai mică. În astfel de cazuri cantitatea de energie electrică calculată în baza puterii contractate sau puterii întrerupătoarelor ar putea să fie relativ mai mare decât cea calculată conform receptoarelor.

De ce în unele facturi de plată a energiei electrice evaluarea este efectuată „Real”, iar în altele „Estimativ”?

În cazurile în care în factura de plată în rubrica „Evaluare” este înscris „Real” - calculul energiei electrice consumate a fost efectuat în conformitate cu indicii reali ai contorului. În cazul în care este specificat „Estim”, volumul energiei electrice consumate a fost determinat estimativ. Citirea indicațiilor echipamentului de măsurare în scopul facturării se face lunar de către personalul operatorului de sistem. În cazul în care operatorul de sistem nu are acces la echipamentul de măsurare, atunci furnizorul este în drept să emită facturi în baza calculelor estimative ale consumului de energie electrică pe o perioadă nu mai mare de 2 luni.

Cum se efectuează racordarea la rețea a instalațiilor de utilizare în cazul întovărășirilor pomicole și cooperativelor de construcție a garajelor?

Instalațiile de utilizare, în cazul întovărășirilor pomicole și cooperativelor de construcție a garajelor, se racordează la rețeaua electrică a operatorului de sistem în baza unui proiect unic. Furnizorul încheie contract de furnizare a energiei electrice cu întovărășirile pomicole și cooperativele de construcție a garajelor, iar acestea la rândul lor încheie contracte de furnizare a energiei electrice cu fiecare membru al său în parte.

Totodată, întovărășirile pomicole, cooperativele de construcție a garajelor, alte asociații de coproprietari sunt în drept de a transmite, cu titlu gratuit, rețelele electrice ce le aparțin în proprietatea operatorului de sistem, cu condiția că rețelele date corespund cerințelor de securitate.

În cât timp este obligat operatorul de sistem să reconecteze apartamentul care a fost deconectat de la rețea?

Termenul pentru reconectarea instalației de utilizare a consumatorului la rețea este de cel mult 2 zile lucrătoare de la momentul înregistrării cererii de reconectare. Cererea de reconectare se depune după înlăturarea de către consumator a motivelor ce au dus la deconectare și plata pentru reconectare. Pentru încălcarea termenelor de reconectare operatorul de sistem este obligat să plătească consumatorului o compensație de 25% din taxa de reconectare pentru fiecare zi de întârziere. Pentru a primi compensația consumatorul trebuie să se adreseze operatorului de sistem cu o cerere, prin care va solicita achitarea compensației respective.

Cum se efectuează racordarea instalațiilor de utilizare ce aparțin solicitanților din blocurile locative cu multe apartamente și cine poate iniția efectuarea procedurii respective?

Racordarea la rețea a instalațiilor de utilizare ale solicitanților din blocurile locative se efectuează în baza unui proiect unic. De regulă, cu astfel de probleme se ocupă gestionarul blocului locativ (antreprenorul, la faza de construcție a blocului), care solicită de la operatorul de sistem eliberarea avizului de racordare. În baza avizului de racordare instituția de proiectare contractată de gestionarul blocului elaborează proiectul care în mod obligatoriu se coordonează cu operatorul de sistem. Cheltuielile pentru elaborarea proiectului și costul lucrărilor efectuate conform proiectului sunt achitate de potențialii consumatori. Echipamentele de măsurare sunt procurate și instalate din contul operatorului de sistem la instalațiile electrice ale consumatorilor casnici după încheierea contractului de furnizare a energiei electrice cu ultimii.

În cazul schimbării denumirii persoanei juridice, operatorul de sistem are dreptul să înainteze un nou aviz de racordare?

În astfel de cazuri operatorul de sistem nu are dreptul să înainteze un nou aviz de racordare, prin care să ceară modificarea condițiilor tehnice de racordare existente, însă persoana juridică este obligată să prezinte furnizorului documentele de confirmare, necesare pentru operarea modificărilor în contractul de furnizare a energiei electrice.

Ce trebuie să întreprindă persoana fizică la procurarea unui imobil care nu este deconectat de la rețeaua electrică?

Pentru evitarea unor eventuale probleme ce ar putea să apară ulterior în relațiile cu furnizorul de energie electrică, trebuie să se întreprindă următoarele acțiuni:

- cumpărătorul să-i solicite vânzătorului prezentarea unui certificat, eliberat de furnizor, prin care ar fi confirmată lipsa datoriilor pentru consumul de energie electrică la locul de consum respectiv;

- înainte de a se muta în imobilul respectiv să se adreseze furnizorului pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice și pentru verificarea echipamentului de măsurare;

- pentru a se asigura că echipamentul de măsurare și sigiliile aplicate sunt integre (nu sunt deteriorate, falsificate etc.), ar putea să solicite, din contul său, să fie efectuată verificarea metrologică a echipamentului de măsurare.

În cazul în care operatorul de sistem întocmește actul de depistare a consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, care este procedura de efectuare a expertizei asupra contorului și sigiliilor aplicate lui?

La întocmirea actului de depistare a încălcărilor contractuale operatorul de sistem indică în mod obligatoriu cauza întocmirii actului. În cazul în care se presupune că echipamentul de măsurare este deteriorat, s-a intervenit în echipamentul de măsurare sau au fost violate sigiliile aplicate lui, operatorul de sistem este în drept, în prezența consumatorului, să demonteze

echipamentul de măsurare pentru a fi transmis la expertiza extrajudiciară. În astfel de cazuri operatorul de sistem este obligat să întocmească actul de demontare în două exemplare (câte unul pentru fiecare parte), în care să fie indicate numărul și indicațiile contorului, numărul sigiliilor și motivul demontării, să împacheteze, să sigileze și să înmâneze consumatorului probele corespunzătoare pentru a fi transmise la una din instituțiile abilitate în efectuarea constatărilor tehnico-științifice. Operatorul de sistem nu are dreptul să indice la care instituție trebuie să fie efectuată expertiza, aceasta fiind aleasă de consumator.

Consumatorul, înainte de efectuarea constatării tehnico-științifice, are dreptul să efectueze verificarea metrologică de expertiză a echipamentului de măsurare, cheltuielile fiind suportate de consumator.

Pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice cu solicitantul, furnizorul este obligat să respecte vreo formă stabilită de contract sau nu?

Furnizorul este obligat să încheie contract de furnizare a energiei electrice cu consumatorii casnici și noncasnici în strictă corespundere cu clauzele obligatorii ale contractului de furnizare a energiei electrice respective, care sunt specificate în Anexele nr. 1 și 2 din Regulamentul cu privire la furnizarea energiei electrice nr. 169/2019 din 31.05.2019. Furnizorul nu este în drept să modifice clauzele obligatorii ale contractului și nu are dreptul să-l completeze unilateral cu alte prevederi. Orice completare a contractului, atât pentru consumatorii noncasnici, cât și pentru cei casnici, este valabilă doar dacă se efectuează în scris și este semnată de ambele părți, printr-o anexă separată la contract.

13. Glosar de termeni

Consumator casnic – persoană fizică care procură energie electrică pentru propriile necesități casnice, cu excepția utilizării acesteia în scopuri comerciale, pentru desfășurarea activității de întreprinzător sau profesionale;

Contract de furnizare a energiei electrice – contract în baza căruia se furnizează energie electrică consumatorului, dar care nu cuprinde un instrument derivat al energiei electrice;

Întreprindere electroenergetică – persoană fizică sau persoană juridică, înregistrată în modul stabilit în Republica Moldova în calitate de întreprindere, care desfășoară cel puțin una dintre activitățile de producere, de transport, de distribuție sau de furnizare a energiei electrice, precum și de operare a pieței energiei electrice, și care îndeplinește funcții comerciale, tehnice și/sau funcții de întreținere aferente activităților respective, fără a include consumatorii finali;

Loc de consum – amplasament al instalațiilor electrice ale consumatorului final unde, printr-o singură instalație de utilizare, se consumă energie electrică livrată prin una sau mai multe instalații de racordare;

Operator al sistemului de distribuție – întreprindere electroenergetică, titular de licență pentru distribuția energiei electrice, care dispune de rețele electrice de distribuție, îndeplinește funcții de distribuție a energiei electrice și este responsabilă de exploatarea, întreținerea, modernizarea, inclusiv rețehnologizarea, și dezvoltarea rețelelor electrice de distribuție, precum și de asigurarea capacității rețelelor electrice de distribuție de a satisface pe termen lung un nivel rezonabil al cererii privind prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice;

Sistem pașal – metodă de determinare prin calcul a cantității de energie electrică consumată, în funcție de puterea receptoarelor electrice și de numărul orelor de utilizare pe tipuri de receptoare electrice sau în funcție de puterea contractată și de numărul orelor de utilizare a acestei puteri, metodă aplicată în termenele și în condițiile prevăzute de lege.

Bibliografie:

- 1. Legea nr. 107 din 27.05.2016 cu privire la energia electrică;**
- 2. Regulamentul privind racordarea la rețelele electrice și prestarea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr. 168/2019 din 31.05.2019;**
- 3. Regulamentul privind furnizarea energiei electrice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr. 169/2019 din 31.05.2019;**
- 4. Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice, aprobat Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr.282/2016 din 11.11.2016.**

SECTORUL GAZELOR NATURALE

CUPRINS:

1. Cum poți deveni consumator de gaze naturale?	33
2. Ce trebuie să știi despre racordare	35
3. Drepturile și obligațiile consumatorului	39
4. Plata pentru consumul de gaze naturale și detalii despre factură	40
5. Estimarea volumului de gaze naturale conform sistemului paușal	42
6. Deconectarea și sistarea furnizării gazelor naturale	45
7. Condițiile reconectării și reluării furnizării gazelor naturale	48
8. Calitatea serviciului prestat	49
9. Cum schimbăm furnizorul de gaze naturale	50
10. Soluționarea neînțelegerilor dintre consumatori și furnizori/distribuitori	51
11. Întrebări frecvente	52
12. Glosar de termeni și bibliografie	55

1. Cum poți deveni consumator de gaze naturale?

Furnizarea gazelor naturale către consumatorii finali se efectuează numai în baza contractului de furnizare a gazelor naturale, încheiat între furnizor și consumatorul final în conformitate cu Legea nr. 108/2016 cu privire la gazele naturale și cu Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr. 113/2019 din 19.04.2019.

Pentru a deveni consumator de gaze naturale, orice persoană fizică sau juridică instalațiile careia sunt racordate la rețeaua de gaze naturale sau care a depus cerere de racordare la rețeaua de racordare (vezi Capitolul cu privire la recordare), are dreptul să încheie un contract de furnizare a gazelor naturale cu un furnizor de gaze naturale.

În funcție de scopul utilizării gazelor naturale, deosebim două categorii de consumatori:

- Consumator casnic** - persoană fizică care procură gaze naturale pentru propriile necesități casnice, cu excepția utilizării acestora în scopuri comerciale, pentru desfășurarea activității de întreprinzător sau profesionale;
- Consumator noncasnic** – persoană fizică sau persoană juridică care procură gaze naturale în alte scopuri decât pentru propriile necesități casnice.

Astfel, pentru a încheia contractul de furnizare a gazelor naturale, solicitantul, potențial consumator casnic/noncasnic este obligat să prezinte furnizorului următoarele acte/informații:

Consumator casnic	Consumator noncasnic
<ol style="list-style-type: none"> 1) cererea, formularul căreia este plasat pe pagina electronică a furnizorului sau pus la dispoziție de către acesta; 2) copia actului de proprietate sau copia documentului care atestă un drept real sau de folosință asupra imobilului care face obiectul locului de consum respectiv; 3) copia buletinului de identitate; 4) copia procesului-verbal de recepție în exploatare a instalației de gaze naturale (după caz). 	<ol style="list-style-type: none"> 1) cererea, formularul căreia este pus la dispoziție de către furnizor, care include denumirea, adresa, telefonul, faxul, e-mailul solicitantului; 2) copia actului de proprietate sau copia actului care atestă un drept real sau de folosință asupra imobilului care face obiectul locului de consum respectiv; 3) extrasul din Registrul de stat al persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali eliberat de Agenția Servicii Publice, cu cel mult 3 luni înainte de data depunerii cererii sau copia altui act care atestă dreptul de a desfășura activitatea, după caz, codul fiscal, contul de decontare, denumirea băncii prin care solicitantul derulează plățile; 4) copia actului de delimitare, semnat de operatorul de sistem; 5) copia procesului-verbal de recepție a instalației de gaze naturale (după caz); 6) volumele și perioadele de furnizare a gazelor naturale.

Cum se perfectează contractul de furnizare a gazelor naturale?

Contractul de furnizare a gazelor naturale trebuie să fie întocmit într-un limbaj clar și neechivoc, clauzele acestuia urmând a fi echitabile și prezentate potențialului consumator final înainte de încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale.

Unde putem găsi modelul contractului de furnizare a gazelor naturale?

Furnizorul de gaze naturale este obligat să elaboreze și să publice pe pagina sa electronică clauzele contractuale standard ale contractului de furnizare a gazelor naturale, propuse pentru negociere potențialului consumator final, care corespund cerințelor obligatorii ale contractului de furnizare a gazelor naturale stabilite de Legea cu privire la gazele naturale și Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 113/2019 din 19.04.19. Clauzele contractuale standard pot fi detaliate în contract și completate în anexele contractului.



În legătură cu încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale se interzice furnizorului să oblige consumatorii finali:

- 1) să prezinte alte documente decât cele prevăzute de Legea cu privire la gazele naturale și Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale;
- 2) să pună în sarcina consumatorilor finali obligații administrative excesive;
- 3) să recurgă la practici comerciale incorecte sau înșelătoare;
- 4) să introducă în contract clauze care să interzică sau să condiționeze schimbarea furnizorului de către consumatorul final;
- 5) să perceapă de la consumatorul final taxă pentru rezoluțiunea contractului.

Încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale pentru mai multe locuri de consum:

Consumator casnic	Consumator noncasnic
- se încheie contract pentru fiecare loc de consum; - cu acordul scris al consumatorului – se încheie un contract pentru mai multe locuri de consum, cu condiția indicării specificului fiecărui loc de consum într-o anexă separată la contract.	- se încheie un singur contract pentru mai multe locuri de consum, cu condiția indicării specificului fiecărui loc de consum într-o anexă separată la contract.

Specificul încheierii contractului de furnizare a gazelor naturale cu furnizorul de gaze naturale în regim de serviciu public și cu furnizorul de ultimă opțiune:

Furnizorul de gaze naturale în regim de serviciu public	Furnizorul de ultimă opțiune
Cine are dreptul să beneficieze de serviciile date:	

- Consumatorii casnici; - Societățile comerciale mici - întreprindere care are un număr de angajați de până la 50 de persoane și o cifră anuală de afaceri sau un bilanț ce nu depășește echivalentul în lei a 10 milioane de euro (Legea nr. 108/2016 cu privire la gazele naturale).	- Consumatorii finali care și-au pierdut furnizorul din anumite circumstanțe – furnizorul și-a încetat activitatea, i-a fost suspendată sau retrasă licența, este în imposibilitate de a furniza gaze.
---	---

Termenele de încheiere a contractelor

<p>1) 2 zile lucrătoare - în cazul încheierii pentru prima dată la locul de consum respectiv a contractului de furnizare a gazelor naturale și dacă instalațiile de gaze naturale ale solicitantului, potențial consumator final, au fost recepționate de către operator.</p> <p>2) 7 zile calendaristice – în cazul în care la locul de consum în cauză au mai fost încheiate anterior contracte de furnizare a gazelor naturale și dacă instalațiile de gaze naturale ale solicitantului, potențial consumator final, sunt racordate la rețeaua de gaze naturale.</p> <p>Termenul de încheiere a contractului începe să curgă din momentul primirii de către furnizor a cererii cu actele necesare.</p> <p>Notă: În cazul nerespectării termenului de încheiere a contractului, solicitantul este în drept să ceară compensarea de către furnizorul de serviciu public a prejudiciului cauzat ca urmare a neîncheierii contractului de furnizare a gazelor naturale.</p>	<p>1) Contractul se consideră încheiat începând cu ziua în care furnizarea fizică de gaze naturale către consumatorul final este stabilită și asigurată de furnizorul de ultimă opțiune.</p> <p>2) în termen de 8 zile de la data începerii furnizării de ultimă opțiune - furnizorul de ultimă opțiune pune la dispoziția consumatorului final contractul de furnizare a gazelor naturale, în formă scrisă.</p> <p>Notă: refuzul consumatorului de a semna contractul, după perioada maximă de 30 de zile calendaristice de furnizare a gazelor naturale fără contract încheiat, dă dreptul furnizorului de ultimă opțiune să solicite operatorului de sistem să deconecteze instalația de utilizare a consumatorului de la rețeaua de gaze naturale.</p>
---	---

Refuzul furnizorului de a încheia contractul	Inadmisibilitatea refuzului
- în cazul în care solicitantul /consumatorul final are datorii pentru gazele naturale consumate la alte locuri de consum, pentru care gazele naturale se furnizează de către acest furnizor, refuzul fiind argumentat în scris.	- Furnizorul de ultimă opțiune nu poate refuza încheierea contractului, dat fiind faptul că preluarea se efectuează în baza hotărârii Agenției pe o durată de cel mult 4 luni.

Obligațiile consumatorilor finali, parte a unui contract de furnizare a gazelor naturale, la înstrăinarea/procurarea unui imobil:

Fostul proprietar al imobilului este obligat	Noul proprietar al imobilului este obligat
- să achite datoriile ce rezultă din contractul de furnizare a gazelor naturale; - să rezoluționeze contractul de furnizare a gazelor naturale, în cazul înstrăinării bunului imobil în privința căruia a fost contractată furnizarea gazelor naturale.	- să depună la furnizor cerere privind încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, în cazul achiziționării unui bun imobil, care nu a fost deconectat de la sursa de gaze naturale.

Competența ANRE la încheierea contractelor de furnizare a gazelor naturale

Solicitantul are dreptul să conteste la Agenție refuzul furnizorului de a încheia contractul de furnizare a gazelor naturale.

Agenția examinează și soluționează, în procedură extrajudiciară, neînțelegerile referitoare la încheierea contractelor de furnizare a gazelor naturale survenite între consumatorii finali și furnizori, prin emiterea deciziilor obligatorii, care pot fi contestate în instanța de judecată competentă.

2. Ce trebuie să știți despre racordare

Racordare este realizare de către operatorul sistemului de transport sau de către operatorul sistemului de distribuție a instalației de racordare (instalație de gaze naturale prin care se face legătura dintre rețeaua de gaze naturale și instalația de producere, depozitul de stocare sau instalația de utilizare) a unui solicitant potențial consumator final și/sau punere sub presiune a instalației de producere, a depozitului de stocare sau a instalației de utilizare.

Etapele racordării la rețeaua de gaze naturale:

- 1) depunerea de către solicitant a cererii pentru eliberarea avizului de racordare;
- 2) eliberarea de către operatorul de sistem a avizului de racordare;
- 3) încheierea contractului de racordare între operatorul de sistem și solicitant, achitarea costului de proiectare și a tarifului de racordare, după caz;
- 4) proiectarea instalațiilor de gaze naturale;
- 5) coordonarea documentației de proiect;
- 6) executarea, recepția și punerea sub presiune a instalațiilor de gaze naturale.

Depunerea cererii pentru eliberarea avizului de racordare

Cererea de eliberare a avizului de racordare se depune la operatorul de sistem (conform [formularului publicat pe site-ul acestuia](#)), în următoarele cazuri:

- 1) necesitatea racordării unei instalații noi de gaze naturale la rețeaua de gaze naturale;
- 2) modificarea instalației de gaze naturale existente (modificarea debitului și/sau presiunii prescise în avizul de racordare anterior, reamplasarea instalației de racordare, racordarea unui aparat de utilizare suplimentar).



Avizul de racordare nu este necesar și respectiv nu este necesară depunerea cererii în cazul înlocuirii unor aparate de utilizare a gazelor naturale cu alte aparate de utilizare a gazelor naturale de aceeași capacitate de către o persoană autorizată, conform proiectului, cu întocmirea actelor corespunzătoare. Consumatorul final informează operatorul de sistem și furnizorul despre acest fapt.

Actele care urmează a fi anexate obligatoriu la cerere:

Persoane fizice	Persoane juridice
<p>a) copia buletinului de identitate al solicitantului;</p> <p>b) copia actelor care atestă dreptul de proprietate al solicitantului pentru imobilul respectiv și/sau asupra terenului;</p> <p>c) copia procurii, întocmită în modul corespunzător, pe numele mandatarului, împuternicit să reprezinte interesele solicitantului, după caz;</p> <p>d) acordul proprietarului rețelei de gaze naturale privind permisiunea de racordare la rețeaua de gaze naturale, după caz.</p>	<p>a) copia deciziei de înregistrare, eliberată de Agenția Servicii Publice sau copia altui document care atestă dreptul de a desfășura activitatea, după caz, codul fiscal, contul de decontare, denumirea băncii prin care solicitantul derulează plățile;</p> <p>b) copia actelor, care atestă dreptul de proprietate al solicitantului pentru imobilul respectiv și/sau asupra terenului;</p> <p>c) planul de situație, cu amplasarea în zonă a construcțiilor;</p> <p>d) copia procurii, întocmită în modul corespunzător, pe numele mandatarului, împuternicit să reprezinte interesele solicitantului, după caz;</p> <p>e) acordul proprietarului rețelei de gaze naturale privind permisiunea de racordare la rețeaua de gaze naturale, după caz.</p>
<p>În cazul în care setul de acte anexate la cererea pentru eliberarea avizului de racordare nu este complet, solicitantul este în drept să le completeze cu informația/documentele lipsă în termen de 10 zile lucrătoare din momentul recepționării notificării operatorului de sistem cu privire la necesitatea completării cererii, în caz contrar cererea cu documentele anexe se vor restitui solicitantului fără soluționare.</p> <p>Restituirea cererii nu împiedică solicitantul să depună o nouă cerere pentru eliberarea avizului de racordare, cu anexarea actelor solicitate.</p>	



Solicitantul cu drept de folosință asupra unui imobil este în drept să solicite eliberarea avizului de racordare cu acordul în scris al proprietarului imobilului respectiv.

Eliberarea de către operatorul de sistem a avizului de racordare

Avizul de racordare se eliberează **gratuit pe un termen de 12 luni:**

- Potențialului consumator final - în termen de cel mult 15 zile calendaristice de la înregistrarea cererii pentru eliberarea avizului de racordare și prezentarea actelor necesare (vezi pct. 1.2);
- producătorilor de gaze naturale și operatorilor depozitelor de stocare - în termen de cel mult 30 de zile calendaristice de la data înregistrării cererii pentru eliberarea avizului de racordare și prezentarea actelor necesare (vezi pct. 1.2);

Încetarea valabilității avizului de racordare,

are loc în următoarele cazuri:

- 1) la cererea solicitantului;
- 2) la emiterea unui nou aviz de racordare pentru același loc de consum;
- 3) la expirarea a 12 luni din data emiterii, dacă pe parcursul acestei perioade nu a fost elaborată documentația de proiect și nu a fost solicitată prelungirea avizului de racordare;
- 4) în situația în care după emiterea avizului de racordare se impune schimbarea soluției tehnice de racordare, ca urmare a informațiilor prevăzute în avizele deținătorilor de utilități, conform cerințelor specificate în certificatul de urbanism;
- 5) în cazul în care a fost adoptată decizia cu privire la anularea înregistrării de stat a solicitantului – persoană juridică.

Prelungirea termenului de valabilitate a

avizului de racordare - în perioada de valabilitate a avizului de racordare, solicitantul este în drept să solicite operatorului de sistem prelungirea acestuia. În termen de 2 zile lucrătoare de la recepția cererii solicitantului, operatorul de sistem prelungeste termenul de valabilitate al avizului de racordare, o singură dată, pentru o perioadă nu mai mare de 12 luni, prin efectuarea înscrisurii respective pe avizul de racordare eliberat solicitantului. Operatorul de sistem nu este în drept să oblige solicitantul la prezentarea de careva acte în legătură cu prelungirea avizului de racordare.

Operatorul de sistem este în drept să refuze



Refuzul privind eliberarea avizului de racordare trebuie să fie formulat în scris de către operatorul de sistem, cu indicarea motivelor și argumentelor justificative din punct de vedere tehnic și economic.

Competența ANRE în partea ce vizează refuzul operatorului de sistem privind eliberarea avizului de racordare la rețeaua de gaze naturale

Solicitantul căruia i s-a refuzat eliberarea avizului de racordare are dreptul să depună la Agenție o reclamație în acest sens.

Agenția examinează neînțelegerile dintre consumatorii finali, utilizatorii de sistem și întreprinderile de gaze naturale, precum și dintre utilizatorii și operatorul sistemului de distribuție închis, și emite decizii în caz de necesitate, care pot fi contestate în instanța de judecată competentă.

Încheierea contractului de racordare între operatorul de sistem și solicitant

Contractul de racordare se încheie în 2 exemplare și trebuie să conțină următoarele clauze:

- 1) datele de identificare ale părților contractante;
- 2) obiectul contractului;
- 3) lucrările de proiectare, executare a instalației de racordare, a recepției instalației de racordare și punerea sub presiune a instalației de utilizare ce urmează a fi realizate de către operatorul de sistem;
- 4) drepturile și obligațiile părților;
- 5) termenele și condițiile de executare a lucrărilor destinate racordării;
- 6) dreptul de proprietate asupra instalației de racordare, după caz;
- 7) costul de proiectare, tariful de racordare aprobat de Agenție și modalitățile de achitare a acestora;
- 8) durata și condițiile de valabilitate ale contractului;
- 9) responsabilitatea părților;
- 10) soluționarea litigiilor.



Ce este un contract de racordare?

Contractul de racordare este contractul încheiat între operatorul de sistem și solicitant, obiectul căruia constituie proiectarea, executarea, recepția instalației de racordare și punerea sub presiune a instalației de utilizare a solicitantului.

Proiectarea instalațiilor de gaze naturale

Termenul de realizare a lucrărilor de proiectare și de executare de către operatorul de sistem a instalației de racordare a solicitantului:

Potențial consumator casnic	Potențial consumator noncasnic
nu poate depăși 45 de zile calendaristice din momentul semnării contractului de racordare, cu condiția achitării de către solicitant a costului de proiectare și a tarifului de racordare	nu poate depăși 60 de zile calendaristice din momentul semnării contractului de racordare și achitării de către solicitant a costului de proiectare și a tarifului de racordare



Excepție: în cazuri concrete, la prezentarea argumentelor corespunzătoare de către operatorul de sistem privind imposibilitatea realizării lucrărilor de proiectare și de executare a instalației de racordare, în termen de 45 de zile calendaristice, respectiv 60 de zile calendaristice, solicitantul și operatorul de sistem pot stabili alt termen de realizare a lucrărilor de proiectare și racordare la rețeaua de gaze naturale.

Coordonarea documentației de proiect

Coordonarea documentației de proiect este necesară, în cazul în care solicitantul angajează altă persoană pentru proiectarea instalațiilor de gaze naturale.

Coordonarea documentației se efectuează de către operatorul de sistem în termen de 5 zile lucrătoare de la data solicitării.

În cazul în care documentația de proiect al instalațiilor de gaze naturale nu corespunde avizului de racordare, operatorul de sistem notifică în scris despre înlăturarea neconformităților.

Modificarea documentației de proiect al instalației de gaze naturale se efectuează de către autorul proiectului și se coordonează repetat cu operatorul de sistem. În cazul întreruperii activității autorului proiectului sau apariției altor circumstanțe, care fac imposibilă operarea modificărilor de către autor, solicitantul va recurge la serviciile altor persoane care desfășoară activitatea de proiectare.

Executarea, recepția și punerea sub presiune a instalațiilor de gaze naturale

Executarea lucrărilor se efectuează de către operatorul sistemului în termenul prevăzut în contractul de racordare sau de către o persoană angajată de către solicitant, după coordonarea documentației de proiect al instalațiilor de gaze naturale de către operatorul de sistem.

După finalizarea lucrărilor de executare a instalațiilor de gaze naturale, se efectuează **recepția instalației de gaze naturale**, în conformitate cu Hotărârea Guvernului nr. 285 din 23.05.1996 cu privire la aprobarea

Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente și cu respectarea art. 10 din Legea nr. 116/2012 cu privire la securitatea industrială a obiectelor industriale periculoase.

Recepția instalației de racordare, a instalației de utilizare se efectuează **gratuit**.

Se interzice livrarea gazelor naturale prin instalația de racordare sau către instalația de utilizare nerecepționate în exploatare.

După ce instalațiile de gaze naturale (instalația de racordare și instalația de utilizare) au fost recepționate, solicitantul se adresează la operatorul de sistem cu o cerere de punere sub presiune a instalației de utilizare.

După achitarea tarifului de punere sub presiune a instalației de utilizare de către solicitant, operatorul de sistem efectuează conectarea instalației de racordare la rețeaua de gaze naturale și demarează livrarea gazelor naturale către instalația de utilizare a solicitantului în cel mult 4 zile lucrătoare din ziua prezentării copiei procesului-verbal de recepție a instalațiilor de gaze naturale (a instalației de racordare și a instalației de utilizare), și copiei contractului de furnizare a gazelor naturale pentru respectivul loc de consum.

Dreptul de proprietate asupra instalațiilor de gaze naturale:

1. Proprietatea operatorului de sistem - dacă instalațiile de racordare au fost executate de către operator.
2. Proprietatea consumatorului - dacă instalațiile de racordare au fost executate de către alte persoane în bază de contract.



În cazul când, instalațiile de racordare au fost executate de către alte persoane în bază de contract, consumatorii finali sunt în drept să transmită instalațiile de racordare, cu titlu gratuit, în proprietatea operatorului de sistem.

Punctul de delimitare a proprietății se stabilește la un element fizic care permite realizarea efectivă a separării rețelelor de gaze naturale, proprietate a operatorului de sistem sau deservite tehnic de operatorul de sistem, de instalațiile de gaze naturale ale consumatorului final, după cum urmează:

Consumatori casnici	Consumatori noncasnici
- nu este obligatorie întocmirea și semnarea actului de delimitare	- se stabilește în baza înțelegerii dintre consumatorul noncasnic și operatorul de sistem și se consemnează în actul de delimitare, o copie al căruia se prezintă de către consumatorul noncasnic furnizorului la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale;
	- actul de delimitare se semnează în 2 exemplare, în termen de cel mult 3 zile lucrătoare de la data înregistrării adresării la operatorul de sistem;
	- actul de delimitare se semnează la terminarea lucrărilor de executare, în cazul în care instalația a fost executată de operatorul de sistem.

Responsabilitatea exploatării și deservirii tehnice a rețelelor de gaze naturale:

- la consumatorii casnici, operatorul sistemului de distribuție este responsabil de exploatarea și deservirea tehnică a rețelelor de gaze naturale până la ieșirea din robinetul (ele) de siguranță.
- consumatorii noncasnici sunt responsabili de exploatarea și deservirea tehnică a instalațiilor de gaze naturale situate în aval de punctul de delimitare.

3. Drepturile și obligațiile consumatorului

Consumatorul final are următoarele drepturi:

- a) să aibă acces la rețelele de gaze naturale și să consume gaze naturale la parametrii de calitate stabiliți;
- b) să își aleagă furnizorul și să încheie contract de furnizare a gazelor naturale cu orice furnizor deținător de licență eliberată de Agenție;
- c) să solicite furnizorului încheierea, modificarea, prelungirea, suspendarea sau rezoluțiunea contractului de furnizare a gazelor naturale;
- d) să schimbe furnizorul în condițiile stabilite de Legea 108/2016 cu privire la gazele naturale și în Regulamentul privind procedura de schimbare a furnizorului, aprobat de Agenție;
- e) să solicite înlăturarea de către operatorul de sistem a deranjamentelor din rețelele de gaze naturale și/sau din rețelele interne ale blocurilor de locuit;
- f) să solicite prezentarea de către furnizor a informațiilor privind istoricul de consum, privind plățile și penalitățile calculate și achitate;
- g) să solicite sistarea furnizării gazelor naturale pentru o perioadă de cel puțin o lună de zile, în condițiile Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale, aprobat de Agenție;
- h) să fie prezent la citirea indicațiilor echipamentului de măsurare, la verificarea și la efectuarea expertizei extrajudiciare a echipamentului de măsurare, la controlul echipamentului de măsurare a gazelor naturale și al sigiliilor aplicate;
- i) să solicite repararea prejudiciilor cauzate de către furnizor, de către operatorul de sistem în cazul livrării gazelor naturale cu încălcarea parametrilor de calitate, a indicatorilor de calitate stabiliți sau în cazul încălcării de către furnizor, de către operatorul de sistem a prevederilor cadrului normativ sau a clauzelor contractului încheiat;
- j) să solicite și să primească de la operatorul de sistem un nou aviz de racordare în cazul majorării debitului contractat, în conformitate cu legea și cu Regulamentul privind racordarea, aprobat de Agenție;
- k) să aibă acces la serviciul telefonic 24/24 al operatorului de sistem și la serviciul telefonic al furnizorului.

Consumatorul final are următoarele obligații:

- a) să respecte condițiile contractuale, să instaleze doar aparate și utilaje care corespund documentelor normativ-tehnice și să utilizeze gazele naturale doar prin aparate omologate de gaze naturale, în mod rațional, inofensiv, eficient și fără fraude;
- b) să achite integral plata datorată pentru gazele naturale furnizate și penalitățile calculate, conform condițiilor contractuale și în termenele stabilite în factura de plată;
- c) să păstreze intacte echipamentul de măsurare și sigiliile aplicate, să nu întreprindă acțiuni menite să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentului de măsurare sau prin denaturarea indicațiilor acestuia și să sesizeze imediat furnizorul în cazul în care depistează defecțiuni în funcționarea echipamentului de măsurare sau violarea sigiliilor aplicate de operatorul de sistem;
- d) dacă nu mai dorește să achiziționeze gaze naturale de la furnizorul respectiv, să rezoluționeze contractul de furnizare a gazelor naturale și să achite integral furnizorului plata pentru gazele naturale consumate și, după caz, penalitățile aferente, în conformitate cu contractul de furnizare a gazelor naturale;
- e) să asigure integritatea instalațiilor de gaze naturale ce-i aparțin și să le întrețină în stare

de funcționare normală. Lucrările de instalare, de modificare și de reparație a aparatelor și a instalațiilor sale de gaze naturale trebuie să fie efectuate numai de persoane autorizate, cu întocmirea actelor corespunzătoare. Instalarea și/sau modificarea instalației de gaze naturale se efectuează în baza proiectului coordonat de operatorul de sistem. Înlocuirea unor aparate de gaze naturale cu alte aparate de gaze naturale de aceeași capacitate, conform proiectului, se efectuează de persoane autorizate, cu întocmirea actelor corespunzătoare. După executarea lucrărilor menționate, consumatorul final informează operatorul de sistem și furnizorul despre acest fapt;

- f) să asigure, în conformitate cu condițiile stipulate în Regulamentul privind măsurarea gazelor naturale în scopuri comerciale aprobat de Agenție, accesul personalului operatorului de sistem pentru controlul și citirea indicațiilor echipamentului de măsurare, precum și pentru controlul, deservirea și reparația instalațiilor de gaze naturale ce aparțin operatorului de sistem și sunt amplasate pe proprietatea consumatorului final;
- g) să nu intervină și să nu permită altor persoane să intervină în utilajul operatorului de sistem și în rețelele de gaze naturale amplasate pe proprietatea consumatorului final.

4. Plata pentru consumul de gaze naturale și detalii despre factură

Plata gazelor naturale consumate se efectuează în baza facturii de plată, emisă lunar de către furnizor și prezentată consumatorului final. La cererea consumatorului final, factura poate fi expediată în format electronic. Modalitatea și termenul de plată a facturii se stabilesc de către părți în contractul de furnizare a gazelor naturale.

Factura de plată se emite în baza prețurilor reglementate (în cazul furnizorilor de serviciu public), prețurilor negociate și a indicațiilor echipamentelor de măsurare.



În cazul în care consumul lunar de gaze naturale nu depășește 5 m³, furnizorul este în drept să emită cu acordul în scris al consumatorului casnic, o singură factură de plată pentru gazele naturale consumate pe parcursul unei perioade convenite între părți, dar nu mai mare de 3 luni.

Ce trebuie să conțină o factură de plată

- 1) numele și prenumele /denumirea consumatorului final;
- 2) adresa locurilor de consum și numărul contractului;
- 3) indicațiile actuale și cele precedente ale echipamentului de măsurare și perioada pentru care este emisă factura;
- 4) volumul/cantitatea de gaze naturale consumat în perioada de facturare, înregistrat de echipamentul de măsurare;
- 5) prețul aplicat;
- 6) data emiterii facturii;
- 7) plata pentru gazele naturale consumate, inclusiv,
 - a) costul serviciului de transport al gazelor naturale;
 - b) costul serviciului de distribuție a gazelor naturale;
- 8) data expedierii facturii;
- 9) data-limită de plată a facturii;

ATENȚIE !

“Vă preîntâmpinăm că în cazul neachitării acestei facturi de plată, în decurs de 10 zile calendaristice de la data-limită de achitare indicată în ea, în conformitate cu legislația, vom fi nevoiți să solicităm deconectarea de la rețeaua de gaze naturale a instalațiilor de gaze naturale ce Vă aparțin. Reconectarea instalațiilor de gaze naturale la rețeaua de gaze naturale va fi posibilă după eliminarea motivului care a dus la deconectare și după achitarea tarifului pentru reconectare.”

Furnizorul este în drept să aplice penalitate, dacă sunt întrunite cumulativ următoarele condiții:

- Dacă consumatorul este în întârzierea plății pentru gazele naturale;
- Dacă penalitatea este prevăzută în contractul de furnizare a gazelor.

Ce se întâmplă în cazul emiterii un facturi eronate?

În defavoarea consumatorului	În defavoarea furnizorului
- Furnizorul este obligat să restituie suma încasată suplimentar sau	- Furnizorul, obligatoriu, demonstrează eroarea consumatorului;
- Să o considere drept plată pentru următoarele decontări, la cererea consumatorului.	- Furnizorul include în factură suma suplimentară, cu aplicarea prețului în vigoare în perioada în care a fost făcută eroarea;
	- Suma suplimentară poate fi eșalonată pe un termen de 3 luni – până la 100 lei, 6 luni – sumele mai mari de 100 lei.



Furnizorul este în drept să nu restituie suma calculată eronat, iar consumatorul este în drept să nu o plătească, în cazul în care eroarea a fost depistată după expirarea termenului de prescripție prevăzut de Codul Civil sau nici una din părți nu poate demonstra acest fapt.

Art. 391 Cod Civil – termenul general în interiorul căruia o persoană poate să-și apere, pe calea intentării unei acțiuni în instanța de judecată, este de 3 ani.

Plata preventivă – cazurile și condițiile aplicării

Furnizorul este în drept să solicite plată preventivă pentru consumul gazelor naturale de la consumatorul final în următoarele cazuri:

- 1) când instalațiile de gaze naturale ale consumatorului final au fost deconectate de la rețeaua de gaze naturale pentru neachitarea facturii de plată, refuzul nemotivat al consumatorului final de a acorda accesul personalului operatorului de sistem la locul de consum;
- 2) contractul de furnizare a gazelor naturale este încheiat în baza altui drept real, decât cel de proprietate;
- 3) în situația în care imobilul care face obiectul locului de consum este ipotecat, sechestrat, sau drepturile asupra acestuia constituie obiect al unui litigiu în instanța de judecată;
- 4) față de consumatorul final este inițiată procedura de insolvență.

5. Estimarea volumului de gaze naturale conform sistemului paușal

Cazurile în care Furnizorul are dreptul să recalculeze consumul de gaze naturale, conform sistemului paușal:

- furnizorul a constatat consumul de gaze naturale de către consumatorul final prin ocolirea echipamentului de măsurare;
- denaturarea indicațiilor acestuia sau
- prin alte modalități de consum de gaze naturale neînregistrat de echipamentul de măsurare.



Constatarea consumului de gaze naturale prin ocolirea echipamentului de măsurare, denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau prin alte modalități de consum neînregistrat, se face prin decizia furnizorului cu indicarea circumstanțelor și a motivelor ce au stat la baza emiterii acesteia, care poate fi contestată în instanța de judecată competentă.

În cazul în care instanța de judecată dispune anularea deciziei, furnizorul este obligat să anuleze factura de plată emisă în baza acestei decizii.

Valoarea plății preventive trebuie să fie obligatoriu indicată în Contract și:

- nu trebuie să depășească contravaloarea în bani a consumului mediu de gaze naturale;
- nu trebuie să depășească contravaloarea în bani a consumului mediu de gaze naturale pe parcursul a 2 luni (în cazul contractelor încheiate cu neproprietarii imobilelor).
- în caz de rezoluțiune a contractului, furnizorul va efectua calculul definitiv și va restitui, după caz, diferența până la rezoluțiune.

Perioada de timp luată în considerare la calcularea consumului de gaze naturale, conform sistemului paușal:

- perioada de timp de la data ultimei citiri a indicațiilor echipamentului de măsurare (controlului vizual al echipamentului de măsurare) și până la data depistării, dar nu mai mare de 3 luni, în cazul lipsei accesului la citirea indicațiilor echipamentului de măsurare - în cazul dacă s-a constatat *intervenția vizibilă în funcționarea echipamentului de măsurare (defectul sau lipsa sticlei la echipamentul de măsurare, defectarea corpului echipamentului de măsurare, deteriorarea sau intervenția asupra sigiliului autentic, ruperea cordonului sigiliului, lipsa sigiliului).*

În cazul constatării majorării **neautorizate a debitului contractat sau racordării unor aparate de utilizare**, fără acordul operatorului de sistem ce duce la depășirea diapazonului de măsurare a echipamentului de măsurare existent la consumatorul final sau modificarea indicilor de facturare în cazul lipsei echipamentului de măsurare, operatorul de sistem demonstrează consumatorului final că modificarea debitului contractat sau racordarea unor aparate de utilizare, fără acordul operatorului de sistem a dus la erori de facturare în defavoarea sa și întocmește actul respectiv. În baza actului respectiv operatorul de sistem va prezenta furnizorului în aceeași zi recalculul consumului de gaze naturale, luând în considerare indicii corecți de facturare, eroarea echipamentului de măsurare și, după caz, sistemul paușal. Termenul efectuării recalculărilor nu poate depăși un an.

În cazul demontării intenționate de către consumatorul final a echipamentului de măsurare, furnizorul este în drept să efectueze recalcularea consumului de gaze naturale, aplicând sistemul paușal, fiind luate în calcul volumele facturate de către furnizor și achitate de către consumatorul final în perioada recalculării stabilită de la ultima

- perioada de la data ultimului control al echipamentului de măsurare sau perioada de la data comiterii acestor încălcări (în cazul echipamentelor de măsurare cu memorie) și până la data depistării, dar nu mai mare de un an - în celelalte cazuri de determinare a volumului de gaze naturale consumat conform sistemului paușal.



Furnizorul de gaze naturale este obligat să ia în considerare toți factorii care permit calcularea corectă a posibilului prejudiciu cauzat furnizorului;

La efectuarea calculelor conform sistemului paușal se aplică prețul în vigoare pe parcursul perioadei pentru care se face recalculul și se ia în considerare numărul orelor de utilizare pentru diferite tipuri de aparate de utilizare.

citire a indicațiilor echipamentului de măsurare și până la data depistării, dar nu mai mare de 3 luni, dacă fapta consumatorului final privind consumul de gaze naturale prin ocolirea echipamentului de măsurare sau prin denaturarea indicațiilor acestuia sau prin alte modalități de consum neînregistrat, a fost constatată în modul stabilit.

În calcule se iau în considerare parametrii de determinare a consumului de gaze naturale conform sistemului paușal indicate în tabelul de mai jos:

Consumatorii casnici

Nr. d/o	Aparatele de utilizare	În perioada de încălzire	În perioada de vară
1	Mașină de gătit (în lipsa apei calde de consum)	5 ore/zi	3 ore/zi
2	Mașină de gătit (la alimentare cu apă caldă de consum)	3 ore/zi	2,5 ore/zi
3	Încălzitor de apă instantaneu (pentru prepararea locală a apei calde menajere)	12,8 m ³ /(persoană în lună)	11,4 m ³ /(persoană în lună)
4	Centrală termică de apartament	10 m ³ /m ² lunar + 12,8 m ³ /(persoană în lună)	11,4 m ³ /(persoană în lună)
5	Cazan de încălzire cu boiler	10 m ³ /m ² lunar + 12,8 m ³ /(persoană în lună)	11,4 m ³ /(persoană în lună)
6	Cazan de încălzire în lipsa boilerului	10 m ³ /m ² lunar	-
7	Încălzitor de apă volumetric (utilizat pentru prepararea apei calde menajere)	12,8 m ³ /(persoană în lună)	11,4 m ³ /(persoană în lună)

Pentru **consumatorii noncasnici** numărul de ore pentru determinarea consumului de gaze naturale după sistemul paușal se stabilește în contractele pentru furnizarea gazelor naturale.



Exemplu de calcul conform sistemului paușal pentru 30 de zile în perioada de încălzire în cazul constatării/demonstrării consumului fraudulos a unui loc de consum la care este instalată, Mașină de gătit (la alimentare cu apă caldă de consum), Centrală termică de apartament, numărul de persoane care locuiesc 3, suprafața încălzită este de 70 m². Mențiune: un aragaz cu patru ochiuri care nu deține pașaport tehnic în calcul se aplică consumul 1,28 m³/oră.

Aragaz: $30_{\text{zile}} * 3_{\text{ore/zi}} * 1,28_{\text{m}^3/\text{oră}} = 115,2 \text{ m}^3$

Cazan (încălzire) + Aprovizionarea cu apă caldă: $10_{\text{m}^3/\text{m}^2 \text{ lunar}} * 70_{\text{m}^2} + 3_{\text{persoane}} * 12,8_{\text{m}^3/\text{persoană în lună}} = 700\text{m}^3 + 38,4\text{m}^3 = 738,4\text{m}^3$

Total: $115,2 \text{ m}^3 + 738,4\text{m}^3 = 853,6\text{m}^3$

6. Deconectarea și sistarea furnizării gazelor naturale

Înteruperea sau limitarea livrării gazelor naturale se efectuează de operatorul sistemului de distribuție, în următoarele cazuri:

- 1) sunt puse în pericol viața și sănătatea oamenilor;
- 2) apare pericolul prejudicierii proprietății;
- 3) se încalcă regimul de funcționare a obiectelor sistemului de gaze naturale;
- 4) se efectuează racordări și alte operațiuni de exploatare și de întreținere care nu pot fi executate în alt mod;
- 5) s-au produs incidente sau avarii ori se lichidează consecințele lor;
- 6) încălcarea zonei de protecție a rețelelor de gaze naturale, care are ca efect reducerea fiabilității livrării de gaze naturale și/sau prin care sunt puse în pericol persoanele, bunurile ori mediul;
- 7) criză de combustibil survenită la scară națională sau în cazul unor interese ce țin de apărarea națională;
- 8) apariția situațiilor excepționale pe piața gazelor naturale.

Deconectarea de la rețea a instalațiilor de gaze naturale ale consumatorului final se efectuează de către operatorul de sistem atât la cererea furnizorului, cât și din inițiativă proprie.

La cererea furnizorului		De către operatorul de sistem din propria inițiativă
Consumator casnic	Consumator noncasnic	
1) neachitarea de către consumatorul casnic a facturii pentru gazele naturale utilizate la locul de consum în decurs de 10 zile calendaristice din data-limită de achitare, indicată în factura de plată prezentată consumatorului casnic;	1) neachitarea plăților pentru gazele naturale utilizate la locul de consum la expirarea termenului de 10 zile calendaristice din data-limită de plată a facturii, prezentată consumatorului noncasnic;	1) refuzul nemotivat al consumatorului final de a acorda accesul personalului operatorului de sistem la locul de consum, pentru controlul și citirea indicațiilor echipamentului de măsurare, montarea / demontarea echipamentului de măsurare în scopul verificării metrologice periodice, expertizei metrologice, efectuării expertizei extrajudiciare, precum și pentru controlul, deservirea și reparația instalațiilor de gaze naturale, ce aparțin operatorului de sistem, și sunt amplasate pe proprietatea consumatorului final;
2) refuzul consumatorului casnic de a încheia un nou contract de furnizare a gazelor naturale ca consumator noncasnic la schimbarea destinației spațiului locativ în termen de 15 zile calendaristice;	2) la expirarea termenului contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă consumatorul noncasnic nu solicită prelungirea lui;	2) neîndeplinirea de către consumatorul noncasnic, în termen de 30 zile calendaristice, a prescripției argumentate, înaintate acestuia de operatorul de sistem în formă scrisă, cu privire la modificarea echipamentului de măsurare ce nu corespunde condițiilor de consum;
3) în caz de utilizare parțială a spațiului locativ în alte scopuri decât cele casnice, fără instalarea echipamentului de măsurare, pentru măsurarea separată a cantității de gaze naturale consumate în partea respectivă a imobilului;	3) refuzul consumatorului noncasnic de a încheia contract de furnizare a gazelor naturale cu furnizorul de ultimă opțiune după preluarea consumatorilor finali de către acesta;	3) expirarea termenului buletinului de verificare metrologică a echipamentului de măsurare și neîndeplinirea de către consumatorul noncasnic a obligației de a supune echipamentul de măsurare verificării metrologice periodice;

- 4) expirarea termenului contractului de furnizare a gazelor naturale, iar consumatorul casnic nu solicită prelungirea acestuia;
- 4) refuzul consumatorului noncasnic de a încheia contract de furnizare a gazelor naturale cu un furnizor după expirarea termenului furnizării de ultimă opțiune, cu o notificare prealabilă a consumatorului cu 15 zile calendaristice;
- 5) refuzul consumatorului casnic de a încheia contract de furnizare a gazelor naturale cu furnizorul de ultimă opțiune după preluarea consumatorilor finali de către acesta;
- 5) la solicitarea consumatorului noncasnic.
- 6) refuzul consumatorului casnic de a încheia contract de furnizare a gazelor naturale cu un furnizor după expirarea termenului furnizării de ultimă opțiune cu o notificare prealabilă a consumatorului casnic cu 15 zile calendaristice;
- 7) la solicitarea consumatorului casnic.
- 4) modificarea neautorizată de către consumatorul final a setărilor echipamentului de măsurare, a instalațiilor de reglare-măsurare a gazelor naturale;
- 5) încălcarea de către consumatorul final a prevederilor Regulamentului privind zonele de protecție a rețelelor de gaze naturale, ceea ce conduce la reducerea siguranței livrării gazelor naturale;
- 6) utilizarea de către consumatorul final a aparatelor de utilizare într-un mod ce afectează instalațiile operatorului de sistem sau calitatea livrării gazelor naturale altor consumatori finali, fapt confirmat documentar;
- 7) consumul fără evidență a gazelor naturale pe o perioadă de timp ce depășește o lună de la data înregistrării documentate a lipsei echipamentului de măsurare sau a deteriorării lui din vina consumatorului final;
- 8) la solicitarea furnizorului;
- 9) consumul de gaze naturale prin evitarea echipamentului de măsurare sau prin intervenție în funcționarea echipamentului de măsurare (art.70 pct.6 din Legea cu privire la gazele naturale).

Avizul de deconectare

- În situația din pct. 1 este indicat în factura de plată a gazelor naturale;
 - în situațiile din pct. 1 și 2, este indicat în factura de plată a gazelor naturale;
 - în situațiile din pct. 2 – 6 - se expediază sau se înmânează cu cel puțin 5 zile calendaristice înainte de data preconizată pentru deconectare (Secțiunea VII pct.15 din Contractul de furnizare a gazelor naturale).
 - în situația din pct. 3 - se expediază sau se înmânează cu cel puțin 5 zile înainte de deconectare.
- în situațiile la pct. 1-6 se înmânează consumatorului final cu cel puțin 5 zile înainte de deconectare, prin intermediul poștei, fax sau mijloace electronice.

Excepție: instalațiile consumatorului final se deconectează de la rețeaua de gaze naturale **odată** cu depistarea:

- conectării neautorizate la rețelele de gaze naturale;
- faptelor punerii în pericol a persoanelor, bunurilor sau mediului.
- la depistarea scurgerilor de gaze naturale în aparatul de utilizare sau în conducta de gaze naturale după robinetul de siguranță, prin care este conectat aparatul de utilizare.



Avizul de deconectare trebuie să includă motivul, termenul, condițiile reconectării și reluării furnizării gazelor naturale.

Procedura de deconectare de la rețea a instalațiilor de gaze naturale

- se efectuează doar prin dispoziția de deconectare, semnată de către persoana responsabilă a operatorului de sistem. Dispoziția de deconectare se întocmește în 2 exemplare și conține, în mod obligatoriu, motivul deconectării instalațiilor de gaze naturale de la rețeaua de gaze naturale, informația relevantă privind echipamentul de măsurare și aparatele de utilizare ale consumatorului final.
- copia dispoziției de deconectare a instalațiilor de gaze naturale, semnată de persoana responsabilă a operatorului de sistem, se înmânează consumatorului final în ziua preconizată pentru deconectarea instalațiilor de gaze naturale.



Dacă consumatorul final demonstrează că a înlăturat motivele care au condiționat emiterii dispoziției de deconectare, personalul operatorului de sistem nu este în drept să deconecteze instalațiile de gaze naturale ale consumatorului final respectiv. Operatorul de sistem notifică furnizorul despre acest fapt.

- Dacă consumatorul sau reprezentantul său nu este prezent la locul de consum în ziua preconizată pentru deconectare, personalul operatorului de sistem deconectează instalațiile de gaze naturale ale consumatorului final, lăsând copia dispoziției de deconectare în care se indică că a fost efectuată deconectarea, motivul deconectării, numele persoanei responsabile de deconectare, adresa și telefonul de contact al operatorului de sistem, precum și alte informații relevante.
- Copia dispoziției de deconectare se expediază de operatorul sistemului de distribuție consumatorului casnic, prin poștă cu aviz, în termen de 2 zile lucrătoare de la data deconectării instalațiilor de gaze naturale ale consumatorului casnic de la rețeaua de distribuție a gazelor naturale. În cazul în care consumatorul casnic s-a adresat la furnizor pentru reconectare în limitele termenului de 2 zile lucrătoare - furnizorul informează operatorul sistemului de distribuție despre acest fapt și prezintă consumatorului casnic respectiv copia dispoziției de deconectare.
- Aparatul de utilizare se deconectează de către operatorul de sistem de la robinetul de siguranță, prin sigilare, iar în cazul în care nu există robinet de siguranță, operatorul de sistem decide modalitatea de deconectare a aparatului de utilizare.
- După deconectarea aparatului de utilizare, operatorul de sistem întocmește actul de deconectare a aparatelor de utilizare în 2 exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte, în care indică, în mod obligatoriu, motivul deconectării.
- Actul de deconectare a aparatelor de utilizare se semnează de către personalul operatorului de sistem și consumatorul final sau reprezentantul acestuia, un exemplar fiind înmânat consumatorului final.
- Deconectarea de la rețeaua de gaze naturale a instalațiilor de gaze naturale ce aparțin consumatorului final, la cererea lui, se efectuează în termen de cel mult 7 zile calendaristice de la data achitării operatorului de sistem a tarifului de deconectare.

Tariful pentru deconectare de la rețea a instalațiilor de gaze naturale se calculează conform Metodologiei de calculare, de aprobare și de aplicare a tarifelor reglementate pentru serviciile auxiliare prestate de către operatorii de sistem din sectorul gazelor naturale aprobate prin Hotărârea ANRE nr. 271/2018 din 28 septembrie 2018.

Este interzisă deconectarea de la rețea a instalațiilor de gaze naturale:

1) în cazul în care consumatorul final a contestat la furnizor factura de plată pentru consumul de gaze naturale, inclusiv factura pentru consumul de gaze naturale, calculată în urma constatării documentare a consumului de gaze naturale prin ocolirea echipamentului de măsurare sau prin denaturarea indicațiilor acestuia sau prin alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare;

2) în cazul în care consumatorul final a contestat în instanța de judecată factura de plată a gazelor naturale, inclusiv factura de plată pentru consumul de gaze naturale, calculată în urma constatării documentare a consumului de gaze naturale de către consumatorul final

prin ocolirea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor acestuia sau prin alte modalități de consum neînregistrat.



Consumatorul final este obligat să achite facturile de plată pentru consumul curent de gaze naturale expediate lui de către furnizor.

3) neachitarea facturii de plată bazate pe calcule estimative, care indică un consum de gaze naturale ce depășește consumul real înregistrat în perioada similară a anului /anilor precedenți cu peste 25%.



Consumatorul final este obligat să înștiințeze în scris furnizorul în cazul în care a depus o cerere de chemare în judecată, anexând copia acesteia.

Competența ANRE în ceea ce ține de deconectarea de la rețea a instalațiilor de gaze naturale

- ✓ Consumatorul final este în drept să conteste acțiunile operatorului de sistem la Agenție sau în instanța de judecată în cazul în care consideră neargumentată decizia privind deconectarea.
- ✓ În perioada examinării reclamațiilor privind facturarea și în cazul nerespectării de către titularul de licență a procedurii de deconectare, Agenția adoptă decizia privind interzicerea deconectării de la rețeaua de gaze naturale a instalațiilor de gaze naturale sau privind reluarea furnizării gazelor naturale.
- ✓ Adresarea consumatorului final la Agenție sau în instanța de judecată, în vederea soluționării neînțelegerilor nelegate de facturarea gazelor naturale, nu scutește consumatorul final de obligația de plată pentru gazele naturale furnizate și penalitățile calculate, conform contractului de furnizare a gazelor naturale.

7. Condițiile reconectării și reluării furnizării gazelor naturale

Reconectarea la rețeaua de gaze naturale a instalațiilor de gaze naturale ale consumatorului final se efectuează de către operatorul de sistem:

- la solicitarea furnizorului;
- în termen de cel mult 2 zile lucrătoare de la data depunerii cererii privind reconectarea și achitarea tarifului pentru reconectare;
- în cazul înlăturării motivului de deconectare;
- prin dispoziția de reconectare întocmită în 2 exemplare, cu specificarea în mod obligatoriu a temeiului reconectării instalațiilor de gaze naturale la rețeaua de gaze naturale, informația relevantă privind echipamentul de măsurare și aparatele de utilizare ale consumatorului final.



În cazul în care, instalațiile de gaze naturale ale consumatorului final au fost deconectate ca rezultat al refuzului nemotivat al consumatorului final de a acorda accesul personalului operatorului de sistem la echipamentul de măsurare sau la instalațiile de gaze naturale pentru controlul și deservirea acestora, reconectarea acestora se va efectua după prezentarea de către consumatorul final a dovezii executării prescripției referitoare la strămutarea echipamentului de măsurare, în așa mod ca operatorul de sistem să aibă acces liber la echipamentul de măsurare în orice moment, cheltuielile aferente reamplasării fiind suportate integral de către consumatorul final.

Tariful pentru reconectarea la rețea a instalațiilor de gaze naturale se calculează conform Metodologiei de calculare, de aprobare și de aplicare a tarifelor reglementate pentru serviciile auxiliare prestate de către operatorii de sistem din sectorul gazelor naturale aprobate prin Hotărârea ANRE nr. 271/2018 din 28 septembrie 2018.



Se interzice perceperea tarifului pentru reconectare în cazul în care deconectarea instalațiilor de gaze naturale ale consumatorului final a avut loc din vina furnizorului sau a operatorului de sistem.

8. Calitatea serviciului prestat

În vederea asigurării calității serviciului de furnizare a gazelor naturale, furnizorul este obligat:

1. să dispună de centre de deservire a consumatorilor finali;
2. să dispună de un serviciu telefonic al cărui număr va fi înscris pe factura de plată și pe pagina electronică a furnizorului.
3. să aducă periodic la cunoștința consumatorilor finali adresele sediilor, numerele de telefon, inclusiv numărul de telefon al serviciului 24/24 al operatorului de sistem și adresele poștei electronice (dacă sunt disponibile), unde consumatorii finali pot adresa reclamații.

Centrul de deservire a consumatorilor garantează:

- accesul liber pentru toți consumatorii finali, pe parcursul programului de lucru de cel puțin 5 zile pe săptămână, iar cel puțin o zi pe săptămână să fie deschise până la ora 20.00;
- personalul responsabil de examinarea reclamațiilor consumatorilor finali cu dreptul real de a lua decizii, în numele furnizorului și posibilitatea de colaborare cu operatorii de sistem în vederea soluționării problemelor abordate de consumatorii finali;
- prezentarea informațiilor solicitate, gestionarea cererilor și a reclamațiilor consumatorilor finali, fixarea întârzierilor cu reprezentanții furnizorului trebuie să fie posibile inclusiv prin telefon și prin poșta electronică.

Ce informații puteți să obțineți la centrele de deservire:

- ✓ privind prețurile și tarifele în vigoare, precum și privind clauzele contractuale standard, condițiile ce trebuie îndeplinite pentru încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale și alte informații relevante;
- ✓ privind modalitățile de plată, posibilele consecințe în cazul neachitării facturilor pentru gazele naturale consumate, precum și privind situațiile în care furnizorul este în drept să perceapă plata preventivă pentru gazele naturale furnizate consumatorilor finali;
- ✓ privind procedura de schimbare a furnizorului;
- ✓ privind modalitățile de soluționare pe cale extrajudiciară a eventualelor neînțelegeri cu consumatorii finali, privind compensațiile ce urmează a fi achitate consumatorilor finali în cazul încălcării de către furnizor a obligațiilor sale, precum și privind termenele de soluționare a reclamațiilor parvenite de la consumatorii finali;
- ✓ modalitățile prin care furnizorul urmează să comunice consumatorilor finali datele cu privire la consumul efectiv de gaze naturale și contravaloarea acestora;
- ✓ istoricul consumului de gaze naturale, plățile și penalitățile calculate dacă sunt prevăzute în contract și achitate de către consumatorul final la locul său de consum;
- ✓ drepturile de care dispun în calitate de beneficiari ai serviciului public sau în calitate de beneficiari ai serviciului de ultimă opțiune;
- ✓ alte informații conform legii.

Drepturile consumatorului în cazul în care furnizorul nu respectă termenul de încheiere a contractului de furnizare:

1. **dreptul la compensație sub forma de sumă fixă în valoare de:**
 - 50 lei pentru solicitantul /consumator casnic;
 - 75 lei pentru solicitantul consumator noncasnic.
2. suplimentar, **pentru fiecare zi calendaristică de întârziere**, începând cu următoarea zi calendaristică de la data expirării termenului privind încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, **dar nu mai mult de 30 zile calendaristice de întârziere:**
 - 10 lei pentru solicitantul consumator casnic;
 - 25 lei pentru solicitantul consumator noncasnic.



Dacă se constată abateri de la parametrii de calitate și/sau regimurile de livrare a gazelor naturale prevăzute de Regulamentul de furnizare a gazelor naturale, provocate de operatorul de sistem, furnizorul va plăti consumatorilor finali afectați, obligatoriu, compensații sub formă de reducere a prețului la gazele naturale furnizate proporțional puterii calorifice real înregistrate pentru perioada în care nu au fost respectați parametrii de calitate și/sau regimurile de livrare a gazelor naturale.

9. Cum schimbăm furnizorul de gaze naturale

Dreptul consumatorului final privind schimbarea furnizorul de gaze naturale este garantat de Legea nr. 108/2016 cu privire la gazele naturale și oferă dreptul oricărui consumator să încheie cu orice furnizor contracte de furnizare a gazelor naturale în condiții comerciale de furnizare convenite cu acesta prin negociere.

Ce trebuie să știm despre schimbarea furnizorul

- Pe parcursul derulării unui contract de furnizare de gaze naturale, un consumator poate decide să înceteze raportul contractual cu furnizorul actual și să încheie contract de furnizare a gazelor naturale cu un furnizor nou, cu condiția că și-a onorat obligațiile de plată a gazelor naturale consumate față de furnizorul actual.
- Schimbând furnizorul, consumatorii finali au posibilitatea de a trece de la un preț reglementat al gazelor, la unul negociat, datorită pieței libere.
- Schimbarea furnizorul este gratuită, fiind interzisă perceperea de către furnizorul actual sau de către noul furnizor a oricăror taxe sau plăți în legătură cu procedura de schimbare a furnizorul.
- Nici un furnizor de gaze naturale nu este în drept să interzică sau să împiedice derularea procedurii de schimbare a furnizorul de către un consumator final.
- Se interzice furnizorul să introducă în contract clauze care să interzică sau să condiționeze schimbarea furnizorul de către consumatorul final, această clauză fiind nulă de drept.

Procedura de schimbare a furnizorul

- În scopul încheierii unui nou contract de furnizare a gazelor naturale, luați legătura cu unul dintre furnizorii de gaze naturale licențiați și negociați cu acesta condițiile comerciale și prețul gazelor naturale.
- Schimbarea furnizorul se efectuează în termen de cel mult 20 de zile calendaristice, în baza unei cereri depuse de consumatorul final.
- Procedura de schimbare a furnizorul poate fi gestionată de consumatorul final sau de furnizorul nou în baza procurii de reprezentare a consumatorului final, întocmită cu respectarea prevederilor Codului civil.



Furnizorul actual este obligat să expedieze consumatorului final o factură de plată, finală, în termen de cel mult două săptămâni de la schimbarea furnizorul, în baza indicațiilor echipamentului de măsurare comunicate lui de către operatorul de sistem.

Furnizorul actual este obligat să furnizeze gaze naturale unui consumator final până la data de la care își produce efectele un nou contract de furnizare a energiei electrice sau de gaze naturale, încheiat cu un furnizor nou.

Furnizorul nou este obligat să asigure cantități suficiente de gaze naturale pentru a acoperi consumul de gaze naturale al consumatorului, în conformitate cu prevederile contractului încheiat.

Drepturile și obligațiile consumatorului

Drepturi	Obligații
<ul style="list-style-type: none"> - să opteze pentru schimbarea furnizorul la unul din locurile sale de consum sau la toate locurile de consum care îi aparțin; - să sisteze procedura inițiată cu privire la schimbare a furnizorul, la orice etapă a derulării acesteia. 	<ul style="list-style-type: none"> - să preavizeze furnizorul actual despre intenția de a rezoluționa contractul de furnizare. <i>Preavizul trebuie să fie clar, să exprime în mod neechivoc decizia consumatorului de a schimba furnizorul actual, să precizeze în scris data încetării contractului de furnizare existent, precum și datele de identificare ale furnizorul nou.</i> - să achite integral toate facturile emise de actualul furnizor pentru locul(urile) de consum la care se preconizează schimbarea furnizorul de gaze naturale.



Echipamentul de măsurare, montat la locul/locurile de consum al/ale consumatorului noncasnic care solicită schimbarea furnizorul, trebuie să permită înregistrarea orară a consumului de gaze naturale și să corespundă prevederilor Regulamentului privind măsurarea gazelor naturale în scopuri comerciale. În caz contrar, echipamentul de măsurare se înlocuiește de către consumatorul noncasnic, pe cheltuiala sa, până la inițierea procedurii de schimbare a furnizorul.

Recomandările ANRE

Alegerea furnizorul potrivit poate să reprezinte o provocare pentru consumatorul final. Din aceste considerente, pentru a selecta furnizorul potrivit, ANRE recomandă o analiză amănunțită a ofertei privind prețul, durata contractuală, modalitățile de plată, condițiile de încetare a contractului, clauzele cu privire la impunerea unor penalități etc. Compararea tuturor acestor elemente va oferi consumatorului final o imagine clară asupra ofertelor, pentru a opta pentru cele mai avantajoase clauze contractuale.

10. Soluționarea neînțelegerilor dintre consumatori și furnizori/distribuitori

Fiecare consumator are dreptul să depună la furnizor o petiție privind neînțelegerile ce rezultă din raporturile de furnizare a gazelor naturale.

Furnizorul soluționează petițiile ce țin de:

- contractarea, reconectarea, facturarea gazelor naturale;
- deconectare, indiferent dacă deconectarea instalațiilor de gaze naturale ale consumatorilor finali a fost efectuată la cererea furnizorul sau din inițiativa operatorului de sistem;
- consumul de gaze naturale prin ocolirea echipamentului de măsurare sau prin denaturarea indicațiilor acestuia, sau prin alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare;
- parametrii de calitate a gazelor naturale.

Momente importante la soluționarea petițiilor

- Operatorul de sistem este obligat să colaboreze cu consumatorul final și furnizorul, inclusiv prin prezentarea informațiilor solicitate și necesare lui pentru soluționarea problemelor abordate în petițiile consumatorilor finali.
- În cazul în care la examinarea petițiilor

consumatorilor finali, furnizorul constată că operatorul de sistem a încălcat termenul de reconectare stabilit, acesta achită consumatorului final prejudiciat compensația calculată în conformitate cu Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale și solicită operatorului de sistem să restituie contravaloarea compensației.

- În cazul în care examinarea petiției depusă de consumator este de competența altui furnizor/operator, acesta din urmă este obligat să transmită reclamația celui alt titular de licență (operator de sistem sau furnizor) în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data înregistrării reclamației și să informeze despre acest fapt consumatorul final, utilizatorul de sistem.
- Consumatorii finali sunt în drept să solicite recuperarea prejudiciilor materiale și morale cauzate de furnizor, de operatorul de sistem, în conformitate cu prevederile Codului civil al Republicii Moldova și ale Legii nr. 105-XV din 13

- martie 2003 privind protecția consumatorului.
- Furnizorul, operatorul de sistem sunt obligați să depună toate eforturile pentru soluționarea rezonabilă a neînțelegerilor cu consumatorii finali, pe cale amiabilă, și în termene cât mai restrânse.
- În cazul în care neînțelegerea dintre consumatorul final și furnizor, operatorul de sistem nu este soluționată pe cale amiabilă, furnizorul, operatorul de sistem este obligat să examineze situația creată și să răspundă în scris consumatorului final, în termenele prevăzute de lege.

Competența ANRE la soluționarea neînțelegerilor dintre consumatori și furnizori/operatori.

- În caz de dezacord cu răspunsul furnizorului, al operatorului de sistem, ori dacă nu a primit în termenul stabilit răspuns de la furnizor, de la operatorul de sistem, consumatorul final este în drept să se adreseze Agenției, pentru soluționarea neînțelegerii apărute sau în instanța de judecată pentru soluționarea litigiului.

11. Întrebări frecvente

În care cazuri operatorul de sistem are dreptul să deconecteze de la rețeaua de gaze naturale, fără aviz de deconectare, instalațiile de gaze a consumatorului casnic?

Deconectarea instalațiilor de gaze a consumatorului casnic de la rețeaua de gaze naturale poate fi efectuată în următoarele cazuri:

- neachitarea facturii pentru gazele naturale utilizate la locul de consum în decurs de 10 zile calendaristice de la data-limită de achitare, indicată în factura de plată prezentată consumatorului casnic;
- consumul de gaze naturale prin evitarea echipamentului de măsurare sau prin intervenție în funcționarea echipamentului de măsurare.
- încălcarea de către consumatorul casnic a regulilor de securitate cu privire la utilizarea gazelor cu punerea în pericol a persoanelor, bunurilor sau mediului.

Deconectarea de la rețeaua de gaze naturale a instalațiilor de gaze a consumatorului casnic se efectuează de către operatorul de sistem de la robinetul de siguranță, prin sigilare, iar în cazul în care nu există robinet de siguranță, operatorul de sistem decide modalitatea de deconectare a

- Agenția examinează reclamațiile depuse de consumatorii finali, de utilizatorii de sistem sau de utilizatorii sistemului de distribuție închis în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare de la înregistrarea reclamației. Termenul de examinare a reclamației poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare, fapt despre care este informat consumatorul final, utilizatorul de sistem sau utilizatorul sistemului de distribuție închis.
- În cazul în care consumatorul final nu este de acord cu răspunsul Agenției el este în drept să conteste acest răspuns în instanța de contencios administrativ.

aparaturii de utilizare.

Deconectarea de la rețeaua de gaze naturale a instalațiilor de gaze naturale ale consumatorului casnic se efectuează doar prin *dispoziția de deconectare*, semnată de către persoana responsabilă a operatorului de sistem. Personalul operatorului de sistem care urmează să efectueze deconectarea instalațiilor de gaze naturale ale consumatorului final este obligat să întocmească dispoziția de deconectare în 2 exemplare, în care se specifică, în mod obligatoriu, motivul deconectării instalațiilor de gaze naturale de la rețeaua de gaze naturale, informația relevantă privind echipamentul de măsurare și aparatele de utilizare ale consumatorului casnic.

Cine poate efectua lucrările de racordare sau reconectare la rețeaua de gaze naturale?

Orice racordare sau reconectare la rețeaua de gaze naturale este efectuată în exclusivitate de către operatorul de sistem, în prezența solicitantului.

Care sunt obligațiile operatorului de sistem în cazul solicitării accesului la echipamentul de măsurare?

Personalul operatorului de sistem este obligat să prezinte consumatorului final legitimația de

serviciu și să comunice scopul vizitei atunci când solicită accesul pe proprietatea consumatorului final în scopul controlului echipamentului de măsurare și a sigiliilor aplicate. Numai în acest caz, consumatorul final este obligat să asigure accesul imediat și necondiționat la echipamentul de măsurare și instalațiile respective, iar în caz de refuz riscă să fie deconectat conform prevederilor pct. 97 subpct.1) din Regulamentul privind racordarea la rețelele de gaze naturale și prestarea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale.

În procesul de efectuare a controlului echipamentului de măsurare și al sigiliilor aplicate, consumatorul final sau reprezentantul acestuia trebuie să fie mereu prezent lângă reprezentantul operatorului de sistem pentru a urmări acțiunile acestuia. Dacă reprezentantul operatorului de sistem solicită semnarea unui act, consumatorul final sau reprezentantul acestuia va semna actul respectiv doar după ce va studia bine conținutul acestuia.

În cazul în care reprezentanții operatorului de sistem invocă careva nereguli la echipamentul de măsurare, consumatorul trebuie să solicite să-i fie demonstrate neregulile depistate. În actul de depistare (anexa nr.7 din Regulamentul privind racordarea la rețelele de gaze naturale și prestarea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale) este prevăzută rubrica pentru explicații în care consumatorul poate să înscrie toate obiecțiile referitoare la întocmirea actului.

Are dreptul furnizorul să calculeze penalități atunci când factura de plată nu este achitată la timp?

Furnizorul este în drept să aplice penalitate consumatorilor pentru fiecare zi de întârziere a plății pentru gazele naturale consumate, începând cu prima zi după data-limită de plată a facturii, suma penalităților fiind prezentată într-o factură separată. Penalitatea poate fi aplicată numai atunci când este prevăzută expres în contractul de furnizare a gazelor naturale, încheiat între părți.

În care cazuri furnizorul poate să ceară plată preventivă pentru consumul de gaze naturale?

Furnizorul este în drept să ceară plata preventivă pentru consumul de gaze naturale de la consumatorii finali ale căror instalații de utilizare au fost reconectate la rețeaua de gaze naturale după deconectarea acestora pentru neachitarea facturii sau refuzul documentat de a permite accesul personalului furnizorului,

al operatorului de rețea la echipamentul de măsurare. De asemenea, furnizorul este în drept să ceară plata preventivă de la consumatorii finali care au încheiat contracte pentru furnizarea gazelor naturale în baza altui drept real, decât cel de proprietate, precum și de la consumatorii finali față de care a fost inițiată procedura de insolvabilitate, efectuând ulterior recalcularea în baza indicațiilor reale ale echipamentului de măsurare. Furnizorul îl va elibera pe consumatorul final de plata preventivă în cazul când acesta și-a onorat obligațiile de plată pe parcursul unui an.

Cum se efectuează facturarea consumului de gaze naturale în cazul când eroarea echipamentului de măsurare nu se încadrează în limitele admisibile?

Dacă în rezultatul verificării metrologice de expertiză se stabilește că eroarea echipamentului de măsurare nu se încadrează în limitele admisibile, părțile contractante sunt în drept să inițieze recalcularea volumelor de gaze naturale furnizate pe parcursul ultimelor 3 luni, luând în considerare eroarea medie aritmetică stabilită la verificarea metrologică de expertiză. Recalcularea poate fi efectuată numai în cazul în care verificarea metrologică de expertiză a fost efectuată în limitele intervalului de timp admis între două verificări metrologice succesive.

Care sunt consecințele atunci când consumatorul final racordează neautorizat aparate de utilizare sau majorează neautorizat consumul de gaze naturale contractat?

În cazul depistării de către operatorul de sistem a majorării neautorizate a debitului contractat sau racordării unor aparate de utilizare, fără acordul operatorului de sistem ce duce la depășirea diapazonului de măsurare a echipamentului de măsurare existent la consumatorul final sau modificarea indicilor de facturare în cazul lipsei echipamentului de măsurare, operatorul de sistem demonstrează consumatorului final că modificarea debitului contractat sau racordarea unor aparate de utilizare, fără acordul operatorului de sistem a dus la erori de facturare în defavoarea sa și întocmește actul respectiv. În baza actului respectiv operatorul de sistem va prezenta furnizorului în aceeași zi recalculul consumului de gaze naturale, luând în considerare indicii corecți de facturare, eroarea echipamentului de măsurare și, după caz, sistemul paușal. Termenul efectuării recalculărilor **nu poate depăși un an.**

În cazul în care operatorul sistemului de distribuție întocmește actul de depistare, care este procedura de efectuare a expertizei asupra contorului și sigiliilor aplicate?

La întocmirea actului de depistare operatorul de sistem indică în mod obligatoriu cauza întocmirii actului. Personalul operatorului de sistem este obligat să demonteze, în prezența consumatorului final, echipamentul de măsurare instalat la consumatorul final pentru efectuarea expertizei extrajudiciare, în cazul în care presupune că echipamentul de măsurare în cauză sau sigiliile aplicate lui nu sunt integre, se presupune că echipamentul de măsurare a fost influențat cu diferite mijloace tehnice în scopul denaturării rezultatelor măsurării cantităților (volumelor) de gaze naturale consumate. Personalul operatorului de sistem este obligat să întocmească *actul de demontare* în 2 exemplare (câte un exemplar pentru fiecare parte) în care să fixeze numărul și indicațiile echipamentului de măsurare, numărul sigiliilor aplicate, precum și cauzele demontării. Personalul operatorului de sistem împachetează și sigilează echipamentul de măsurare cu sigiliile aplicate lui, iar consumatorul final prezintă, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare, echipamentul sigilat la instituția care efectuează expertiza extrajudiciară. Consumatorul final nu este în drept să desigileze pachetul în care a fost plasat echipamentul de măsurare și/sau sigiliile aplicate.

Instituția care efectuează expertiza extrajudiciară este aleasă de către consumatorul final.

Înainte de efectuarea expertizei extrajudiciare, consumatorul final este în drept să solicite efectuarea expertizei metrologice a echipamentului de măsurare, cheltuielile pentru efectuarea expertizei metrologice se suportă de către consumatorul final, iar cheltuielile pentru efectuarea constatării tehnico-științifice se achită de partea care a inițiat-o.

Care este termenul de contestare a actului de depistare, întocmit de furnizor?

Consumatorul este în drept să conteste actul de depistare, precum și factura pentru consumul de gaze naturale, emisă de furnizor în baza actului de depistare a încălcării clauzelor contractuale care au dus la neînregistrarea sau înregistrarea incompletă a volumului de gaze naturale consumate, în limitele termenului general de prescripție prevăzut de Codul civil (3 ani).

Cine efectuează lucrările de reamplasare a conductelor de distribuție a gazelor naturale și de către cine sunt suportate aceste cheltuieli?

Lucrările de reamplasare a conductelor de distribuție pot fi efectuate de către operatorul sistemului de distribuție în baza unui nou proiect sau de către o altă întreprindere autorizată în acest domeniu după coordonare cu operatorul sistemului de distribuție a proiectului, acțiunilor și a lucrărilor care urmează a fi efectuate. În cazul în care rețeaua de gaze naturale nu corespunde proiectului, cheltuielile de reamplasare și/sau modificare conform proiectului sau modificarea proiectului conform amplasării rețelei, sunt suportate de către solicitant.

Exemplu: "Cheltuielile pentru reamplasarea gazoductului sunt suportate de către solicitant, adică în cazul în care solicitantul este consumatorul final aceste cheltuieli sunt suportate de către consumatorul final, în cazul în care solicitantul este întreprinderea de gaze atunci aceste cheltuieli sunt suportate de către întreprinderea de gaze"

12. Glosar de termeni

consumator final – consumator casnic sau consumator noncasnic care procură gaze naturale pentru consum propriu;

consumator casnic – persoană fizică care procură gaze naturale pentru propriile necesități casnice, cu excepția utilizării acestora în scopuri comerciale, pentru desfășurarea activității de întreprinzător sau profesionale;

consumator noncasnic – persoană fizică sau persoană juridică care procură gaze naturale în alte scopuri decât pentru propriile necesități casnice;

contract de furnizare a gazelor naturale – contract în baza căruia se furnizează gaze naturale consumatorului, dar care nu cuprinde un instrument derivat al gazelor naturale;

echipament de măsurare – aparat sau sistem destinat măsurării volumului de gaze naturale livrate și, după caz, a debitului de gaze naturale în scopul facturării;

furnizare a gazelor naturale – vânzare, inclusiv revânzare, a gazelor naturale către consumatori;

furnizor – întreprindere de gaze naturale titular de licență pentru furnizarea gazelor naturale care furnizează gaze naturale în condițiile legii;

furnizor de ultimă opțiune – furnizor care, în contextul obligațiilor de serviciu public, este desemnat să furnizeze, pentru o perioadă limitată de timp, gaze naturale consumatorilor finali care și-au pierdut furnizorul în anumite circumstanțe, în condiții specifice reglementate, stabilite prin lege;

instalație de gaze naturale a consumatorului final – instalație de racordare și instalație de utilizare;

instalație de racordare – instalație de gaze naturale prin care se face legătura dintre rețeaua de gaze naturale și instalația de producere, depozitul de stocare sau instalația de utilizare;

instalație de utilizare – ansamblu de instalații de gaze naturale ale consumatorului final destinate utilizării gazelor naturale;

întreprindere de gaze naturale – persoană fizică sau persoană juridică, înregistrată în modul stabilit în Republica Moldova în calitate de întreprindere, care desfășoară cel puțin una dintre activitățile de producere, de transport, de distribuție, de stocare sau de furnizare a gazelor naturale și care îndeplinește funcții comerciale, tehnice și/sau de întreținere în legătură cu activitățile menționate, dar care nu implică consumatorii finali;

loc de consum – amplasament al instalațiilor de gaze naturale ale consumatorului final unde,

printr-o singură instalație de utilizare, se consumă gazele naturale livrate prin una sau mai multe instalații de racordare;

obligație de serviciu public – obligație impusă întreprinderii de gaze naturale în interesul economic general, care se poate referi la securitate, inclusiv la securitatea aprovizionării cu gaze naturale, la continuitate, la calitate, la prețurile furnizărilor, precum și la protecția mediului, și care nu este discriminatorie și nu denaturează concurența în afară de ceea ce este strict necesar pentru a realiza obligația de serviciu public în cauză;

operator al sistemului de distribuție – întreprindere de gaze naturale titular de licență pentru distribuția gazelor naturale care dispune de rețele de distribuție a gazelor naturale, îndeplinește funcții de distribuție a gazelor naturale și este responsabilă de exploatarea, întreținerea, modernizarea, inclusiv rețehnologizarea, și dezvoltarea rețelelor de distribuție a gazelor naturale în anumite zone, precum și de asigurarea capacității rețelelor de distribuție a gazelor naturale de a satisface pe termen lung un nivel rezonabil al cererii privind prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale;

operator al sistemului de transport – întreprindere de gaze naturale titular de licență pentru transportul gazelor naturale care dispune de rețele de transport al gazelor naturale, îndeplinește funcții de transport al gazelor naturale și este responsabilă de exploatarea, întreținerea, modernizarea, inclusiv rețehnologizarea, și dezvoltarea rețelelor de transport al gazelor naturale și a interconexiunilor, precum și de asigurarea capacității rețelelor de transport al gazelor naturale de a satisface pe termen lung un nivel rezonabil al cererii privind prestarea serviciului de transport al gazelor naturale;

operator de sistem – operatorul sistemului de transport și operatorul sistemului de distribuție;

punct de delimitare – loc în care instalațiile de gaze naturale ale consumatorului final se delimitează, în baza dreptului de proprietate, de rețelele de gaze naturale, de instalațiile întreprinderii de gaze naturale sau loc în care rețelele de gaze naturale, instalațiile întreprinderilor de gaze naturale se delimitează în baza dreptului de proprietate;

punct de racordare – punct fizic din rețeaua de gaze naturale la care se racordează, prin intermediul instalației de racordare, instalația de

producere, depozitul de stocare sau instalația de utilizare;

racordare – realizare de către operatorul sistemului de transport sau de către operatorul sistemului de distribuție a instalației de racordare a unui solicitant potențial consumator final și/sau punere sub presiune a instalației de producere, a depozitului de stocare sau a instalației de utilizare;

sistem pașal – metodă de determinare prin calcul a volumului de gaze naturale consumate, în funcție de debitul nominal de gaze naturale al aparatelor de gaze naturale și de numărul orelor de utilizare a acestor aparate sau în funcție de suprafața încălzită, metodă aplicată în termenele și în condițiile prevăzute de lege;

tarif de racordare – tarif reglementat, achitat de solicitant operatorului sistemului de transport sau operatorului sistemului de distribuție pentru acoperirea costurilor de racordare, stabilit conform metodologiei aprobate de Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;

utilizator de sistem – persoană fizică sau persoană juridică care livrează în sistemul de gaze naturale sau căreia i se livrează din sistemul de gaze naturale;

zonă de protecție a rețelelor de gaze naturale – zonă adiacentă rețelelor de gaze naturale, cu condiții deosebite de utilizare, stabilită de-a lungul traseului rețelei de gaze naturale și în jurul altor obiecte ale rețelei de gaze naturale, în limitele căreia, în conformitate cu Regulamentul privind zonele de protecție a rețelelor de gaze naturale, se introduc interdicții privind accesul persoanelor, efectuarea lucrărilor stabilite și regimul construcțiilor în scopul asigurării condițiilor normale de exploatare și al excluderii posibilității de deteriorare a rețelelor de gaze naturale.

aviz de deconectare – comunicare scrisă, expediată consumatorului final de către furnizor sau de către operatorul de sistem prin care acesta este prevenit despre posibila deconectare a instalațiilor de gaze naturale (aparatelor de utilizare) de la rețeaua de gaze naturale;

debit contractat - volum maxim de gaze naturale la starea standard, care poate fi utilizat de consumatorul final la un loc de consum într-o unitate de timp, convenit de părți la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale;

factură eronată – factură pentru plata gazelor naturale în care furnizorul a indicat valori incorecte (greșite) ale cantității de gaze naturale, ale prețului sau ale contravalorii gazelor naturale consumate, calculate în baza indicațiilor

echipamentului de măsurare. Factura de plată emisă în baza consumului estimativ de gaze naturale nu se consideră factură eronată.

control al echipamentului de măsurare – ansamblu de operațiuni efectuate de către operatorul de sistem, cu sau fără utilizarea aparatelor speciale, în scopul stabilirii modului de funcționare a echipamentului de măsurare și pentru constatarea intervențiilor în funcționarea echipamentului de măsurare, inclusiv pentru verificarea integrității echipamentului de măsurare și a sigiliilor aplicate;

debit sumar – suma debitelor nominale de gaze naturale ale aparatelor de utilizare ale consumatorului final;

deconectare – blocarea sau închiderea conexiunii dintre rețeaua de gaze naturale și instalația de racordare/de utilizare (după caz) ce aparține utilizatorului de sistem prin intermediul dispozitivelor de închidere sau prin decuplarea instalației de racordare/de utilizare a utilizatorului de sistem de la rețeaua de gaze naturale;

denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare - intervenția în funcționarea echipamentului de măsurare, care a dus la neînregistrarea sau înregistrarea incompletă a cantităților (volumelor) de gaze naturale consumate;

limitarea livrării gazelor naturale - diminuarea de către operatorul de sistem a cantităților (volumelor) de gaze naturale livrate utilizatorului de sistem;

punere sub presiune a instalației de utilizare - conectarea instalației de racordare la rețeaua de gaze naturale și demararea livrării gazelor naturale către instalația de utilizare;

robinet de siguranță – robinetul montat pe instalația de utilizare în cel mai apropiat punct de aparatul de utilizare, de la care se poate stopa alimentarea cu gaze naturale a aparatului de utilizare respectiv;

sistarea prestării serviciului de transport sau de distribuție a gazelor naturale - suspendarea temporară a prestării serviciului de transport sau de distribuție din punctele de intrare în rețelele de gaze naturale sau din alt punct convenit de către părți;

solicitant - persoană fizică sau juridică care a depus o cerere pentru eliberarea avizului de racordare sau a condițiilor tehnice de interconectare la rețeaua de transport sau de distribuție a gazelor naturale;

violarea sigiliului - deteriorarea sau intervenția asupra sigiliului autentic, lipsa sigiliului, ruperea cordonului sigiliului.

Bibliografie

1. **Legea nr. 108 din 27.05.2016 cu privire la gazele naturale;**
2. **Regulament privind racordarea la rețelele de gaze naturale și prestarea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 112 din 19.04.2019;**
3. **Regulament privind furnizarea gazelor naturale, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 113/2019 din 19.04.2019.**

SECTORUL TERMOENERGETIC

CUPRINS:

1. Cum poți deveni consumator al sistemului centralizat de încălzire?	59
2. Ce trebuie să știi despre racordare și încheierea contractului	59
3. Drepturile și obligațiile	64
4. Plata pentru consumul de energie termică și detalii despre factură	66
5. Răspunderea pentru încălcarea clauzelor contractuale, conectări neautorizate. Modalitatea de calcul a consumului fraudulos conform sistemului paușal	68
6. Deconectarea și sistarea furnizării energiei termice	68
7. Condițiile reconectării și reluării furnizării energiei termice	69
8. Calitatea serviciului prestat	70
9. Soluționarea neînțelegerilor dintre consumatori și furnizor	72
10. Întrebări frecvente	73
11. Glosar de termeni	74

1. Cum poți deveni consumator al sistemului centralizat de încălzire?

Furnizarea energiei termice se efectuează numai în baza contractului încheiat în acest sens, între unitatea termoeenergetică care desfășoară activitatea de furnizare și consumator sau între unitatea termoeenergetică și administratorul blocului de locuit.

Orice persoană fizică sau juridică, instalațiile de utilizare a energiei termice ale căreia sunt racordate la rețeaua termică sau care a depus cerere de racordare la rețeaua termică și a îndeplinit condițiile și lucrările prevăzute în avizul de racordare eliberat de către unitatea termoeenergetică, este în drept să solicite încheierea contractului de furnizare a energiei termice.

- Inițial, se depune o cerere privind încheierea contractului de furnizare a energiei termice la Centrul Comercial al unității termoeenergetice.
- Ulterior, în termen de 15 zile urmează a fi obținut de unitatea termoeenergetică avizul de racordare la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică.
- Semnarea contractului este ultima etapă în cadrul procedurii de racordare la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică.

2. Ce trebuie să știi despre racordare și încheierea contractului de furnizare a energiei termice

Racordarea:

Orice persoană fizică sau juridică are dreptul să solicite racordarea instalațiilor de utilizare a energiei termice, inclusiv de apă caldă menajeră ce-i aparțin, la rețeaua termică a unității termoeenergetice care își desfășoară activitatea de distribuție în limitele teritoriului autorizat prin licență, contract sau alt document ce atestă dreptul de proprietate sau gestiune a rețelei termice.

În scopul racordării instalațiilor de utilizare a energiei termice ale unui solicitant la rețeaua termică, solicitantul este obligat să obțină avizul de racordare de la unitatea termoeenergetică, conform modelului stabilit. Solicitantul va depune o cerere, în scris, care va cuprinde obligatoriu următoarele:

- 1) numele, prenumele solicitantului sau denumirea întreprinderii, adresa locului de consum;
- 2) scopul utilizării energiei termice;
- 3) puterea termică solicitată pe tip de consum (kW, Gcal/h);

La cerere privind încheierea contractului de furnizare a energiei termice urmează a fi anexate următoarele documente:

- în cazul consumatorului – **persoană fizică:**
 - Formularul cererii privind încheierea contractului, completată corespunzător;
 - Actele ce confirmă dreptul de proprietate;
 - Copia buletinului de identitate;
 - Planul cadastral al locuinței.
- în cazul consumatorului – **persoană juridică/Gestionarul Fondului Locativ:**
 - Cerere privind întocmirea contractului;
 - Actele ce confirmă dreptul de proprietate/gestiune;
 - Copia buletinului de identitate al administratorului;
 - Copia Extrasului din Registrul de Stat;
 - Copia certificatului de înregistrare;
 - Datele bancare.

În sectorul rezidențial reprezentantul autorizat al consumatorilor este administratorul fondului locativ (asociația de locatari, întreprinderea de gestionare a fondului locativ), care este în drept să încheie un contract de furnizare a energiei termice cu **unitatea termoeenergetică care desfășoară activitate de furnizare și să repartizeze lunar între locatari cantitatea de energie termică consumată.**

- 4) copia buletinului de identitate sau copia documentului ce atestă dreptul real asupra imobilului, sau copia documentului care atestă deținerea pe cale legală a imobilului, sau permisiunea autorităților de resort.

În cazul proiectării obiectivelor noi în scopul determinării posibilității tehnice de racordare și asigurării zonelor de protecție a rețelelor termice, solicitantul este obligat să prezinte în adresa unității termoeenergetice: certificatul de urbanism pentru proiectare cu anexa; planul lotului de pământ cu indicarea liniilor calculate ale hotarelor, executate pe ridicarea topografică în scara Sc 1:500 spre examinare și coordonare; schema amplasării obiectivului indicată pe ridicarea topografică în scara Sc 1:500 (planul general al construcției) spre examinare și coordonare. Formularul cererii se pune la dispoziție de către unitatea termoeenergetică respectivă.

Unitatea termoelectrică este obligată să elibereze avizul de racordare, în termen de 15 zile calendaristice de la data înregistrării recepționării solicitării respective, în care se indică în mod obligatoriu, condițiile tehnico-economice optime de racordare și lucrările pe care urmează să le îndeplinească solicitantul, pentru racordarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ce-i aparțin la rețeaua termică. Avizul de racordare se eliberează gratuit.

Avizul de racordare se eliberează în următoarele cazuri:

- 1) când se racordează instalațiile de utilizare a energiei termice ale solicitantului la rețeaua termică;
- 2) când se solicită majorarea puterii termice pentru locul de consum și este necesar de modificat instalația de racordare;
- 3) când se intenționează majorarea suprafeței încălzite de la instalațiile de utilizare a energiei termice existente.

Solicitantul este obligat să obțină avizul de racordare de la unitatea termoelectrică înainte de a începe proiectarea instalațiilor de utilizare a energiei termice. Termenul de valabilitate al avizului de racordare se stabilește de unitatea termoelectrică în funcție de termenul de construcție a obiectului, dar nu poate fi mai mic de 2 ani. Termenul de valabilitate al avizului de racordare se prelungește de către unitatea termoelectrică, dacă la expirarea termenului de valabilitate a început construcția obiectului pentru care a fost eliberat avizul de racordare. Unitatea termoelectrică prelungește termenul de valabilitate al avizului de racordare, în termen de 15 zile calendaristice de la data adresării, prin efectuarea inscripției respective pe avizul de racordare eliberat solicitantului. Avizul de racordare poate fi prelungit pe o perioadă de până la 5 ani sau pentru o perioadă mai mare, în funcție de capacitatea disponibilă a rețelei termice.

Dacă în acest interval de timp nu au fost executate lucrările în conformitate cu documentația de proiect coordonată și în această perioadă a expirat termenul de valabilitate a documentației de proiect, aceasta se prezintă în adresa unității termoelectrice spre coordonare repetată.

Îndeplinirea condițiilor tehnico-economice stipulate în avizul de racordare eliberat de către unitatea termoelectrică este obligatorie pentru solicitant și pentru proiectant.

Proiectul instalațiilor de utilizare a energiei termice, elaborat în baza avizului de racordare, se coordonează de către unitatea termoelectrică

în termen de 15 zile calendaristice de la data prezentării proiectului. În cazul lipsei unui răspuns de la unitatea termoelectrică în termen de 15 zile de la data prezentării proiectului, proiectul se consideră coordonat.

Realizarea instalației de utilizare a energiei termice și instalației de racordare se efectuează de către unitatea termoelectrică sau de către altă persoană autorizată, la alegerea solicitantului.

Unitatea termoelectrică este obligată să asigure executarea instalației de racordare, după achitarea de către solicitant a cheltuielilor de racordare.

Termenul de realizare de către unitatea termoelectrică a instalației de racordare a solicitantului, potențial consumator casnic, nu poate depăși 30 de zile calendaristice din momentul semnării contractului privind racordarea și achitarea de către solicitant a tarifului de racordare. Termenul de realizare a instalației de racordare a solicitantului, potențial consumator noncasnic, nu poate depăși 45 de zile calendaristice din momentul semnării contractului privind racordarea și achitarea de către solicitant a tarifului de racordare. În cazuri specifice (condiții meteorologice nefavorabile, limitări privind autorizarea lucrărilor de construcție), la prezentarea argumentelor corespunzătoare de către unitatea termoelectrică, cu acordul solicitantului, pot fi stabilite alte termene de realizare a instalației de racordare.

Până la realizarea racordării, solicitantul trebuie să asigure executarea tuturor lucrărilor ce țin de montarea instalației de utilizare a energiei termice și să prezinte unității termoelectrice documentația de execuție și procesul-verbal de recepție a acestor instalații în conformitate cu Legea privind calitatea în construcții nr. 721-XIII din 02.02.1996 și Hotărârea Guvernului nr. 285 din 23.05.1996 cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente.

După îndeplinirea condițiilor incluse în avizul de racordare, solicitantul se adresează la unitatea termoelectrică în scopul întocmirii și semnării actului de delimitare. Formularul actului de delimitare se întocmește conform modelului stabilit, se semnează în 2 exemplare, în termen de cel mult 15 zile calendaristice de la data înregistrării adresării.

Unitatea termoelectrică este responsabilă de racordarea la rețeaua termică a instalației de racordare și începerea livrării agentului termic cu respectarea prevederilor Legii nr. 92 din 29.05.2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării.

Racordarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ale solicitantului se efectuează de către unitatea termoelectrică în prezența solicitantului, în termen de cel mult 15 zile calendaristice, după achitarea costului de racordare. Se interzice racordarea instalației de utilizare a consumatorului la rețeaua termică fără a se monta echipamentul de măsurare. Alimentarea cu energie termică a consumatorului va începe numai după încheierea contractului de furnizare a energiei termice.

În cazul în care, pentru montarea instalației de racordare este necesară utilizarea terenurilor altor persoane, solicitantul este obligat să prezinte acordul acestor persoane și să suporte cheltuielile aferente, după caz.

Unitatea termoelectrică poate refuza argumentat eliberarea avizului de racordare solicitantului, în cazul în care se confruntă cu lipsă de capacitate, inclusiv pe motiv că nu există rețea termică sau dacă rețeaua termică existentă nu permite satisfacerea cerințelor în energie termică ale solicitantului, sau dacă furnizarea energiei termice la locul respectiv de consum nu este rentabilă din punct de vedere economic.

Refuzul trebuie motivat și justificat de către unitatea termoelectrică prin calcule, date, în baza cărora s-a determinat lipsa de capacitate sau faptul că furnizarea energiei termice la locul respectiv de consum nu este rentabilă din punct de vedere economic. Unitatea termoelectrică este obligată să ofere solicitantului informații pertinente despre măsurile necesare extinderii rețelei termice și despre termenele concrete de realizare a extinderii rețelei termice.

Unitatea termoelectrică este în drept să refuze racordarea locului de consum al unui consumator, care a acumulat datorii pentru energia termică, consumată la alte locuri de consum, până la achitarea de către consumator a datoriilor acumulate.

În cazul în care unitatea termoelectrică nu eliberează avizul de racordare sau nu racordează instalațiile de utilizare a energiei termice ale solicitantului la rețeaua termică în conformitate cu prevederile Regulamentului privind furnizarea energiei termice, solicitantul are dreptul să conteste aceste acțiuni la Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică.

Contractarea serviciului de furnizare a energiei termice:

Orice persoană fizică sau juridică, instalațiile de utilizare a energiei termice ale căreia sunt racordate la rețeaua termică sau care a depus cerere de racordare la rețeaua termică și a îndeplinit condițiile și lucrările prevăzute în avizul de racordare, este în

drept să solicite unității termoelectrice încheierea contractului de furnizare a energiei termice.

Pentru a încheia contractul de furnizare a energiei termice și/sau a apei calde menajere, solicitantul depune o cerere, în forma prevăzută de unitatea termoelectrică, care la rândul său va utiliza datele și informația prezentată de către solicitant la racordare, pentru încheierea contractelor respective.

În cazul în care a fost schimbat proprietarul locului de consum, noul proprietar este obligat să prezinte unității termoelectrice următoarele acte pentru încheierea contractului:

- 1) cererea, indicând numele și prenumele (denumirea, în cazul persoanei fizice, întreprinzător individual, persoanei juridice), adresa locului de consum (sediul);
- 2) numerele telefoanelor/faxurilor, altă informație de contact;
- 3) copia titlului de proprietate sau a altui document care atestă obținerea pe cale legală a imobilului care face obiectul locului de consum respectiv;
- 4) puterea termică și/sau debitul de agent termic/apă caldă menajeră, scopul utilizării acestora și regimul de furnizare solicitat;
- 5) copia buletinului de identitate, în cazul persoanei fizice, iar în cazul persoanei juridice/fizice ce practică activitate de întreprinzător - extrasul din Registrul de stat al persoanelor juridice/întreprinzătorilor individuali și procura ce confirmă împuternicirile semnatarului cererii;
- 6) codurile poștale, codul de identificare al proprietarului, codul fiscal, rechizitele bancare, funcțiile, numele, prenumele persoanelor autorizate să semneze contractul, în cazul persoanelor juridice.

Furnizorul este obligat să încheie contract de furnizare a energiei termice și cu solicitantul care deține imobil în baza altui drept decât cel de proprietate, cu dreptul de a consemna prin acordul părților în contractul de furnizare a energiei termice condiția de plată preventivă a consumului de energie termică la prezentarea acordului respectiv al proprietarului.

Raporturile juridice dintre unitatea termoelectrică și consumator se stabilesc în punctul de delimitare între instalația de utilizare a consumatorului aflată pe proprietatea acestuia și rețeaua termică a unității termoelectrice. Parametrii de calitate trebuie asigurați în punctul de delimitare.

Conținutul contractului de furnizare a energiei termice se stabilește între părțile contractante, cu respectarea prevederilor Regulamentului privind furnizarea energiei termice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 23 din 26.01.2017 și a Legii nr. 92/2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării, având la bază prevederile din Anexa

nr. 1 la Regulament, care stabilește condițiile Contractului-Cadru și cuprinde următoarele:

- 1) denumirea și adresa juridică a părților contractului;
- 2) obiectul contractului;
- 3) scopul în care se consumă energia termică;
- 4) parametrii agentului termic;
- 5) puterea termică și graficele de consum;
- 6) punctul de delimitare;
- 7) modul de măsurare a energiei termice;
- 8) drepturile și obligațiile părților contractului;
- 9) tariful la energia termică furnizată;
- 10) modul și termenele de achitare a plății pentru energia termică furnizată;
- 11) cazurile și condițiile de limitare, de întrerupere sau de sistare a alimentării cu energie termică;



În sectorul rezidențial, reprezentantul autorizat al consumatorilor din blocurile de locuit cu sisteme colective de alimentare cu energie termică, inclusiv din căminele și blocurile de locuit departamentale, este administratorul fondului locativ respectiv, care încheie un contract de furnizare a energiei termice cu furnizorul și repartizează lunar cantitatea de energie termică consumată între proprietarii/chiriașii de apartamente.

Unitatea termoenergetică care desfășoară activitate de furnizare nu poate refuza încheierea contractului de furnizare a energiei termice cu un solicitant care a îndeplinit toate condițiile impuse prin lege și Regulament, pentru încheierea contractului.

Prin urmare, în blocurile de locuit cu multe apartamente cu sistem colectiv de încălzire, de către furnizor se încheie un singur contract cu gestionarul fondului locativ, care la rândul său este responsabil de funcționarea sistemului de încălzire din interiorul blocului, repartizarea și plata pentru căldură livrată locatarilor. Gestionarul fondului locativ urmează să încheie cu fiecare locatar un contract privind livrarea energiei termice (după caz, și apei calde menajere) conform modelului stabilit la Anexa nr. 5 la Regulamentul cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și ne comunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191 din 19.02.2002.

Dacă în cadrul blocului de locuit sunt amplasate spații nelocuibile în proprietatea/folosința/gestiunea terților, unitatea termoenergetică în calitate de furnizor încheie contracte de furnizare a energiei termice în mod separat cu fiecare proprietar/chiriaș/gestionar al spațiilor nelocuibile, cu condiția instalării obligatorii a echipamentului de măsurare de către ultimii. În cazul în care nu există posibilitate tehnică de

- 12) termenul de informare reciprocă a consumatorilor privind apariția și încetarea situațiilor excepționale și de avarie;
- 13) răspunderea consumatorului și a furnizorului pentru încălcarea clauzelor contractuale;
- 14) modalitățile de soluționare a neînțelegerilor sau a litigiilor privind neexecutarea sau executarea defectuoasă a clauzelor contractuale;
- 15) mărimea și modul de achitare a penalităților pentru depășirea termenului-limită de plată a facturilor, după caz;
- 16) durata contractului;
- 17) condițiile de modificare și de rezoluțiune a contractului;
- 18) mijloacele prin care se pot obține informații despre toate tarifele în vigoare;
- 19) alte condiții negociate și acceptate de consumator și furnizor.

montare a echipamentului de măsurare pentru spații nelocuibile în proprietatea/folosința/gestiunea terților, sarcina repartizării cantității de energie termică consumată constituie obligația administratorului fondului locativ conform prevederilor actelor normative în vigoare.

Furnizorul încheie cu consumatorul contract de furnizare a energiei termice pentru fiecare loc de consum luat aparte sau pentru mai multe locuri de consum, în cazul acordului în scris al consumatorului, cu condiția indicării specificului fiecărui loc de consum într-o anexă la contract. În cazul încheierii unui singur contract pentru mai multe locuri de consum, furnizorul indică separat în anexa la factura de plată, transmisă consumatorului, valoarea plății pentru fiecare loc de consum.

Termenul de încheiere sau de modificare a contractului de furnizare a energiei termice cu consumatorul a cărui instalații de utilizare a energiei termice sunt racordate la rețeaua termică, este de cel mult 7 zile calendaristice de la data depunerii cererii și a întregului set de acte în conformitate cu prevederile Regulamentului privind furnizarea energiei termice.

Contractul de furnizare a energiei termice cu un solicitant ale cărui instalații de utilizare a energiei termice urmează a fi racordate la rețeaua termică conform punctelor 25 și 29 din Regulamentul privind furnizarea energiei termice se încheie până la realizarea racordării de către furnizor.

Furnizorul este în drept să refuze încheierea contractului de furnizare a energiei termice cu

solicitantul, în cazul în care solicitantul are datorii la alte locuri de consum, refuzul fiind argumentat în scris. Furnizorul este obligat să încheie contractul de furnizare a energiei termice, în termenele prevăzute de Regulamentul privind furnizarea energiei termice, în cazul în care solicitantul a înlăturat cauzele ce au constituit motivul refuzului din partea furnizorului.

Consumatorul, parte a unui contract de furnizare a energiei termice, care a înstrăinat un imobil, este obligat să achite integral plata și datoriile pentru energia termică consumată, penalitățile, dacă sunt prevăzute în contract, și să rezoluționeze contractul de furnizare a energiei termice pentru locul de consum respectiv.

Persoana fizică sau juridică, care a obținut cu drept de proprietate un imobil, ce nu a fost deconectat de la rețeaua termică, este obligată să solicite furnizorului încheierea contractului de furnizare a energiei termice. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu respectă această prevedere, furnizorul este în drept să deconecteze locul de consum, anunțând persoana în cauză prin aviz de deconectare, cu cel puțin 5 zile calendaristice înainte. Furnizorul este, totodată, în drept să ceară persoanei fizice sau juridice achitarea plății pentru consumul de energie termică și/sau pentru consumul de energie termică neînregistrat sau înregistrat incomplet (dacă acesta există), din momentul dobândirii de către persoana în cauză a dreptului de proprietate asupra imobilului respectiv.

Unitatea termoenergetică este în drept să deconecteze locul de consum în ziua rezoluțiunii contractului de furnizare a energiei termice pentru locul de consum respectiv, dacă o altă persoană nu a solicitat încheierea unui nou contract de furnizare a energiei termice pentru acest loc de consum.

În cazul decesului consumatorului casnic, până la stabilirea moștenitorului(imilor) imobilului persoanei decedate, furnizorul, la solicitarea unuia din succesorii la moștenire, încheie contractul de furnizare, cu condiția achitării datoriilor create la acest loc de consum.

În cazul în care este stabilit un singur moștenitor al imobilului persoanei decedate, moștenitorul achită datoriile existente pentru consumul de energie termică și încheie un nou contract de furnizare a energiei termice. Dacă moștenitorul refuză să achite datoriile respective și să încheie contractul de furnizare a energiei termice, furnizorul este în drept să deconecteze instalațiile de utilizare a energiei termice respective de la rețeaua termică.

În situația în care există mai mulți moștenitori

ai imobilului persoanei decedate, aceștia achită datoriile existente pentru consumul de energie termică, iar unul dintre ei, cu acordul scris al celorlalți moștenitori, încheie pe numele său contractul de furnizare a energiei termice. Dacă moștenitorii nu îndeplinesc această cerință, furnizorul este în drept să deconecteze de la rețeaua termică locul de consum respectiv.

În cazul în care consumatorul își schimbă denumirea, el este obligat să prezinte furnizorului documentele de confirmare, necesare pentru operarea modificărilor în contractul de furnizare a energiei termice.

Dacă se schimbă destinația spațiului locativ, proprietarul, posesorul imobilului este obligat să solicite furnizorului încheierea unui nou contract de furnizare a energiei termice. În cazul utilizării parțiale a spațiului locativ în alte scopuri, consumatorul este obligat să instaleze echipament de măsurare separat pentru evidența volumului de energie termică consumat în această parte a imobilului. Pentru aceasta el va depune în scris o solicitare către furnizor, care este obligat să-i răspundă în termen de 15 zile calendaristice. În cazul nerespectării de către consumator a acestor obligații, furnizorul este în drept să deconecteze locul de consum respectiv după 10 zile calendaristice de la data preîntâmpinării consumatorului prin aviz de deconectare. În cazul în care din punct de vedere tehnic deconectarea consumatorului nu este posibilă, cantitatea de energie termică va fi determinată analogic celorlalte încăperi din cadrul blocului locativ.

Contractul de furnizare a energiei termice, încheiat cu consumatorul pentru o perioadă nedeterminată, își produce efectele până la rezoluțiunea contractului, în conformitate cu prevederile Regulamentului privind furnizarea energiei termice și clauzele contractului de furnizare a energiei termice. După caz, consumatorul/furnizorul este obligat să restituie datoriile față de furnizor/consumator cel târziu până la data rezoluțiunii contractului de furnizare a energiei termice.

Modificarea cantităților de energie termică și a puterilor termice contractate, trimestrial sau lunar, pot fi solicitate de consumator – persoana juridică, în scris, cu 15 zile înaintea începerii perioadei pentru care se solicită modificarea. Furnizorul va comunica în scris răspunsul său în termen de 10 zile de la primirea cererii.

Se interzice furnizorului să ceară de la solicitant/consumator careva plăți pentru încheierea, modificarea, prelungirea sau rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei termice.

3. Drepturile și obligațiile

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CONSUMATORULUI

Consumatorul are următoarele drepturi:

- 1) la livrarea continuă a energiei termice până în punctul de delimitare cu instalațiile sale de utilizare, cu respectarea parametrilor de calitate a serviciilor de distribuție și de furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic;
- 2) să aibă acces la echipamentele de măsurare ale furnizorului, utilizate pentru facturare, în prezența reprezentantului acestuia;
- 3) să solicite furnizorului remedierea operativă a defecțiunilor și a deranjamentelor survenite în rețelele termice;
- 4) să solicite și să obțină de la furnizor repararea prejudiciilor cauzate ca urmare a neîndeplinirii condițiilor contractuale și nerespectării parametrilor de calitate a serviciului de distribuție, de furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic;
- 5) la prezentarea de către furnizor a informațiilor privind istoricul de consum, privind plățile și penalitățile calculate și achitate;
- 6) la modificarea, prelungirea sau rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei termice;
- 7) să fie prezent la citirea indicilor, la verificarea și la efectuarea constatării tehnico-științifice a echipamentului de măsurare, la controlul echipamentului de măsurare a energiei termice și al sigiliilor aplicate;
- 8) să verifice respectarea de către furnizor a prevederilor contractului de furnizare a energiei termice;
- 9) să aibă acces la serviciul telefonic 24/24 al furnizorului, numerele de telefoane ale cărora se indică în mod obligatoriu în factură;
- 10) să solicite de la furnizor deservirea utilajului și rețelelor termice aflate în gestiunea consumatorului, contra plată.

Consumatorul are următoarele obligații:

- 1) să achite integral și în termen facturile emise de furnizor;
- 2) să permită distribuitorului, la solicitarea acestuia, să efectueze întreruperi planificate a livrării energiei termice pentru executarea lucrărilor de întreținere, revizie și reparație la instalațiile acestuia;
- 3) să nu modifice instalațiile de încălzire aferente unui bloc de locuințe (unei case cu apartamente), prevăzute în proiect, și suprafețele încălzite, decât în baza unui proiect tehnic, elaborat în modul stabilit, în corespundere cu normativul în construcție

„Rețele termice” nr.NCM G.04.07:2014 aprobat prin Ordinul Ministerului Dezvoltării Regionale și construcțiilor nr. 202 din 31 decembrie 2014, și coordonat cu distribuitorul de energie termică;

- 4) să permită accesul reprezentanților unității termoeenergetice la instalațiile sale de utilizare a energiei termice sau la echipamentul de măsurare pentru a efectua controlul și a citi indicii acestuia, sau pentru deconectarea instalației de utilizare a energiei termice în caz de neplată sau de avarie;
- 5) să nu consume energie termică ocolind sau afectând echipamentele de măsurare;
- 6) să întrețină, să nu distrugă și să nu intervină asupra echipamentelor de măsurare și asupra instalațiilor interioare și să nu permită altor persoane să intervină în echipamentul de măsurare sau în instalațiile unității termoeenergetice, situate pe proprietatea consumatorului;
- 7) să deservească, să repare și să întrețină în stare de funcționare normală instalațiile proprii de utilizare a energiei termice și/sau cele ale sistemului colectiv de alimentare cu energie termică;
- 8) să nu efectueze lucrări de construcții de orice fel în zonele de protecție a rețelelor termice fără acordul prealabil al unității termoeenergetice;
- 9) să nu execute săpături de orice fel ori să cultive plantații perene în zonele de protecție a rețelelor termice fără acordul prealabil al unității termoeenergetice;
- 10) să nu depoziteze materiale pe culoarele de trecere și în zonele de protecție a rețelelor termice fără acordul prealabil al unității termoeenergetice;
- 11) să sesizeze imediat unitatea termoeenergetică în cazul în care depistează defecțiuni în funcționarea echipamentului de măsurare sau violarea sigiliilor aplicate de către aceasta;
- 12) să solicite rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei termice, dacă nu necesită energie termică și să achite integral furnizorului plata pentru energia termică consumată și penalitățile facturate, dacă acestea din urmă sunt prevăzute în contract;
- 13) să nu folosească agentul termic în alte scopuri decât cele prevăzute în contract și să nu forțeze circulația acestuia prin sustragere de agent;
- 14) să comunice, în prealabil furnizorului, în

conformitate cu prevederile contractuale, opririle, respectiv punerile în funcțiune ale rețelelor termice și ale principalelor instalații consumatoare de energie termică.

OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE UNITĂȚII TERMOENERGETICE (în calitate de distribuitor și furnizor al energiei termice):

Unitatea termoeenergetică (în calitate de distribuitor și furnizor al energiei termice) dispune de următoarele drepturi:

- 1) de acces liber la echipamentul de măsurare pentru montarea, demontarea, înlocuirea, controlul și citirea indicilor echipamentului de măsurare, pentru repararea sau înlocuirea utilajului, conform legislației și contractului de furnizare a energiei termice;
- 2) să limiteze ori să sisteze alimentarea cu energie termică pentru neachitarea facturilor la energia termică, cu notificarea prealabilă, cu cel puțin o lună înainte, a consumatorului;
- 3) să limiteze ori să sisteze alimentarea cu energie termică dacă furnizarea acesteia nu este rentabilă din punct de vedere economic. O asemenea decizie va fi anunțată tuturor consumatorilor, în scris, cu cel puțin 6 luni înaintea zilei de 15 octombrie a anului respectiv;
- 4) să efectueze întreruperi planificate în alimentarea cu energie termică pentru efectuarea lucrărilor de întreținere, revizii și reparații executate la instalațiile sale, cu anunțarea în prealabil a consumatorului;
- 5) să limiteze sau să întrerupă alimentarea cu energie termică în cazul unei situații excepționale sau al unei crize de combustibil survenite la nivel național, determinată de relațiile economice internaționale și comerțul exterior, de economia națională, de protecția mediului, securitatea națională;
- 6) să limiteze sau să întrerupă furnizarea energiei termice, pentru cea mai scurtă durată posibil în cazul în care este pusă în pericol viața sau sănătatea oamenilor, apare pericolul de prejudiciere a proprietății, inclusiv a terților;
- 7) să execute lucrări planificate de conectare sau alte operațiuni tehnice care nu pot fi executate în alt mod decât prin întreruperea alimentării cu energie termică, dacă trebuie să fie prevenită o avarie (o situație de avarie) sau să fie lichidate consecințele acesteia;
- 8) să aplice penalități pentru întârzierea la plata energiei termice facturate în mărimea și în modul stabilit prin contract în urma negocierilor. Cuantumul penalității este negociabil, dar nu poate depăși rata medie

anuală ponderată a dobânzii la creditele noi acordate în monedă națională de băncile comerciale, pentru un an, înregistrată în anul precedent și publicată în raportul Băncii Naționale a Moldovei;

- 9) să recalculeze consumul de energie termică, inclusiv conform sistemului paușal, aplicând prevederile din Regulamentul privind furnizarea energiei termice;
- 10) să solicite plata preventivă de la consumator, în situațiile prevăzute de lege;
- 11) să întocmească actul de depistare a intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordarea ilegală a instalațiilor de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, în cazul consumului de energie termică prin intervenție în funcționarea echipamentului de măsurare sau în cazul racordării ilegale a instalațiilor de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, inclusiv prin ocolirea echipamentului de măsurare.

Obligațiile:

- 1) să livreze energie termică eficient, fără întreruperi și cu respectarea indicatorilor de calitate a serviciului de distribuție, de furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic până în punctul de delimitare, în conformitate cu condițiile stipulate în licență, cu reglementările tehnice și standardele din domeniu în vigoare și/sau în contractele de furnizare a energiei termice;
- 2) să asigure securitatea alimentării cu energie termică și să respecte indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice;
- 3) să reia alimentarea cu energie termică în cel mult 24 de ore după prezentarea dovezii de achitare a datoriilor la energia termică;
- 4) să răspundă la solicitări, inclusiv la cele privind eliberarea avizului de racordare, în termen de 15 zile calendaristice de la data înregistrării solicitării;
- 5) să asigure, la solicitare, accesul la rețelele termice, echipamentele de măsurare (în cazul în care echipamentele de măsurare sunt instalate în limitele proprietății furnizorului) pentru toate unitățile termoeenergetice din sistem, toate categoriile de consumatori și toți terții fără discriminare;
- 6) să efectueze racordări, deconectări sau reconectări la rețelele termice în condițiile și în termenele stabilite de Regulamentul privind furnizarea energiei termice;
- 7) să repare, conform prevederilor contractuale și a Legii nr. 92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării, prejudiciul

- cauzat consumatorilor prin nerespectarea, în punctul de delimitare, a calității agentului termic (presiune, temperatură, continuitate) și a cantității de energie termică stipulate în contractele de furnizare a energiei termice sau prin întreruperile nejustificate în furnizarea energiei termice, cu excepția cazurilor, documentate legal, de utilizare de către unitatea termoelectrică a dreptului de limitare ori întrerupere în alimentarea cu energie termică în cazul unor situații excepționale sau al unei crize de combustibil survenite la nivel național, determinată de relațiile economice internaționale și comerțul exterior, de economia națională, de protecția mediului sau de securitatea națională;
- 8) să informeze consumatorul din timp, cu cel puțin 2 săptămâni înainte, despre începutul și durata întreruperii planificate a livrării energiei termice, iar în cazul în care instalațiile producătorului sau ale consumatorului trebuie racordate la rețeaua termică, anunță consumatorii cu cel puțin 3 zile calendaristice înainte despre întreruperea planificată;
 - 9) să poarte răspundere materială pentru nerespectarea indicatorilor de calitate a serviciului de distribuție și furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic;
 - 10) să nu întrerupă alimentarea cu energie termică, cu excepția cazurilor de neachitare a facturilor pentru energie termică, a întreruperilor din motive tehnice sau de securitate;
 - 11) să prezinte consumatorului, lunar, factura emisă în baza indicilor echipamentelor de măsurare pentru plata energiei termice la

4. Plata pentru consumul de energie termică și detalii despre factură

Plata pentru încălzire:

Fiecare bransament termic se dotează, în mod obligatoriu, cu echipament de măsurare pentru evidența consumului de energie termică și apă caldă menajeră. Caracteristicile echipamentului de măsurare și locul de amplasare al acestuia se specifică în avizul de racordare și contractul de furnizare a energiei termice.

Achiziționarea, instalarea, exploatarea, întreținerea și verificarea metrologică periodică a echipamentelor de măsurare se efectuează, la consumatorii casnici din contul mijloacelor financiare prevăzute în tarifele la energia termică, iar la consumatorii noncasnici conform clauzelor contractului încheiat între consumator și unitatea termoelectrică, din contul mijloacelor financiare ale consumatorului noncasnic.

- tariful în vigoare, aprobat de Agenție, cu cel puțin 10 zile calendaristice înainte de expirarea termenului – limită de plată a facturii, indicat în aceasta;
- 12) să prezinte, la solicitarea consumatorului, informații despre consumul anterior de energie termică, despre plățile și despre penalitățile calculate și achitate;
 - 13) să restituie datoriile acumulate față de consumator până la data suspendării sau a rezoluțiunii contractului de furnizare a energiei termice;
 - 14) să informeze consumatorii și solicitanții privind modalitățile de soluționare a problemelor abordate de către aceștia;
 - 15) să asigure accesul consumatorilor la serviciul telefonic 24/24, numărul de telefon al căruia se indică obligatoriu în factură;
 - 16) să asigure încasarea de la consumator, inclusiv prin intermediul băncilor sau al oficiilor sale din teritoriu a plăților pentru energia termică furnizată;
 - 17) să anuleze operativ măsurile de deconectare a instalațiilor de utilizare a energiei termice ale consumatorului și să reconecteze consumatorul, în ziua în care a prezentat documentele confirmative despre achitarea facturii;
 - 18) să efectueze în termen verificarea metrologică periodică a echipamentelor de măsurare instalate la consumatorii casnici;
 - 19) să asigure calitatea, fiabilitatea și continuitatea livrărilor de energie termică către consumatorii pentru încălzire și prepararea apei calde menajere.

În cazul repartizării energiei termice pe apartamente de către gestionarul fondului locativ, plata pentru încălzire se calculează pentru un metru pătrat de suprafață încălzită a apartamentului/încăperii locuibile în cămin.

În cazul în care pe balcoane sau logii sunt instalate aparate de încălzire, la suprafața încălzită a apartamentului/încăperii locuibile în cămin se adaugă și suprafețele acestora, iar plata pentru încălzirea lor se calculează aplicându-se coeficientul 1,2.

Dacă în apartament/încăperea locuibilă în cămin au fost instalate radiatoare suplimentare sau secțiuni ale acestora, din care cauză este dereglată încălzirea apartamentelor conectate la aceeași coloană, plata pentru încălzirea apartamentelor cu radiatoare (secțiuni) instalate

suplimentar se va majora conform calculului efectuat de gestionar sau furnizor, după caz, reducându-se, respectiv, plata pentru încălzirea apartamentelor în care încălzirea a fost dereglată.

În cazul în care blocul locativ este contorizat, plata lunară pentru încălzirea apartamentelor/încăperilor locuibile în cămine necontorizate C_{inc} se determină prin formula (3), indicată la pct. 10 al Regulamentului cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191 din 19.02.2002.

Pierderile specifice de căldură prin sectorul neizolat se determină conform Graficului de determinare a pierderilor de căldură prin suprafețe neizolate ale conductelor, indicat la pct. 10 din Regulamentul, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191 din 19.02.2002.

Dacă evidența energiei termice se efectuează prin contorul instalat în punctul termic central (PTC) sau punctul termic (PT), plata lunară pentru încălzirea fiecărui apartament din blocul locativ/fiecărei încăperi locuibile în căminul fără contor termic se determină prin formula (4), indicată la pct. 10 la Regulamentul, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191 din 19.02.2002.

Pierderile lunare de energie termică de la scurgeri și prin sectoarele neizolate ale sistemelor termice interne din blocurile locative se trec la pierderile de energie termică ale unității termoelectrice sau, după caz, la pierderile gestionarului care le deservește. Pierderile de la scurgeri prin sectoarele neizolate ale rețelelor termice de tranzit – la pierderile unității termoelectrice.

Cantitatea de energie termică utilizată lunar este confirmată printr-un act, semnat de reprezentantul furnizorului și al gestionarului.

Plata pentru alimentarea cu apă caldă menajeră

Plata pentru alimentarea cu apă caldă menajeră se percepe în baza contractelor încheiate între furnizor-consumator, furnizor-gestionar și între gestionar-consumator (conform contractului - model din anexa nr. 5 al Regulamentului aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191 din 19.02.2002, și se calculează în modul următor:

- 1) pentru fiecare persoană, în cazul lipsei contoarelor la bransamentele blocurilor locative și în apartamente/încăperile locuibile în cămine - conform normelor de consum prevăzute de Normele consumului de apă potabilă pe teritoriul Republicii Moldova, aprobate de Ministerul Mediului și Amenajării Teritoriului la 2 octombrie 2000 sau altor norme aprobate de organele administrației publice locale, dar nu mai mari decât cele prevăzute de Normele sus-nominalizate;
- 2) conform indicațiilor contoarelor din apartamente/încăperile locuibile în cămine (în temeiul cerințelor stipulate în anexa nr. 5 la Regulamentul aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191 din 19.02.2002).

În cazul în care consumatorul nu are posibilitate să instaleze contoare la toate bransamentele de alimentare cu apă caldă menajeră din apartamentul/încăperea locuibilă în cămin, se permite deconectarea parțială sau a tuturor bransamentelor de la sistemul de alimentare cu apă caldă menajeră a blocului locativ, cu respectarea prevederilor anexei nr. 6 la Regulamentul aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191 din 19.02.2002.

Instalarea, exploatarea (întreținerea și reparația), verificarea metrologică, înlocuirea (în perioada indicată în documentele normative ale organului național de metrologie) și sigilarea contoarelor de apă caldă se efectuează din contul distribuitorului de energie termică.

Modul de stabilire a volumelor de apă caldă menajeră consumată este similar modului stabilit pentru apa potabilă, specificat la punctul 9 al Regulamentului aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191 din 19.02.2002.

5. Răspunderea pentru încălcarea clauzelor contractuale, conectări neautorizate. Modalitatea de calcul a consumului fraudulos conform sistemului paușal.

Folosirea ilegală a energiei termice prin racordarea neautorizată la rețeaua termică, prin evitarea echipamentului de măsurare ori prin intervenția în funcționarea acestuia prin diferite metode care conduc la omiterea înregistrării sau la înregistrarea incompletă a consumului de energie termică este pasibilă de răspundere contravențională în conformitate cu legislația în vigoare.

În cazul în care consumatorul a întreprins acțiuni ce au dus la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a cantității de energie termică consumată prin implicare în funcționarea echipamentului de măsurare, racordarea neautorizată a instalațiilor de utilizare a energiei termice ocolind echipamentului de măsurare, plata pentru cantitatea de energie termică este calculată de către furnizor conform sistemului paușal.

***sistem paușal** - metoda de stabilire a consumului de energie termică, în funcție de puterea termică calculată și de numărul orelor de utilizare pe tipuri de receptoare termice, de factorul de cerere sau de alte elemente derivate din acestea și nu are la bază măsurarea prin echipamente de măsurare.

În cazul depistării reconectării neautorizate a bransamentelor din încăperi la sistemul de alimentare cu apă caldă menajeră al blocului locativ, consumatorul va achita plata pentru apa caldă menajeră utilizată la fel ca și consumatorii din blocul respectiv, care nu dispun de contoare, începând cu data efectuării de către gestionar (furnizor) a ultimului control. Dacă în procesul reconectării au fost aduse daune materiale blocului locativ sau vecinilor din acest bloc, consumatorul răspunde pentru aceste fapte în conformitate cu prevederile Codului contravențional al Republicii Moldova și Codului

6. Deconectarea și sistarea furnizării energiei termice

Procedura de deconectare de la sistemul centralizat de încălzire și instalarea unei surse alternative de încălzire:

Deconectarea de la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică, inclusiv cu scopul conectării la o altă sursă de alimentare cu energie termică, este interzisă, cu excepția cazurilor în care studii de fezabilitate demonstrează rentabilitatea economică a deconectării. Studiul de fezabilitate elaborat se coordonează cu Agenția pentru Eficiență Energetică.

Deconectările individuale ale unor

civil al Republicii Moldova.

În cazul în care se constată intervenție în funcționarea echipamentului de măsurare, care a dus la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a cantității de energie termică consumată, furnizorul este în drept să recalculeze consumul de energie termică în baza sistemului paușal, ținând cont de temperatura medie a mediului înconjurător și luând în considerație cantitatea de energie termică facturată pentru perioada recalculării. Recalcularea consumului de energie termică se efectuează pentru perioada de la momentul intervenției în funcționarea echipamentului de măsurare, stabilită în baza datelor din memoria echipamentului de măsurare și până la data depistării ei, dar nu mai mare de 6 luni.

În cazul în care se constată că consumatorul a racordat ilegal instalația de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, ocolind echipamentul de măsurare, recalcularea consumului de energie termică se efectuează conform sistemului paușal. Perioada de timp pentru efectuarea recalculării conform sistemului paușal nu poate depăși 6 luni. Furnizorul este în drept să solicite consumatorului și plata agentului termic, calculată în funcție de instalațiile de utilizare.

În cazul în care persoana fizică sau persoana juridică a racordat ilegal instalațiile de utilizare a energiei termice la rețeaua termică, furnizorul calculează consumul de energie termică conform sistemului paușal și costul agentului termic calculat în funcție de instalațiile de utilizare, pentru o perioadă care nu va depăși 1 an. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu achită contravaloarea consumului de energie termică, furnizorul se adresează în instanța de judecată pentru recuperarea prejudiciului cauzat (încasarea datoriei, penalităților etc.).

apartamente sau ale unor părți de apartamente situate în blocurile de locuit, alimentate cu energie termică prin sistem colectiv, indiferent de cauze, se pot realiza în următoarele condiții cumulative:

- obținerea condițiilor tehnice de la unitatea termoeenergetică;
- acordul scris al administratorului fondului locativ și al tuturor locatarilor, sub semnătura reprezentanților legali ai acestora, dar nu în timpul sezonului de încălzire.

În situația în care deconectarea se face cu

scopul înlocuirii sistemului colectiv de încălzire cu un sistem de încălzire individual, suplimentar, proprietarul apartamentului trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- să obțină avizul de expertiză ecologică, eliberat de Inspectoratul Ecologic de Stat;
- să dețină un contract permanent de deservire cu o întreprindere autorizată de întreținere și asigurare a bunei funcționări a respectivei instalații pe toată durata funcționării acesteia. Încălcarea prevederilor Legii nr. 92 din 29.05.2014 indicate supra, se sancționează conform art. 335 Cod contravențional al Republicii Moldova (*samavolnicia*).

Procedura de deconectare de la sistemul centralizat de încălzire este prevăzută în Regulamentul privind furnizarea energiei termice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 23 din 26.01.2017, precum și Anexa nr. 7 la Regulamentul cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și ne comunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191 din 19.02.2002, care se aplică în măsura în care nu contravine Legii nr. 92 din 29.05.2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării.

Deconectarea/reconectarea integrală poate fi efectuată în modul stabilit prin Anexa nr. 7 la Regulamentul aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191 din 19.02.2002 și a Regulamentului privind furnizarea energiei termice, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 23 din 26.01.2017, de către unitatea termoeenergetică, de către gestionarul fondului locativ sau de către alte persoane juridice (fizice) autorizate, în prezența reprezentantului unității termoeenergetice/gestionarului.

7. Condițiile reconectării și reluării furnizării energiei termice

Orice racordare sau reconectare la rețeaua termică care creează condiții pentru consumul energiei termice din rețeaua termică este efectuată, în exclusivitate, de către unitatea termoeenergetică, în prezența consumatorului sau a solicitantului (pct. 10 din Regulamentul privind furnizarea energiei termice).

Reconectarea la rețeaua termică a instalațiilor de utilizare ale consumatorului se efectuează doar prin ordinul de reconectare (pct. 142 din Regulamentul menționat supra). Consumatorul este în drept să solicite unității termoeenergetice reconectarea instalațiilor de utilizare a energiei termice la rețeaua termică după înlăturarea

Deconectarea /reconectarea se efectuează în temeiul unei cereri depuse în scris de consumator către unitatea termoeenergetică, care va examina cererea primită în termen de 15 zile și va elibera consumatorului condițiile tehnice, cu respectarea cerințelor articolului 42 din Legea 92/2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării, anexei nr. 7 la Regulamentul cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și ne comunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/ reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191 din 19.02.2002, care se aplică în măsura în care nu contravine Legii nr. 92 din 29.05.2014, cu privire la energia termică și promovarea cogenerării.

După deconectare se va întocmi un act, ce va confirma deconectarea, semnat de consumator și furnizor. Din momentul deconectării încăperilor consumatorului de la sistemul de încălzire a blocului locativ necontorizat, furnizorul va efectua, în baza datelor prezentate de gestionar, recalcularea sarcinii de proiect a blocului locativ respectiv.

Consumatorul are dreptul să solicite furnizorului rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei termice, onorându-și obligațiunile față de furnizor de a achita datoriile pentru serviciul de furnizare a energiei termice până la data preconizată pentru rezoluțiune.

Nu se permite deconectarea parțială a apartamentului (încăperilor locuibile în cămine) de la sistemul centralizat de încălzire a blocului locativ. Deconectarea integrală se va efectua cu condiția că în apartament (încăperea locuibilă în cămin) va fi instalată o altă sursă de încălzire pentru întreținerea temperaturii constante în încăperea la un nivel de cel puțin +18 °C.

motivelor ce au dus la deconectare. Unitatea termoeenergetică este obligată să reconecteze la rețeaua termică instalațiile de utilizare a energiei termice ce aparțin consumatorului în termenul cel mai scurt posibil, dar nu mai târziu de 24 de ore de la achitarea tarifului pentru reconectare (pct. 148 din Regulamentul menționat mai sus).

Consumatorul achită plata pentru reconectare numai în cazul în care deconectarea a avut loc cu respectarea prevederilor Regulamentului privind furnizarea energiei termice. Este interzisă perceperea plăților pentru reconectare în cazul în care deconectarea instalațiilor de utilizare a energiei termice ce aparțin consumatorului a avut

loc cu încălcarea prevederilor Regulamentului privind furnizarea energiei termice (art. 45, alin. (8) din Legea nr. 92/2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării și pct. 150 al Regulamentului privind furnizarea energiei termice).

Furnizorul are dreptul să solicite plată preventivă în cazul în care consumatorul nu a achitat facturile pentru energia termică consumată și livrarea energiei termice către acesta a fost sistată. Furnizorul îl va elibera de plata preventivă pe consumatorul care și-a onorat obligațiile pe parcursul unui an, cu excepția consumatorilor care au încheiat contracte de

8. Calitatea serviciului prestat

Potrivit Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr. 484 din 13.12.2017, indicatorii generali anuali privind calitatea energiei termice sunt:

- 1) numărul de reclamații privind calitatea energiei termice livrate pe categorii de consumatori și tipuri de agent termic;
- 2) numărul de reclamații prevăzute la subpunctul 1) care s-au dovedit întemeiate;
- 3) numărul de întreruperi a furnizării energiei termice în limitele indicatorilor de calitate;
- 4) numărul de reclamații privind nerespectarea gradului de asigurare în livrare;
- 5) valoarea pagubelor plătite consumatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea indicatorilor garantați anuali de calitate privind serviciile de livrare a energiei termice.

Agentul termic livrat sub forma de apă fierbinte, la ieșirea din centrala termică sau centrala electrică de termoficare, trebuie să aibă temperatura prevăzută în diagrama de reglaj/graficul de temperatură. Abaterea temperaturii apei la ieșirea din centrala termică poate fi de maximum $\pm 3\%$ față de temperatura prevăzută în diagrama de reglaj.

Abaterea valorii presiunii apei în rețelele de apă fierbinte la ieșirea din centrala termică $\pm 5\%$ în conducta tur și la întoarcere $\pm 0,2$ bar față de



Furnizorul de energie termică nu poartă răspundere pentru neasigurarea funcționării normale a sistemului colectiv de încălzire din interiorul blocului și/sau pentru neasigurarea livrării agentului termic la parametrii normativi, în situația livrării agentului termic de către furnizor în punctul de delimitare (la intrarea în bloc) la parametrii normativi.

furnizare a energiei termice pentru imobilele de care dispun în baza altui drept decât cel de proprietate (pct. 115 din Regulamentul privind furnizarea energiei termice).

În caz de rezoluțiune a contractului de furnizare a energiei termice cu consumatorul care efectuează plata preventivă, furnizorul va efectua calculul definitiv al consumului și al plății pentru energia termică furnizată și va restitui consumatorului diferența până la rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei termice (pct. 120 din Regulamentul privind furnizarea energiei termice).

graficul de repartizare a presiunilor și a sistemului de reglare adoptat și stabilită în contractul de furnizare.

Creșterea sau scăderea temperaturii apei în rețea trebuie să se execute treptat și uniform, cu viteza de variație stabilită în Normele de exploatare. Presiunea și temperatura aburului furnizat pentru scopuri industriale nu trebuie să difere cu mai mult de $\pm 5\%$ față de valorile din regimul termic de funcționare.

Pentru apa caldă menajeră se vor asigura:

- 1) Normele sanitare privind calitatea apei potabile prevăzute în Anexa nr. 2 la Hotărârea Guvernului nr.934 din 15 august 2007 „Cu privire la instituirea sistemului informațional automatizat „Registrul de stat al apelor minerale naturale, potabile și băuturilor nealcoolice îmbuteliate” asigurate de furnizorul serviciului public de alimentare cu apă;
- 2) condițiile de sănătate și igienă publică, conform cărora temperatura apei calde menajere trebuie să fie cuprinsă între 50°C și 60°C la punctul de delimitare;
- 3) temperatura apei calde menajere la punctul de delimitare, nu va admite abateri mai mari de 5°C , în cazul în care temperatura prevăzută la subpunctul 2 este de 55°C la punctul de delimitare.

Unitatea termoelectrică înregistrează toate întreruperile în furnizarea energiei termice. Întreruperile planificate și cele neplanificate se înregistrează separat. Întreruperile neplanificate se înregistrează în baza mijloacelor automatizate ale unității termoelectrice care distribuie și furnizează energia termică, în baza sesizărilor și/sau apelurilor consumatorilor, înregistrate de serviciul telefonic 24/24 ore. Durata unei întreruperi se calculează din momentul înregistrării întreruperii/sistării livrării energiei termice până la momentul reluării furnizării energiei termice consumatorilor afectați. Pentru fiecare din întreruperile neplanificate se înregistrează cauza întreruperii conform cerințelor prevăzute la punctele 25-29 din Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice.

Pentru fiecare caz de întrerupere se fac mențiuni cu privire la data și ora, perioada precum și mențiunile referitor la numărul de consumatori afectați de întrerupere, cu specificarea tipurilor de consumatori.

Planificarea și operarea întreruperilor planificate în procesul de furnizare a energiei termice are loc cu respectarea următoarelor cerințe:

- 1) întreruperea furnizării energiei termice pentru lucrări planificate de reparații și întreținere se anunță cu cel puțin două săptămâni înainte, indicându-se intervalul de întrerupere. Anunțul se face, în funcție de mărimea zonei afectate, direct la consumatori, prin intermediul mass-mediei, paginile web ale portalurilor de știri sau ale întreprinderilor.
- 2) durata întreruperii nu poate fi mai mare de 12 ore – în caz de montare, branșare/racordare, reamplasare a anumitor segmente ale branșamentelor la blocurile locative, instalarea/demontarea echipamentelor de măsurare.

În cazul în care se constată că durata lucrărilor de reluare a furnizării energiei termice depășește termenii indicați supra, unitatea termoelectrică va informa suplimentar consumatorii despre prelungirea termenului întreruperii planificate argumentând necesitatea acestei prelungiri.

Durata unei întreruperi neplanificate în furnizarea energiei termice constituie termenul de remediere a deranjamentelor de la recepția informației despre deranjament și până la etapa reluării furnizării energiei termice către consumatori.

Acest termen nu poate depăși 10 ore pentru deranjamentele produse în conductele cu

diametrul nominal de până la 500 mm inclusiv. Pentru deranjamentele produse în conductele cu diametrul nominal de 600 - 1000 mm termenul nu poate depăși 16 ore, pentru cazurile când lucrările de terasament pot fi executate în prealabil și 20 de ore, - când lucrările de terasament nu pot fi executate în prealabil.

În cazul întreruperilor produse în situații de forță majoră furnizarea energiei termice urmează să fie reluată într-un termen care nu depășește 24 ore de la expirarea perioadei recunoscute ca perioadă cu eveniment de forță majoră.

Informația despre existența unei probleme în furnizarea energiei termice poate parveni către unitatea termoelectrică:

- 1) prin intermediul sistemelor tehnologice informaționale automatizate de la echipamentele de teleseminalizare;
- 2) prin intermediul serviciului telefonic 24/24 ore, sesizate de consumatori și terțe părți etc.

În cazul întreruperilor în furnizarea energiei termice unitatea termoelectrică informează consumatorii afectați:

- 1) în cazul întreruperii neplanificate – în termen de până la 1 oră din momentul întreruperii, indicându-se în textul anunțului și termenul preconizat de reluare a prestării serviciului;
- 2) în cazul întreruperii planificate, în prealabil, cu cel puțin două săptămâni, prin anunțare, notificare, indicându-se data la care va avea loc întreruperea și perioada de întrerupere.

Informarea prin anunț se consideră îndeplinită, dacă se efectuează în termenele stabilite și există dovada informării consumatorilor prin una din următoarele metode:

- 1) plasarea anunțului pe pagina web a unității termoelectrice;
- 2) emiterea comunicatului de presă prin intermediul mijloacelor mass-media;
- 3) plasarea anunțului la fiecare scară a blocului locativ;
- 4) plasarea anunțului pe panoul de anunțuri, în cazul satelor, comunelor;
- 5) notificarea consumatorilor, după caz, prin poșta electronică/fax/telefon.

Consumatorii, care dispun de contoare ce permit înregistrarea duratei întreruperii furnizării apei calde menajere și a numărului de întreruperi, pot folosi aceste înregistrări pentru argumentarea reclamației prezentate unității termoelectrice.

Unitățile termoelectrice au obligația de instituire a unui sistem de înregistrare, investigare, soluționare privind reclamațiile făcute la adresa sa de consumatori în legătură cu calitatea serviciilor. Se înregistrează și se examinează toate

reclamațiile consumatorilor legate de:

- 1) solicitarea de racordare formulată în scris de orice potențial consumator;
- 2) asigurarea alimentării cu energie termică a consumatorilor instalațiile de utilizare ale cărora sunt racordate la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică, cu condiția încadrării lor în prevederile contractului de furnizare a energiei termice;
- 3) asigurarea măsurării energiei termice furnizate consumatorilor și facturarea corespunzător tarifului, tipului de agent termic și categoriei de consumatori;
- 4) emiterea facturilor de plată pentru energia termică consumată, în care să fie specificate datele prevăzute în Regulamentul privind furnizarea energiei termice;
- 5) asigurarea la consumator, în punctul de delimitare, a parametrilor agentului termic presiune, temperatură și debite prevăzuți de Regulament și/sau în contract, cu excepția situațiilor în care consumatorii nu se încadrează în valorile-limită stabilite prin contract privind parametrii agentului termic returnat;

9. Soluționarea neînțelegerilor dintre consumatori și furnizor

Fiecare consumator are dreptul să depună la furnizor o petiție privind neînțelegerile ce rezultă din raporturile de furnizare și distribuție a energiei termice.

Furnizorul soluționează petițiile ce țin de:

- racordarea, contractarea, deconectarea, reconectarea, facturarea energiei termice;
- decizia și factura furnizorului, emisă pentru consumul de energie termică prin intervenția în funcționarea echipamentului de măsurare sau racordarea instalațiilor consumatorului la rețeaua termică prin ocolirea echipamentului de măsurare, ce a condus la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a consumului de energie termică, sau prin alte modalități de consum al energiei termice, neînregistrat de echipamentul de măsurare;
- parametrii de calitate a energiei termice.

Momente importante la soluționarea petițiilor

- Unitatea termoeenergetică este responsabilă de distribuția, furnizarea fiabilă și continuă a energiei termice consumatorilor până în punctul de delimitare, în conformitate cu indicatorii de calitate ai serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic stabiliți în contractul de furnizare a energiei termice.
- Unitatea termoeenergetică respectă indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare

- 6) furnizarea energiei termice la gradul de asigurare stabilit prin contract și în condițiile de licențiere;
- 7) despăgubirea consumatorilor pentru întreruperi în alimentarea cu energie termică care depășesc limitele gradului de asigurare în furnizare stabilite la subpunctul 5).

Unitatea termoeenergetică este obligată să restabilească parametrii de calitate, în punctul de delimitare, în termene cât mai restrânse, care să nu depășească 24 ore de la înregistrarea apelurilor sau a reclamațiilor consumatorilor.

În cazul în care temperatura agentului termic nu corespunde cerințelor tehnice și sanitare din cauza parametrilor scăzuți sau a funcționării necorespunzătoare a sistemului de încălzire din interiorul blocului locativ, nu se permite aplicarea coeficienților de majorare a plății pentru încălzirea apartamentelor/încăperilor locuibile în cămine de la etajele 2-4, 2-8 etc. în scopul reducerii plății pentru încălzirea insuficientă a apartamentelor/încăperilor locuibile în cămine de la primele sau ultimele etaje.

a energiei termice stabiliți în Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice aprobat de Agenție.

- Consumatorii depun la oficiul unității termoeenergetice responsabile de distribuția și furnizarea energiei termice reclamațiile privind parametrii de calitate în termen de 5 zile lucrătoare de la data depistării încălcării parametrilor de calitate a energiei termice sau de la data restabilirii livrării energiei termice, după întreruperea neplanificată a livrării energiei termice.
- Unitatea termoeenergetică este obligată să dispună de echipament pentru verificarea parametrilor de calitate a energiei termice și la reclamația scrisă privind un parametru de calitate al energiei termice, va verifica parametrul în punctul de delimitare și va informa consumatorul de rezultatele analizei efectuate și de măsurile luate, în termen de 15 zile lucrătoare.
- Examinarea și soluționarea reclamațiilor consumatorilor, care au ca obiect funcționarea echipamentelor de măsurare, se vor efectua în termen de până la 5 zile lucrătoare.
- Consumatorii finali sunt în drept să solicite recuperarea prejudiciilor materiale și morale cauzate de unitatea termoeenergetică responsabilă de distribuția și furnizarea energiei termice, în conformitate cu prevederile Codului

civil al Republicii Moldova și ale Legii nr. 92 din 29 mai 2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării, inclusiv pentru nerespectarea indicatorilor de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic la punctul de delimitare.

- Furnizorul este obligat să depună toate eforturile pentru soluționarea rezonabilă a neînțelegerilor cu consumatorii finali, pe cale amiabilă, și în termene cât mai restrânse.
- La soluționarea neînțelegerilor dintre consumatorul final și unitatea termoeenergetică, ultima este obligată să examineze pretențiile invocate și să răspundă în scris consumatorului final, în termenele prevăzute de lege.

Competența ANRE la soluționarea neînțelegerilor dintre consumatori și furnizori/distribuitori.

- Agenția asigură protecția drepturilor și a intereselor legale ale consumatorilor, examinează și soluționează, în limitele competenței, petițiile consumatorilor, examinează și soluționează, în procedură extrajudiciară, neînțelegerile apărute între consumatori și unitățile termoeenergetice legate de contractare și racordarea la rețeaua termică.
- În caz de dezacord cu răspunsul unității termoeenergetice ori dacă nu a primit răspuns în termenul stabilit, consumatorul final este

10. Întrebări frecvente

În ce mod poate fi prestat serviciul de livrare a energiei termice pentru locatarii blocurilor cu multe apartamente?

Furnizarea energiei termice se efectuează numai în baza contractului de furnizare a energiei termice încheiat între unitatea termoeenergetică și consumator.

În sectorul rezidențial, reprezentantul autorizat al consumatorilor din blocurile de locuit cu sisteme colective de alimentare cu energie termică, inclusiv din căminele și blocurile de locuit departamentale, este administratorul fondului locativ respectiv, care încheie un contract de furnizare a energiei termice cu furnizorul și repartizează lunar cantitatea de energie termică consumată între deținătorii de apartamente sau chiriași. Dacă în cadrul blocului de locuit sunt amplasate spații nelocuibile în proprietatea/folosința/gestiunea terților, furnizorul încheie contracte de furnizare a energiei termice în mod separat cu fiecare proprietar/chiriaș/ gestionar al spațiilor nelocuibile, cu condiția instalării obligatorii a echipamentului de măsurare.

în drept să se adreseze Agenției, pentru soluționarea neînțelegerii apărute sau în instanța de judecată de drept comun pentru soluționarea litigiului.

- Consumatorul este în drept să conteste la Agenție și refuzul unității termoeenergetice de a elibera avizul de racordare în termen de 15 zile calendaristice de la data înregistrării solicitării, precum și refuzul furnizorului de a încheia contractul de furnizare a energiei termice. Dacă stabilește netemeinicia refuzului furnizorului de a elibera avizul de racordare sau de a încheia contractul de furnizare a energiei termice, Agenția emite decizii obligatorii spre executare de părțile implicate.
- Agenția examinează reclamațiile depuse de consumatorii finali în termen de cel mult 30 de zile de la înregistrarea reclamației. Termenul de examinare a reclamației poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare, fapt despre care este informat consumatorul final.
- În cazul în care consumatorul nu este de acord cu răspunsul Agenției, el este în drept să conteste acest răspuns în instanța de contencios administrativ, în modul și termenul prevăzut de Codul administrativ al Republicii Moldova. Deciziile Agenției de soluționare a problemelor invocate în petiții, de asemenea pot fi contestate în instanța de contencios administrativ, în modul și termenele prevăzute de Codul administrativ al Republicii Moldova.

Urmează să achite plata pentru căldură locatarii blocurilor cu multe apartamente care s-au debransat de la sistemul colectiv de alimentare cu energie termică?

Conform Anexei nr. 7 a Regulamentului cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191 din 19.02.2002, (Condițiile deconectării/reconectării individuale de la/la sistemul de încălzire):

Încăzaldeconectăriiintegraleaapartamentului (încăperii locuibile în cămine) de la sistemul centralizat de încălzire, consumatorul va achita plata pentru încălzire în mărime de 10% din costul energiei termice calculate pentru un metru pătrat al apartamentului (încăperii locuibile în cămine), luând în considerare existența pierderilor normative de energie termică în încăperile tehnice (etaje tehnice și subsoluri) care mențin în stare funcțională sistemele inginerești de alimentare cu apă și de canalizare în perioada

rece, necesitatea încălzirii locurilor de uz comun și imposibilitatea deconectării coloanelor de încălzire tranzitorii.

În cazul deconectării integrale deja efectuate a apartamentului (încăperii locuibile în cămine) de la sistemul centralizat de încălzire, cu instalarea altei surse de încălzire pentru întreținerea temperaturii constante în încăperea la un nivel de cel puțin +18°C, consumatorul va achita plata pentru încălzire în mărime de:

10%, începând cu 1 octombrie 2011;

15%, începând cu 1 octombrie 2012;

10%, începând cu 1 iunie 2016,

din costul energiei termice calculate pentru un metru pătrat al apartamentului (încăperii locuibile în cămine).

În cazul în care în blocul locativ nu există încăperi tehnice (etaje tehnice și subsoluri), iar în apartamentul (încăperile locuibile în cămine) deconectat de la sistemul centralizat de încălzire nu există coloane de încălzire tranzitorii, începând cu 1 iunie 2016, consumatorul va achita plata pentru încălzirea încăperilor deconectate, stabilită în punctele 8, 8¹, 8², 8³ (din Regulamentul aprobat prin HG nr. 191 din 19.02.2002), în mărime de 5% din costul energiei termice, calculate pentru un metru pătrat al apartamentului (încăperii locuibile în cămine).

Plata stabilită va fi distribuită în aceeași perioadă de încălzire, în mod obligatoriu, de către

11. Glosar de termeni

administrator al fondului locativ – întreprinderile municipale de gestionare a fondului locativ, întreprinderile municipale de gestionare a gospodăriilor locativ-comunale, cooperativele de construcție a locuințelor, asociațiile de coproprietari în condominiu, asociațiile de proprietari ai locuințelor privatizate și alți agenți economici la balanța ori în gestiunea cărora se află un fond locativ;

agent termic sau purtător de energie termică – fluid termic utilizat pentru acumularea și distribuția energiei termice;

apă caldă menajeră – apă caldă utilizată în scopuri gospodărești sau igienico-sanitare;

centrală electrică de termoficare – instalație sau ansamblu de instalații pentru producerea combinată a energiei electrice și termice;

centrală termică – instalație sau ansamblu de instalații pentru producerea energiei termice;

consumator – persoană fizică sau juridică care

gestionarul fondului de locuințe sau furnizor la reducerea plăților pentru consumatorii conectați la sistemul centralizat de alimentare cu căldură, conform calculului efectuat și semnat de către gestionar și furnizor, în cazul contractelor încheiate de furnizor cu gestionarul, sau furnizor și consumator, în cazul contractelor încheiate direct de furnizor cu consumator”.

Ce acțiuni urmează să întreprindă consumatorul în cazul livrării energiei termice sub limita parametrilor de calitate stabiliți?

În cazul livrării energiei termice la temperatură sub nivelul stabilit, locatarii blocurilor cu multe apartamente, urmează să contacteze gestionarul fondului locativ pentru stabilirea cauzelor livrării agentului termic sub limita temperaturii stabilite în apartamentul respectiv. În situația în care cauza temperaturii joase a agentului termic se datorează funcționării deficiente a sistemului colectiv de încălzire din interiorul blocului, gestionarul blocului este obligat să remedieze din contul său problema dată. În cazul stabilirii livrării agentului termic la o temperatură sub nivelul normativ de către furnizorul de energie termică, gestionarul fondului locativ urmează să solicite furnizorului remedierea neîntârziată a problemei și asigurarea livrării agentului termic conform parametrilor de calitate stabiliți.

utilizează energie termică pe bază de contract, prin racordarea instalației sale de utilizare a energiei termice la rețeaua termică a distribuitorului;

consumator casnic – orice persoană fizică care utilizează energie termică pentru necesități casnice nelegate de activitatea de întreprinzător sau cea profesională;

consumator noncasnic – orice persoană fizică sau juridică care utilizează energie termică în alte scopuri decât pentru necesități casnice;

distribuție – activitate organizată pentru transmiterea energiei termice prin rețeaua termică, de la punctul de intrare în rețeaua termică până la punctul de delimitare între rețeaua termică și instalațiile de utilizare a energiei termice, în scopul livrării acesteia către consumatori;

echipament de măsurare – dispozitiv, instalație sau ansamblu de instalații pentru măsurarea cantității de energie termică, inclusiv

a parametrilor agentului termic, legalizat și verificat metrologic în modul stabilit;

energie termică – energia conținută de un sistem fizic, care poate fi transmisă altui sistem fizic pe baza diferenței dintre temperatura sistemului care cedează energie și temperatura sistemului care primește energie;

furnizor – agent economic care furnizează energie termică consumatorilor. Furnizorul poate fi concomitent producător și/sau distribuitor de energie termică;

instalație de utilizare a energiei termice – ansamblu de instalații și receptoare ale consumatorului prin care se consumă energia termică;

punct de delimitare – loc în care instalația de utilizare a energiei termice se racordează la rețeaua termică și în care patrimoniul consumatorului și patrimoniul unității termoelectrice se delimitează, în funcție de dreptul de proprietate, sau loc în care se delimitează, în funcție de dreptul de proprietate, patrimoniile unităților termoelectrice;

sistem centralizat de alimentare cu energie termică – ansamblu de instalații de producere, de rețele termice și de instalații de utilizare a energiei termice dintr-o localitate sau dintr-o zonă a unei localități, legate printr-un proces comun de funcționare, destinate producerii, distribuției și utilizării energiei termice sub formă de aburi sau de apă fierbinte;

sistem colectiv de alimentare cu energie termică – sistem comun de asigurare cu energie termică a apartamentelor individuale, precum și a spațiilor locative, nelocative și de uz comun din cadrul blocurilor de locuit;

unitate termoelectrică – întreprindere care desfășoară activitatea de producere, de distribuție sau de furnizare a energiei termice în condițiile legii;

acces la rețea – dreptul furnizorilor și al consumatorilor de a se racorda la rețelele termice, în condițiile Legii nr. 92 din 29.05.2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării;

avarie – deteriorarea sau defectarea anumitor părți componente ale instalațiilor de utilizare a energiei termice urmare a cărora nu pot fi menținuți, în limitele admisibile prevăzute în Instrucțiunea-tip de exploatare tehnică a rețelelor termice ale sistemelor centralizate de termoficare nr.CP G.04.10-2012, aprobată prin Ordinul

Ministerului Dezvoltării Regionale și Construcțiilor nr. 57 din 25.06.2012 sau în contracte, parametri tehnologici de funcționare a sistemului care pot duce la înrăutățirea parametrilor de calitate a produsului, prejudicierea mediului ambiant, deteriorarea bunurilor persoanelor juridice sau fizice și este necesar, după caz, de a întrerupe sau limita furnizarea energiei termice la consumatori;

aviz de deconectare – comunicare în scris, expediată consumatorului de către unitatea termoelectrică, prin care consumatorul este prevenit de posibila deconectare a instalațiilor de utilizare a energiei termice de la rețeaua termică și despre cauza deconectării;

aviz de racordare – aviz în scris, eliberat solicitantului de către unitatea termoelectrică, în baza unei cereri, în legătură cu posibilitățile și condițiile de alimentare cu energie termică în care se indică condițiile tehnice și economice optime, precum și lucrările pe care urmează să le îndeplinească în mod obligatoriu solicitantul, pentru racordarea instalației sale de utilizare a energiei termice la rețeaua termică;

bransament termic – legătura dintre o rețea termică de distribuție și un consumator de energie termică;

control al echipamentului de măsurare – ansamblu de operațiuni efectuate de către furnizor, cu sau fără utilizarea aparatelor speciale, în scopul stabilirii modului de funcționare a echipamentului de măsurare și pentru constatarea intervențiilor în funcționarea echipamentului de măsurare, inclusiv pentru verificarea integrității echipamentului de măsurare și a sigiliilor aplicate;

deconectare – debransarea legăturii dintre rețeaua termică a unității termoelectrice și instalația de utilizare a energiei termice a consumatorului;

distribuitor – unitate termoelectrică care desfășoară activitatea de distribuție a energiei termice;

factură eronată – factură pentru plata energiei termice în care furnizorul a indicat valori incorecte ale contravalorii energiei termice consumate, ale tarifului sau ale cantității de energie termică, calculată în baza indicilor reali ale echipamentului de măsurare. Factura emisă în baza consumului estimativ nu se consideră factură eronată;

instalație de racordare – instalație termică prin care se face legătura dintre rețeaua termică

a unității termoeenergetice și centrala electrică de termoficare, centrala termică sau instalația de utilizarea energiei termice;

instalații de utilizare a energiei termice – totalitatea instalațiilor și receptoarelor care utilizează energie termică, inclusiv sub formă de apă caldă menajeră, situate după punctul de delimitare;

întrerupere neplanificată a livrării energiei termice – întrerupere temporară a livrării energiei termice consumatorilor, cauzată de avarii produse în rețeaua termică, fără a fi deconectate instalațiile de utilizare a energiei termice ale consumatorilor de la rețeaua termică;

întrerupere planificată a livrării energiei termice – întrerupere temporară a livrării energiei termice în scopul efectuării lucrărilor de întreținere, de exploatare și/sau a reparațiilor planificate ale rețelei termice de către furnizor cu înștiințarea prealabilă a consumatorilor, fără a fi deconectate instalațiile de utilizare a energiei termice ale consumatorilor de la rețeaua termică;

loc de consum – amplasamentul instalației de utilizare a energiei termice a unui consumator, unde se consumă energia termică livrată prin una sau mai multe instalații de racordare;

racordare – realizare de către furnizor a lucrărilor de conectare a instalației de racordare a unui solicitant (producător sau consumator) și începerea livrării energiei termice de la producător sau către consumator, după caz;

rețea termică – ansamblu de conducte, instalații de pompare, puncte termice centrale, puncte termice individuale situate în aval de punctul de delimitare cu centrala termică, centrala electrică de termoficare, care servesc la transmiterea și distribuția energiei termice până la instalațiile de utilizare a energiei termice ale consumatorului;

punct termic central (PTC) – punct termic, destinat pentru conectarea sistemului de încălzire, de ventilație, de alimentare cu apă caldă menajeră și a dispozitivelor tehnologice de consum de căldură la două sau mai multe clădiri;

punct termic individual (PTI) – punct termic, destinat pentru conectarea sistemului de încălzire, de ventilație, de alimentare cu apă caldă menajeră și a dispozitivelor tehnologice de consum de căldură la o clădire sau o parte a ei;

sistem paușal – metoda de stabilire a consumului de energie termică, în funcție de puterea termică calculată și de numărul orelor de utilizare pe tipuri de receptoare termice, de factorul de cerere sau de alte elemente derivate din acestea și nu are la bază măsurarea prin echipamente de măsurare;

violarea sigiliului – falsificarea și/sau înlăturarea sigiliului aplicat de către unitatea termoeenergetică la echipamentul de măsurare; deteriorarea sau altă intervenție asupra sigiliului autentic, care conduce la deplasarea lui pe cordon; ruperea cordonului sigiliului.

Bibliografie

1. Legea nr. 92 din 29.05.2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării;
2. Codul civil al Republicii Moldova;
3. Codul administrativ al Republicii Moldova;
4. Regulamentul cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191 din 19.02.2002;
5. Regulamentul privind furnizarea energiei termice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr. 23 din 26.01.2017;
6. Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr. 484 din 13.12.2017.

SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

CUPRINS:

1. Cum poți deveni consumator a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare	79
2. Ce trebuie să știi despre branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare	79
3. Contractarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare	81
4. Drepturile și obligațiile părților	84
5. Evidența volumelor de apă și de canalizare	87
6. Plata pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare și detalii despre factură	88
7. Răspunderea pentru încălcarea clauzelor contractuale, conectări neautorizate. Estimarea consumului fraudulos de alimentare cu apă și de canalizare	90
8. Deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare	92
9. Condițiile reconectării instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare	93
10. Soluționarea neînțelegerilor dintre consumatori și operatori	94
11. Întrebări frecvente	94
12. Glosar de termeni	96

1. Cum poți deveni consumator al serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare

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

În funcție de scopul utilizării serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, deosebim două categorii de consumatori:

- Consumatorul casnic, care utilizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare pentru necesități casnice nelegate de activitatea de întreprinzător sau cea profesională;

- Consumatorul noncasnic, care utilizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în alte scopuri decât cele casnice.

Pentru racordarea la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, persoana urmează să se prezinte la oficiul operatorului de furnizare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, care activează în raionul (orașul, satul) în care locuiește și să completeze o cerere pentru obținerea Avizului de branșare/racordare, conform formularului tip oferit de operator.

În cerere trebuie indicată informația necesară și copia următoarelor acte:

Consumator casnic	Consumator noncasnic
<p>1) numele, prenumele persoanei fizice, codul de identificare al proprietarului altor informații de contact;</p> <p>2) scopul utilizării apei;</p> <p>3) termenul de branșare/racordare;</p> <p>cu anexarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • copiei actului de identitate; • copiei documentului care atestă obținerea pe cale legală a imobilului sau permisiunea autorităților de resort. • planul de încadrare în teritoriu Scara: 1:2000. 	<p>1) denumirea persoanei juridice și adresa locului de consum, codul poștal, codul fiscal, rechizitele bancare, funcțiile, numele, prenumele persoanelor autorizate să semneze contractul, numerele telefoanelor /faxurilor, altor informații de contact;</p> <p>2) scopul utilizării apei;</p> <p>3) debitul de apă, caracteristicile apei și regimul de furnizare solicitat, debitul și caracterul apelor uzate ce urmează a fi deversate în rețeaua publică de canalizare, regimul deversării;</p> <p>4) termenul de branșare/racordare;</p> <p>cu anexarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> • extrasul din Registrul de stat al persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali eliberat de Agenția Servicii Publice, copia altui act care atestă dreptul de a desfășura activitatea, după caz, codul fiscal, contul de decontare, denumirea băncii prin care solicitantul derulează plățile; • copia documentului care atestă obținerea pe cale legală a imobilului sau permisiunea autorităților de resort.

2. Ce trebuie să știi despre branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare

Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale solicitanților din blocurile locative cu multe apartamente (camere de locuit) se efectuează în baza unui proiect unic pentru întreg blocul, realizat o dată cu construcția blocului de locuit.

Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale solicitanților proprietarii caselor individuale se efectuează în baza

proiectelor individuale.

Operatorul este obligat să colaboreze cu solicitantul pentru alegerea și realizarea soluției optime de branșare/racordare. Avizul de branșare/racordare se eliberează gratuit în termen de 20 zile.

Avizul de branșare/racordare își pierde valabilitatea dacă pe parcursul unui an de la data eliberării avizului nu a fost elaborat și prezentat

operatorului spre coordonare proiectul de alimentare cu apă/de canalizare, sau dacă la expirarea termenului de 2 ani după eliberarea avizului de branșare/racordare nu au demarat lucrările de construcție a imobilului. În acest caz, solicitantul este obligat să solicite operatorului prelungirea termenului de valabilitate a avizului de branșare/racordare.

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

Proiectul instalațiilor interne de apă și de canalizare, a branșamentului de apă, a racordului de canalizare, va fi elaborat de către un proiectant atestat în domeniu. Proiectul este elaborat în baza avizului de branșare/racordare eliberat de către operator.

Pentru elaborarea Proiectului de execuție sunt necesare copiile următoarelor documente:

- aviz branșare/racordare, eliberat de către operator,
- studiul geologic a terenului, (poate fi obținut la Direcția Generală de arhitectură și urbanism),
- planul general a terenului, avizat de arhitectorul șef a localității,
- ridicarea topografică pentru proiectare, autorizată, la Scara: 1:500,
- schema de amplasare a rețelelor.

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

Realizarea lucrărilor de branșare/racordare urmează a se efectua:

- în baza proiectului de execuție, coordonat cu autoritățile locale și cu deținătorii rețelelor edilitare și verificat în modul stabilit,
- în cazul preconizării efectuării lucrărilor de construcție pe arteriile principale ale localității, să dispună de proiect privind Organizarea circulației rutiere, elaborat de o instituție sau un specialist certificat în domeniul respectiv,
- să obțină Autorizare de construire eliberată de organele publice locale,
- să dispună de un contract cu un Responsabil tehnic, atestat, care va supraveghea efectuarea lucrărilor de construcție sau să informeze

operatorul despre demararea lucrărilor de construcție și să solicite monitorizarea acestora de către un responsabil tehnic al întreprinderii, completând un formular de cerere, la sediul operatorului, la care anexează în copie;

- avizul branșare/racordare,
- proiectul de execuție.
- să dispună de un contract cu o organizație certificată în domeniul efectuării lucrărilor de construcție un Diriginte de șantier, atestat, care va efectua lucrările de construcție. Dirigintele de șantier va perfecta, iar responsabilul tehnic va contrasemna actele necesare pentru stabilirea gradului de pregătire pentru exploatare a obiectivului și punerea în funcțiune.

Termenul de realizare a lucrărilor pentru branșare/racordare pentru consumatorii casnici este de până la 30 zile din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branșare/racordare, iar pentru consumatorii alții decât cei casnici va fi maxim de 45 zile din data achitării de către solicitant a tarifului de branșare/racordare.

Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă/de canalizare ale solicitantului la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare se efectuează numai de către operator, în prezența solicitantului, care trebuie să asigure executarea tuturor lucrărilor ce țin de montarea instalațiilor interne de apă și de canalizare în strictă conformitate cu proiectul coordonat cu operatorul și, după caz, să prezinte operatorului procesul-verbal de recepție a acestor instalații.

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

- a) procesul-verbal de recepție a instalațiilor interne de apă/de canalizare și a branșamentului de apă/a racordului de canalizare, după caz;
- b) informația despre parametrii, compoziția și debitele de ape industriale uzate (în cazul întreprinderilor industriale);
- c) certificatele igienice și de calitate, denumirea substanțelor folosite în procesul tehnologic și componența acestora (în cazul întreprinderilor industriale);

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

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

În acest caz operatorul emite solicitantului bonul de plată pentru achitarea tarifului pentru branșare/racordare și operatorul execută branșarea/racordarea în termen de 4 zile lucrătoare, din data achitării tarifelor de către solicitant.

În cazul în care branșamentul de apă, racordul de canalizare a fost executat de către operator, ultimul realizează branșarea/



Refuzul operatorului poate fi contestat de către solicitant în instanța de judecată sau la ANRE, în cazul operatorilor licențiați de ANRE (de exemplu: operatorii care funcționează la nivel de raion, municipiu sau oraș). În cazul operatorilor care activează la nivel de sat/comună, acțiunile operatorului pot fi contestate la primăria satului/comunei și consiliului local, care sunt responsabile de organizarea și funcționarea serviciului respectiv de alimentare cu apă și de canalizare.

3. Contractarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

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

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

Astfel, pentru a încheia contractul de furnizare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, solicitantul, potențial consumator casnic/noncasnic este obligat să depună o cerere la operator, iar operatorul o va examina în baza actelor prezentate anterior de solicitat în procesul de racordare.

Consumator casnic	Consumator noncasnic
<ol style="list-style-type: none"> 1) cererea, formularul căreia este plasat pe pagina electronică a operatorului sau pus la dispoziție de către acesta; 2) copia actului de proprietate sau copia documentului care atestă un drept real sau de folosință asupra imobilului care face obiectul locului de consum respectiv; 3) copia buletinului de identitate. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) cererea, formularul căreia este pus la dispoziție de către operator, care include denumirea, adresa, telefonul, faxul, e-mailul solicitantului; 2) copia actului de proprietate sau copia actului care atestă un drept real sau de folosință asupra imobilului care face obiectul locului de consum respectiv; 3) extrasul din Registrul de stat al persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali eliberat de Agenția Servicii Publice, copia altui act care atestă dreptul de a desfășura activitatea, după caz, codul fiscal, contul de decontare, denumirea băncii prin care solicitantul derulează plățile; 4) copia actului de delimitare; 5) copia procesului-verbal de recepție a instalației de racordare; 6) debitul de apă, caracteristicile apei și regimul de furnizare solicitat, debitul și caracterul apelor uzate ce urmează a fi deversate în rețeaua publică de canalizare, regimul deversării.

Conținutul contractului pentru prestarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare:

Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, va conține clauzele obligatorii, specificate în Contractul-cadru de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, elaborat și aprobat de către Agenție, și care include obligatoriu:

- denumirea operatorului și a consumatorului;
- adresa locului unde se furnizează/prestează serviciul;
- adresa operatorului și a consumatorului;
- codurile poștale, numerele telefoanelor/faxurilor de contact;
- codurile fiscale, conturile bancare;
- funcțiile, numele, prenumele persoanelor care semnează contractul;
- codul de identificare al proprietarului;
- obiectul contractului, în care se stabilesc raporturile dintre Consumator și Operator la punctul de delimitare;
- nivelurile de calitate;
- termenul de conectare a instalației de utilizare;
- modalitatea de evidență a consumului de apă și a serviciului de canalizare;
- obligațiile, drepturile și responsabilitățile operatorului și ale consumatorului;
- mijloacele prin care se pot obține informații despre toate tarifele în vigoare;
- condițiile de întrerupere a furnizării/prestării serviciului;
- condițiile de deconectare și de reconectare a instalației de utilizare la rețelele publice;
- durata contractului;
- modalitatea de modificare, de suspendare ori de rezoluțiune a contractului;
- acțiunile care trebuie întreprinse în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate prevăzute în contract;
- modalitatea și cuantumul reducerii plăților pentru serviciu în caz de nerespectare de către operator a termenelor de furnizare sau de furnizare a acestuia la nivel nesatisfăcător;
- modalitățile de soluționare a litigiilor aferente neexecutării sau executării defectuoase a clauzelor contractuale;
- alte clauze negociate de părți și care nu contravin legislației.

Clauzele contractuale pot fi detaliate și completate în anexe sau în alte acte adiționale.

Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare poate fi încheiat și în baza altui drept decât cel de proprietate (contract de locațiune etc.), cu dreptul consemnării în contract a condiției de plată preventivă, efectuând ulterior recalculul conform indicațiilor echipamentului de măsurare.

Punctul de delimitare:

- Pentru consumatorii casnici, proprietari ai caselor individuale de locuit, punctul de delimitare se stabilește la ieșirea din contorul instalat în căminul de bransare, amplasat în limita teritoriului consumatorului;
- Pentru consumatorii casnici proprietari/locatari de apartamente din blocurile locative cu care operatorul a încheiat contracte de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este responsabil de furnizarea apei potabile până la ieșirea din contorul instalat în apartament;
- Pentru blocurile de locuți cu multe apartamente, punctul de delimitare se stabilește în subsolul blocului la ieșirea din contorul comun;
- Pentru consumatorii noncasnici, punctul de delimitare se stabilește în funcție de apartenența dreptului de proprietate asupra rețelelor consumatorului și operatorului.

Dacă se încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu consumatorii existenți sau cu solicitanții, potențiali consumatori, pentru locurile de consum care nu sunt deconectate de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este obligat să efectueze examinarea contorului de apă potabilă (tehnologică) și a contorului de ape uzate, dacă există, evacuate în sistemul public de canalizare și a sigiliilor aplicate, în prezența obligatorie a consumatorului sau a reprezentantului acestuia și să întocmească actul de control al contorului în două exemplare (câte un exemplar pentru fiecare parte).

Consumatorii casnici care dispun de mai multe locuri de consum au dreptul să încheie câte un contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru fiecare loc de consum luat aparte sau un contract pentru mai multe locuri de consum indicând datele cu privire la fiecare loc de consum într-o

anexă la contract.

La încheierea unui singur contract pentru mai multe locuri de consum, operatorul indică separat în factura de plată, transmisă consumatorului casnic, valoarea plății pentru fiecare loc de consum.

În cazul consumatorilor noncasnici, operatorul încheie un singur contract pentru mai multe locuri de consum, cu condiția indicării specificului fiecărui loc de consum într-o anexă separată la contract. Operatorul este obligat să indice separat în factura de plată transmisă consumatorului, valoarea plății pentru fiecare loc de consum.

Termenul pentru încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare în cazul branșării/racordării de către operator a instalațiilor interne ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, contractul se încheie în aceeași zi, iar în celelalte cazuri – în termen de cel mult 5 zile lucrătoare din data depunerii cererii de încheiere a contractului și prezentării documentelor necesare conform listei aprobate.

Operatorul poate refuza încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare dacă solicitantul nu îndeplinește prevederile Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare sau dacă solicitantul are datorii la alte locuri de consum. Refuzul trebuie argumentat în scris. Operatorul este obligat să încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, dacă solicitantul a înlăturat cauzele ce au constituit motivul refuzului din partea operatorului.

Dacă consumatorul a înstrăinat un imobil, care constituie un loc de consum, acesta este obligat să achitate integral plata și datoriile pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, penalitățile, dacă sunt prevăzute în contract, și în baza cererii depuse la operator, să rezoluțiuneze contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare pentru locul de consum respectiv, în condițiile prevăzute de Codul civil al Republicii Moldova.

Dacă a fost obținut dreptul de proprietate asupra unui imobil, ce nu a fost deconectat

de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, noul proprietar este obligat să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, în termen de 15 zile calendaristice de la data înregistrării dreptului de proprietate. În caz contrar, operatorul este în drept să deconecteze locul de consum respectiv, preîntâmpinând persoana în cauză prin aviz de deconectare, cu cel puțin 5 zile calendaristice înainte.

În cazul în care, la locul de consum respectiv se constată consumul fraudulos, operatorul este în drept să ceară consumatorului recuperarea prejudiciului respectiv, din momentul dobândirii de către persoana în cauză a dreptului de proprietate asupra imobilului.

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

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

În situația în care există mai mulți moștenitori ai imobilului persoanei decedate, aceștia achită datoriile existente pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, iar unul dintre ei, cu acordul scris al celorlalți moștenitori, încheie în numele său contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Dacă moștenitorii nu îndeplinesc

această cerință, operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare.

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

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

Dacă se schimbă destinația spațiului locativ, proprietarul, posesorul imobilului este obligat să solicite operatorului, încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în termen

4. Drepturile și obligațiile părților

Consumatorul are următoarele drepturi:

- să beneficieze de serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în condițiile stabilite în contractul de furnizare/prestare a serviciului respectiv, în actele legislative și în alte acte normative în domeniu;
- să fie prezent personal sau să desemneze expres o persoană care să asiste la citirea indicațiilor contorului, la efectuarea verificării metrologice de expertiză și a controlului integrității contorului de apă și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și la deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de actele legislative și de alte acte normative în domeniu;
- să fie informat din timp de către operator despre regimul de furnizare a apei, stabilit în localitate, inclusiv cu privire la limitările sau întreruperile în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în modul stabilit de actele legislative și de alte

de 15 zile calendaristice din data obținerii actelor de schimbare a destinației spațiului locativ.

Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, încheiat pentru o perioadă nedeterminată, este considerat valabil până la rezoluțiunea lui, în conformitate cu clauzele contractuale, prevederile Codului civil al Republicii Moldova și Regulamentului de organizare și funcționare al serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

În cazul în care contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare este încheiat între operator și consumator pentru o perioadă determinată, operatorul preavizează consumatorul despre rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu cel puțin 30 zile calendaristice înainte de rezoluțiunea lui în conformitate cu prevederile contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

Pe durata valabilității contractului, părțile contractante pot modifica condițiile printr-un acord adițional sau pot să inițieze suspendarea ori rezoluțiunea contractului.

acte normative în domeniu;

- să inițieze modificarea și completarea contractului de furnizare/prestare a serviciului și/sau a anexelor acestuia prin acorduri adiționale, inclusiv în cazul în care apar prevederi noi în actele legislative și în alte acte normative în domeniu;
- să renunțe (definitiv sau temporar) la serviciile operatorului în modul stabilit de actele legislative și de alte acte normative în domeniu;
- să primească, la cerere, informații privind tarifele în vigoare și calitatea apei, privind volumul consumului de apă, plățile și penalitățile calculate și achitate;
- să primească răspuns la petițiile și reclamațiile adresate operatorului în modul și în termenele stabilite de legislație;
- să solicite recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în conformitate cu actele legislative și cu alte acte normative în domeniu;

- să beneficieze de compensații pentru plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din sursele bugetului local sau din bugetul de stat;
- să execute alte drepturi stabilite în actele legislative și în alte acte normative în domeniu.

Consumatorul are următoarele obligații:

- să respecte prevederile contractului încheiat, actelor legislative și ale altor acte normative în domeniu;
- să prezinte operatorului datele și documentele necesare pentru încheierea sau reîncheierea contractului privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- să exploateze și să întrețină în stare bună instalațiile interne de apă și de canalizare aflate în gestiunea sa în conformitate cu documentele normativ-tehnice, să remedieze la timp avariile și scurgerile de apă de la rețelele proprii;
- să asigure integritatea contoarelor și a sigiliilor aplicate acestora;
- să acorde acces personalului operatorului pentru citirea indicațiilor contorului de apă, pentru prezentarea contorului la verificarea metrologică și a integrității contorului de apă și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și pentru deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de actele legislative și de alte acte normative în domeniu;
- să acorde acces personalului operatorilor la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare amplasate pe teritoriul consumatorului pentru efectuarea lucrărilor de intervenție și de reconstrucție;
- să achite, în termenele stabilite, facturile pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- să utilizeze apa în mod rațional și fără fraude;
- să nu execute conectări neautorizate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- să nu evacueze spre deversare în sistemul public de canalizare substanțe interzise de actele normative în vigoare și care pot cauza avaria rețelele publice sau pot afecta funcționarea instalațiilor de epurare a apelor uzate;
- să mențină curățenia și să întrețină în stare

corespunzătoare căminul de vizitare în care este instalat contorul, amplasat pe proprietatea sa;

- să execute lucrări de întreținere și reparație, care îi revin conform reglementărilor legale, la instalațiile interne de apă și de canalizare pe care le are în folosință pentru a nu admite pierderi de apă sau, în caz de funcționare necorespunzătoare a acestora, pentru a nu crea pericol pentru sănătatea publică;
- să informeze, în termen de 7 zile lucrătoare, operatorul despre toate cazurile transferului sau vânzării către alți proprietari a imobilului și a instalațiilor sale interne de apă și de canalizare, precum și despre modificarea altor date menționate în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- să achite operatorului prejudiciile cauzate prin deteriorarea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, prin evacuarea în rețelele publice de canalizare a substanțelor interzise spre deversare și a apelor uzate cu un conținut sporit de poluanți, precum și în alte cazuri prevăzute de lege.

În raport cu consumatorii, operatorul are următoarele drepturi:

- să factureze și să încaseze lunar contravaloarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat/prestat, în conformitate cu tarifele aprobate și cu modul stabilit de lege, cu alte acte normative în vigoare;
- să aplice consumatorilor penalități pentru neachitarea, în termenul stabilit în contract, a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat/prestat, în conformitate cu art.27 alin.(5) din Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- să aibă acces la contoarele de apă ale consumatorilor cu care a încheiat contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, la instalațiile aflate pe proprietatea consumatorului pentru citirea indicațiilor contorului de apă, pentru prezentare la verificarea metrologică și pentru controlul integrității contorului de apă și al sigiliilor aplicate acestuia, precum și pentru deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului în cazurile prevăzute de actele legislative și de alte acte

normative în domeniu. Accesul se va efectua doar în prezența consumatorului sau a reprezentantului acestuia;

- să limiteze sau să întrerupă furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în cazurile și în modurile prevăzute de lege și de alte acte normative în domeniu;
- să refuze bransarea/racordarea la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare a instalațiilor interne ale noilor consumatori, cu preavizarea lor, în cazul în care operatorul se confruntă cu lipsa de capacitate de producție. Refuzul trebuie motivat și justificat în modul corespunzător;
- să inițieze modificarea sau rezoluțiunea contractului încheiat cu consumatorul, dacă există temei conform prevederilor legii.

În raport cu consumatorii, operatorul este obligat:

- să nu întrerupă furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, cu excepția cazurilor de neplată, a motivelor tehnice și de securitate conform actelor normative în vigoare, condițiilor licenței și clauzelor contractuale;
- să asigure furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare tuturor consumatorilor din teritoriul în ale cărui limite a fost autorizat, cu respectarea prevederilor Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și ale legislației în vigoare;
- să furnizeze serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în locurile autorizate, ținând cont de punctele de delimitare a rețelelor și instalațiilor, în baza unui contract încheiat cu consumatorul, și să respecte angajamentele contractuale;
- să asigure funcționarea, la parametri proiectați, a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, să respecte indicatorii de performanță a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare stabiliți de autoritatea publică locală și să asigure continuitatea serviciului respectiv la punctul de delimitare a rețelelor la parametri fizici și calitativi;
- să elibereze avize de racordare/bransare la rețeaua publică de apă și de canalizare în termen de cel mult 20 de zile calendaristice

din momentul de depunere a solicitării și a prezentării documentelor necesare indicate în Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

- să informeze consumatorii, cel puțin cu 3 zile înainte, prin mass-media și/sau prin afișare la scările blocurilor locative, despre orice întreruperi a furnizării apei și/sau a preluării apelor uzate în cazul unor lucrări planificate de modernizare, reparație și întreținere;
- să întreprindă măsuri de remediere, în termenele stabilite prin actele normative în domeniu, a defecțiunilor produse în rețelele sale;
- să instaleze, să repare, să înlocuiască și să verifice metrologic contoarele de apă conform prevederilor art. 26 din Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- să nu admită discriminarea consumatorilor, să calculeze plata pentru serviciul furnizat/prestat în baza tarifelor aprobate, a indicațiilor contoarelor de apă, iar în lipsa acestora, pe durata verificării metrologice periodice sau în cazul deteriorării din motive ce nu pot fi imputate consumatorului, să calculeze plata pentru volumul de apă consumată, reieșind din volumul mediu lunar, înregistrat în ultimele 3 luni până la verificare (deteriorare);
- să informeze consumatorii cu privire la serviciul furnizat/prestat, inclusiv cu privire la eventualele riscuri, calitatea serviciului, condițiile calitative și cantitative de deversare a apelor uzate, modificările tarifului și să prezinte, la cerere, consumatorilor informații cu privire la volumul de apă consumată și referitor la eventualele penalități plătite de aceștia;
- să restituie consumatorilor plățile facturate incorect și să achite despăgubiri pentru prejudiciile cauzate din vina sa, în conformitate cu actele legislative și cu alte acte normative în vigoare;
- să achite, în condițiile legii, proprietarilor din vecinătatea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare prejudiciile cauzate în rezultatul intervențiilor de rețehnologizare, reparație, revizie sau în caz de avarii. Proprietarul terenului afectat de exercitarea dreptului de servitute va fi despăgubit pentru prejudiciile cauzate.

5. Evidența volumelor de apă și de canalizare

Evidența volumului de apă furnizat consumatorului și volumul de apă uzată evacuată în sistemul de canalizare și recepționate de către operator se efectuează în baza indicilor înregistrați de contorul de apă legalizat pe teritoriul Republicii Moldova, inclus în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova, adecvat și verificat metrologic.

În lipsa contorului, volumul de apă consumată se calculează în corespundere cu normele de consum aprobate în modul stabilit.

În lipsa contorului de evidență a apelor uzate, volumul apelor uzate se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de apă.

La consumatorii casnici, care au încheiate contracte de prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare cu operatorul sau la încheierea contractului cu operatorul, toate cheltuielile ce țin de achiziționarea, instalarea, exploatarea, întreținerea, reparația, înlocuirea și verificarea metrologică a contoarelor se efectuează de către operator, din contul mijloacelor financiare prevăzute în tariful pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

Dacă serviciul de alimentare cu apă și de canalizare în apartamentele din blocurile locative este prestat prin intermediul gestionarului fondului locativ, toate cheltuielile ce țin de achiziționarea, instalarea, exploatarea, întreținerea, reparația, înlocuirea și verificarea metrologică a contoarelor se efectuează conform condițiilor contractului încheiat între consumator și administratorul blocului locativ, iar în lipsa unui contract scris cu clauze exprese la acest capitol, din contul mijloacelor financiare ale consumatorului/locatarului.

Consumatorii noncasnici suportă toate cheltuielile ce țin de achiziționarea, instalarea, exploatarea, întreținerea, reparația, înlocuirea și verificarea metrologică a contoarelor, din contul mijloacelor financiare ale consumatorului.

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

de metrologie.

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

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".

După instalare, contorul se sigilează de către reprezentantul operatorului, în prezența obligatorie a consumatorului sau a persoanei responsabile/imputernicite, cu întocmirea procesului-verbal de dare în exploatare a contorului, în două exemplare. În procesul-verbal se indică data instalării, tipul și numărul contorului, locul instalării lui, numele sau denumirea consumatorului, denumirea operatorului, indicii inițiali ai contorului, numărul sigiliilor, alte informații.

Consumatorul nu are dreptul să intervină sub nicio formă asupra contorului și asupra sigiliilor aplicate acestuia sau asupra altor instalații ale operatorului, precum și să blocheze accesul personalului operatorului la acestea.

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

Personalul operatorului este obligat să prezinte consumatorului legitimația de serviciu și să comunice scopul vizitei în situația în care solicită acces pe proprietatea consumatorului, pentru:

- verificarea contorului și a integrității sigiliului aplicat acestuia;
- citirea indicațiilor contorului;
- inspectarea rețelelor interne ale consumatorului;
- examinarea bransamentului de apă, în vederea efectuării de lucrări la instalațiile, proprietate a operatorului și care sunt situate

pe proprietatea consumatorului sau în scopul deconectării de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului.

În aceste situații, consumatorul este obligat să asigure imediat și necondiționat accesul personalului operatorului la contor și la instalațiile respective.

În caz de refuz, operatorul este în drept să documenteze acest fapt prin întocmirea actului respectiv. Refuzul repetat, dă dreptul operatorului să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare.

Citirea indicilor contorului în scopul facturării serviciului public furnizat se efectuează lunar, cu excepția caselor individuale, de către operator sau consumator, iar datele contorului se indică în factura de plată.

6. Plata pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare și detalii despre factură

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

În factura de plată emisă de către operator se indică termenul de achitare a acesteia.

Facturile se emit în baza indicilor contorului sau, după caz, serviciului calculat urmare a constatării consumului fraudulos.

În caz de depășire a normativelor la deversarea apelor uzate în rețeaua publică de canalizare, operatorul va factura suplimentar consumatorul pentru depășirea limitelor admisibile de poluanți în conformitate cu legislația în vigoare.

În blocurile locative în care contractele de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare sunt încheiate cu administratorul blocului locativ, facturarea serviciului se efectuează în baza tarifelor aprobate și a volumului de apă înregistrat de contorul comun instalat la brașamentul blocului. Distribuirea pe apartamente a volumului de apă înregistrat de contorul comun de la brașamentul blocului locativ se efectuează de către administratorul blocului locativ în baza Regulamentului cu privire la prestarea serviciilor comunale și necomunale, folosirea, exploatarea și administrarea locuințelor, aprobat de Guvern.

În acest context, urmează a fi aplicat Regulamentul cu privire la modul de prestare

Operatorul este responsabil de citirea indicilor contoarelor la consumatorii cu care are încheiate contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

Operatorul este în drept să solicite consumatorilor acces la contor pentru citirea indicilor contorului și pentru controlul contorului în orice moment al zilei în intervalul de timp 8.00 - 20.00, iar consumatorul este obligat să ofere operatorului acces necondiționat la contor.

În cazul în care operatorul nu are acces la contor pentru citirea indicilor lui, acesta este în drept să indice în factura de plată pentru luna respectivă un consum estimativ, la nivelul consumului mediu înregistrat în perioada anterioară cu recalcularea ulterioară, reieșind din indicii reali ai contorului.

și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191/19.02.2002.

Este de menționat că prevederile acestui Regulament se aplică în măsura în care nu contravine prevederilor legii, în special, Legii nr. 303 din 13.12.2013 cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

Conform pct. 9 al Regulamentului susmenționat, volumul de apă potabilă și caldă menajeră, consumat lunar de către locatarii unui apartament din blocul locativ sau ai unei încăperi locuibile din cămin se determină în modul descris mai jos:

- pentru consumatorii care dispun de contoare în apartamente, în încăperile locuibile în cămine – conform indicațiilor contoarelor din apartamente/încăperile locuibile în cămine;
- pentru consumatorii care nu dispun de contoare în apartamente, în încăperile locuibile din cămine – conform indicațiilor înregistrate de contorul blocului locativ, dar nu mai mult decât normele de consum prevăzute de Normele consumului de apă pentru clădirile de locuit și cele publice, specificate în tabelul 2 din Regulamentul igienic, aprobat de Consiliul de expertiză al Ministerului Sănătății și Protecției Sociale prin Procesul-verbal nr.5 din 31 octombrie 1996, nr.06.6.3.16,



Începând cu data de 08.03.2019, conform Legii nr 322/30.11.2018, gestionarii fondului locativ nu au temeii legal de înscriere a volumelor suplimentare (cotă-parte) în facturile înaintate locatarilor, iar facturarea urmează să fie efectuată strict conform indicilor contoarelor instalate în apartamentul locatarului.

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

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

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

- numele și prenumele (denumirea) consumatorului;
- adresa pentru fiecare loc de consum și numărul contractului;
- indicii actuali și cei precedenți ale contorului și perioada pentru care este emisă factura;
- volumul de apă potabilă, volumul de apă tehnologică, volumul serviciului de canalizare și de epurare a apelor uzate furnizate în perioada de facturare;
- tarifele aplicate;
- plata pentru fiecare serviciu furnizat;
- data expedierii facturii;
- data-limită de plată a facturii;
- datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;
- suma totală spre achitare ce include și datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;
- adresa și numărul de telefon al operatorului, inclusiv numărul telefonului din cadrul serviciului 24 din 24 ore, poșta electronică și pagina web oficială a operatorului.

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

Operatorul nu este în drept să includă în factura lunară de plată alte sume decât cele calculate conform prevederilor pct. 119–122 din Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

Operatorul are dreptul să aplice penalitate consumatorilor pentru fiecare zi de întârziere a plății pentru serviciile furnizate/prestate, începând cu prima zi după datalimită de plată a facturii. Suma penalităților va fi prezentată consumatorului spre achitare într-o factură separată. Penalitatea urmează a fi aplicată în conformitate cu contractul încheiat cu consumatorul, în corespundere cu prevederile Contractului-cadru aprobat de Agenție.

Cuantumul penalității nu poate depăși marimea stabilită prin Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare. Penalitatea nu se aplică în cazul facturilor eronate.

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

Operatorul are dreptul să nu restituie sumele încasate suplimentar sau să nu le considere drept plată pentru viitoarele decontări în cazul în care faptul emiterii unei facturi eronate a fost depistat după expirarea termenului de prescripție stabilit de Codul civil al Republicii Moldova, sau în cazul în care consumatorul nu poate demonstra faptul în cauză

și nu poate indica data emiterii facturii eronate.

Dacă a fost emisă o factură eronată în defavoarea operatorului, suma cauzată de eroare se include în factură suplimentară, cu aplicarea tarifelor pentru perioada în care a fost comisă eroarea. La solicitarea consumatorului, această sumă va fi reeșalonată pe o perioadă

7. Răspunderea pentru încălcarea clauzelor contractuale, conectări neautorizate;

Estimarea consumului fraudulos de alimentare cu apă și de canalizare

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

Consumatorul sau persoana responsabilă de integritatea contorului este obligat să înștiințeze operatorul imediat ce depistează deteriorarea contorului sau violarea sigiliilor operatorului.

Personalul operatorului este obligat să prezinte consumatorului legitimația de serviciu și să comunice scopul vizitei în situația în care solicită acces pe proprietatea consumatorului.

Personalul operatorului nu este în drept să efectueze controlul contorului în lipsa consumatorului sau a reprezentantului acestuia, cu excepția situației când consumatorul refuză să participe la controlul contorului. În rezultatul controlului contorului și al sigiliilor aplicate și după verificarea integrității bransamentului de apă personalul operatorului este obligat să întocmească un act de control în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Actul de control se contrasemnează de consumator.

În cazul în care consumatorul sau reprezentantul acestuia a refuzat să participe la controlul contorului, personalul operatorului efectuează controlul în lipsa acestuia, întocmind actul de control al contorului în care se indică faptul refuzului, actul întocmit, se expediază consumatorului prin intermediul poștei.

Consum fraudulos – consum de apă sau deversare a apelor uzate prin conectarea neautorizată a instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare la sistemul de alimentare cu apă și/sau de canalizare al operatorului, prin evitarea contorului sau prin implicarea în funcționarea

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 sau dacă operatorul nu poate demonstra faptul în cauză și nu poate indica data emiterii facturii eronate.

contorului, prin încălcarea regulilor de folosire a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, precum și în lipsa contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

Conectare neautorizată – racordare neautorizată de către persoane fizice sau juridice a instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare.

Se consideră neautorizate conectările:

- executate fără avizul prealabil al operatorului sau după expirarea termenului de valabilitate a contractului cu acesta;
- folosite înainte de a fi recepționate și date în exploatare în modul stabilit de actele normative în vigoare;
- exploatate pînă la încheierea contractului de furnizare a serviciului.

În cazul depistării de către operator a consumului fraudulos de către consumator, operatorul este în drept să calculeze volumul serviciului public furnizat/prestat, care urmează să fie facturat de către operator consumatorului și care se determină în funcție de secțiunea bransamentului, viteza mișcării apei și de durata consumului fraudulos. Viteza mișcării apei se consideră nu mai mare de 1,5 metri pe secundă.

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



În cazul depistării consumului fraudulos, personalul operatorului este obligat să demonstreze acest fapt consumatorului și să întocmească actul de depistare a consumului fraudulos în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Personalul operatorului indică în act, în mod obligatoriu, modalitatea în care consumatorul a efectuat consumul fraudulos.

Personalul operatorului este în drept să demonteze, în prezența consumatorului, contorul, pentru ca acesta să fie prezentat la instituția care efectuează constatări tehnico-științifice, în cazul în care presupune că respectivul contor este deteriorat, că s-a intervenit în contor sau că sigiliile operatorului sunt violate. Personalul operatorului este obligat să întocmească actul de demontare, în două exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte. În actul de demontare se indică, în mod obligatoriu, numărul și indicațiile contorului, numerele sigiliilor operatorului aplicate contorului, precum și motivele demontării. Personalul operatorului împachetează contorul și/sau sigiliile aplicate într-o sacoșă proprie, aplică sigiliul la sacoșă și în aceeași zi împreună cu consumatorul prezintă contorul la constatarea tehnico-științifică, sau înmânează contorul împachetat și sigilat consumatorului pentru a fi prezentat de acesta la constatarea tehnico-științifică, în termen de 7 zile calendaristice. Consumatorul nu este în drept să desigileze sacoșa în care a fost plasat contorul și/sau sigiliile aplicate.

Instituția în care urmează să fie efectuată constatarea tehnico-științifică se alege de către consumator.

Înainte de efectuarea constatării tehnico-științifice, consumatorul este în drept să solicite efectuarea verificării metrologice de expertiză a contorului, cheltuielile pentru verificarea metrologică de expertiză fiind suportate de către consumator. Operatorul informează obligatoriu despre acest drept consumatorul. În acest caz consumatorul prezintă contorul, la instituția în care urmează să fie efectuată constatarea tehnico-științifică, în termen de 5 zile lucrătoare de la emiteria raportului verificării metrologice de expertiză.

În cazul în care consumatorul nu prezintă contorul, sigilat și/sau sigiliile aplicate contorului, la constatarea tehnico-științifică sau dacă se constată că sigiliile aplicate sacoșei în care a fost împachetat contorul sunt violate, sau dacă sacoșa în care a fost împachetat contorul este deteriorată, operatorul este în drept să aplice față de consumator prevederile punctului 125 din Regulamentul sus-

menționat (adică estimarea consumului după secțiunea bransamentului).

Durata consumului fraudulos se ia în considerare de la data ultimului control al contorului, ultimii citiri a indicilor contorului și până la data depistării, dar nu poate depăși termenul de 1 lună.

În cazul în care consumatorul a refuzat accesul la contor, durata consumului fraudulos nu poate depăși termenul de 3 luni.

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

În cazul în care persoanele fizice și juridice conectează neautorizat la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare instalațiile interne de apă și de canalizare, operatorul calculează volumul serviciului public conform secțiunii conductei, vitezei mișcării apei și pe durata de timp ce nu depășește 1 an.

În cazul în care persoana fizică sau juridică nu achită contravaloarea volumului serviciului public, operatorul se adresează în instanța de judecată pentru recuperarea prejudiciului cauzat.

Decizia privind consumul fraudulos se emite de către furnizor în termen de cel mult 20 de zile calendaristice din data întocmirii actului de depistare și/sau a concluziilor raportului expertizei extrajudiciare, a concluziilor raportului expertizei metrologice și a altor documente, după caz.

Decizia, precum și factura emisă în baza acesteia, se expediază consumatorului respectiv se înmânează consumatorului în termen de 5 zile calendaristice după luarea ei.

Decizia furnizorului se contestă de consumatorul final în instanța de judecată de drept comun. În cazul în care instanța de judecată dispune anularea deciziei, furnizorul este obligat să anuleze factura de plată emisă în baza acestei decizii.

Operatorul are dreptul să suspende furnizarea apei consumatorului sau recepționarea apelor uzate de la consumator, în cazul constatării consumului fraudulos, în decurs de 10 zile de la data-limită de plată indicată în factura.

Este interzisă deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, dacă consumatorul a contestat la operator factura de plată a serviciului furnizat/prestat, inclusiv factura pentru serviciul calculat

8. Deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare

Operatorul este obligat să furnizeze apa potabilă și să recepționeze apele uzate fără întreruperi dacă contractul încheiat între operator și consumator nu prevede un alt regim.

În anumite situații, operatorul are dreptul să suspende furnizarea apei sau recepționarea apelor uzate cu condiția că aceste acțiuni nu vor influența negativ calitatea serviciului prestat altor consumatori. Asemenea situații sunt:

- starea tehnică nesatisfăcătoare a rețelilor și instalațiilor de alimentare cu apă și/sau de canalizare, aflate în administrarea consumatorului, și refuzul acestuia de a lichida încălcările normelor de exploatare tehnică;
- refuzul repetat de a permite reprezentantului operatorului, împuternicit cu dreptul de control, accesul la instalațiile și la rețelele de alimentare cu apă și/sau de canalizare, la dispozitivele și construcțiile aferente pentru examinările prescrise sau pentru verificarea și citirea datelor contoarelor, efectuarea măsurărilor și prelevarea probelor de ape uzate, aplicarea sigiliilor, reglementarea distribuției apei potabile (în cazul nerespectării limitelor stabilite), precum și pentru executarea altor lucrări de exploatare, întreținere, reconstrucție, construcție etc.;
- dispoziția organelor teritoriale de supraveghere sanitară și de mediu;
- neîndeplinirea de către consumator a condițiilor contractului încheiat cu operatorul privind limitele consumului de apă, volumul și calitatea apelor uzate evacuate sau privind cerințele de protecție a mediului;
- depistarea instalațiilor și construcțiilor conectate neautorizat la rețelele consumatorului, precum și la sistemele de alimentare cu apă și/sau de canalizare ale operatorului;
- neachitarea de către consumator a facturii pentru serviciul public furnizat/prestat de operator în decurs de 10 zile de la data-limită de plată indicată în factură;
- constatarea consumului fraudulos, depistarea

în urma constatării consumului fraudulos și dacă consumatorul a contestat în instanța de judecată factura de plată a serviciului furnizat/prestat, inclusiv factura pentru serviciul calculat în urma constatării consumului fraudulos, fapt despre care consumatorul va informa operatorul.

sau constatarea faptului schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu nelocativ, fără ca posesorul imobilului să solicite în termenul stabilit încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare ca consumator, altul decât cel casnic, urmată de neachitarea facturii emise pentru serviciul recalculat, în decurs de 10 zile de la data-limită de plată indicată în factura.

Suspendarea furnizării apei consumatorului sau recepționarea apelor uzate de la consumator, se efectuează prin deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, care se efectuează doar în zilele lucrătoare, în intervalul de timp 08.00 – 20.00.

Deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului poate fi efectuată numai după avizarea consumatorului, prin aviz de deconectare, care se expediază sau se înmânează consumatorului cu cel puțin 5 zile înainte de data preconizată pentru deconectare.

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

- dacă consumatorul a contestat la operator factura de plată a serviciului furnizat/prestat, inclusiv factura pentru serviciul calculat în urma constatării consumului fraudulos;
- dacă consumatorul a contestat în instanța de judecată factura de plată a serviciului furnizat/prestat, inclusiv factura pentru serviciul calculat în urma constatării consumului fraudulos sau depistarea ori constatarea faptului schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu nelocativ, fără ca posesorul imobilului să solicite în termenul stabilit încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare ca în situația aplicabilă altor consumatori, decât cei casnici. În acest caz, consumatorul urmează să înștiințeze

în scris operatorul că a depus o cerere de chemare în instanța de judecată, anexând copia cererii.

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

Deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, la cererea consumatorului, se efectuează în termen de cel mult 7 zile, după depunerea cererii scrise, achitarea tarifelor respective, cu excepția deconectării când consumatorul efectuează rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și asigurarea accesului personalului operatorului pentru îndeplinirea lucrărilor respective.

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

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

9. Condițiile reconectării instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare

Reconectarea la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului se efectuează prin ordinul de reconectare, semnat de persoana responsabilă a operatorului.

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

Consumatorul este în drept să solicite operatorului reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, după înlăturarea cauzelor care au condus la deconectare și după achitarea

În cazurile de deconectare, personalul operatorului, în ziua preconizată pentru deconectare, prezintă consumatorului ordinul de deconectare semnat de persoana responsabilă a operatorului. Personalul operatorului nu are dreptul să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare, în cazul în care consumatorul demonstrează faptul înlăturării motivelor care au condiționat emiterea ordinului de deconectare.

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

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

Reluarea furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se va efectua, în termen care nu depășește 3 zile lucrătoare, după înlăturarea cauzelor care au condus la deconectare și după achitarea plății pentru reconectare. Cheltuielile justificate aferente suspendării, respectiv, reluării furnizării/prestării serviciului se suportă de către consumator.

tarifului pentru reconectare. Operatorul este obligat să reconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, în termenul care nu depășește 3 zile lucrătoare, după ce consumatorul a solicitat reconectarea.

Tarifal pentru reconectare se achită numai în cazul în care deconectarea a avut loc cu respectarea **Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare**. Operatorul nu poate să perceapă tariful pentru reconectare în cazul în care deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a avut loc cu încălcarea prevederilor Regulamentului.

10. Soluționarea neînțelegerilor dintre consumatori și operatori

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

Operatorul este obligat să aducă la cunoștința consumatorilor următoarele date referitoare la activitatea centrelor pentru relații cu consumatorii, adresele sediilor, numerele de telefon, inclusiv numărul de telefon al serviciului 24 din 24 ore și adresele poștei electronice (dacă sunt disponibile), unde consumatorii pot adresa petiții, programul de lucru, de cel puțin 5 zile pe săptămână a câte 8 ore pe zi, pe parcursul căruia consumatorul poate adresa petiția.

Reprezentantul operatorului responsabil de examinarea petițiilor consumatorilor trebuie să dispună de aptitudini și împuterniciri pentru a examina petițiile și a soluționa neînțelegerile direct, prin negocieri, cu consumatorul; să remită petiția către persoana operatorului, investită cu atribuții privind examinarea și soluționarea problemelor abordate în petiție; să informeze consumatorul despre drepturile lui în procesul de soluționare a neînțelegerilor.

11. Întrebări frecvente

În ce mod poate fi organizat serviciul public de alimentare cu apă și canalizare pentru locatarii blocurilor cu multe apartamente?

Furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în blocurile locative se efectuează în baza contractelor încheiate între operator și administratorul blocului locativ sau între operator și fiecare proprietar/locatar de apartament al blocului locativ în parte.

În blocurile locative în care contractele de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare sunt încheiate cu administratorul blocului locativ, facturarea serviciului se efectuează în baza tarifelor aprobate și a volumului de apă înregistrat de contorul comun instalat la branșamentul blocului. Distribuirea pe apartamente a volumului de apă înregistrat de contorul comun de la branșamentul blocului locativ se efectuează de către administratorul blocului locativ în baza Regulamentului cu privire la prestarea

Operatorul examinează și soluționează petițiile consumatorilor în legătură cu furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (contractarea, debranșarea, reconectarea, facturarea, precum și referitor la consumul fraudulos etc.).

Operatorul este obligat să depună toate eforturile pentru soluționarea rezonabilă a neînțelegerilor cu consumatorii, pe cale amiabilă. Dacă neînțelegerea dintre consumator și operator nu este soluționată pe cale amiabilă, operatorul este obligat să examineze situația creată și să răspundă în scris consumatorului despre decizia adoptată.

În caz de dezacord cu răspunsul operatorului sau dacă nu a fost recepționat un răspuns la petiția adresată, consumatorul poate contesta acțiunile operatorului la Agenție, în cazul în care acesta este titular de licență sau poate depune acțiune în instanța de judecată pentru soluționarea litigiului. Deciziile Agenției de soluționare a problemelor adresate/descrie în petiție pot fi contestate în instanța de contencios administrativ în termen de 30 de zile de la momentul comunicării actului, conform prevederilor Codului administrativ.

serviciilor comunale și necomunale, folosirea, exploatarea și administrarea locuințelor, aprobat de Guvern. În acest context, urmează a fi aplicat Regulamentul cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191/19.02.2002. De menționat că prevederile Regulamentului menționat se aplică în măsura în care nu contravine prevederilor Legii nr. 303 din 13.12.2013 cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

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

În cazul facturării serviciului public de alimentare cu apă și canalizare de către gestionarul fondului locative, este în drept gestionarul să înainteze consumatorului (locatarului) spre plată alte sume suplimentare datelor înregistrate de contorul consumatorului?

Achitarea apei consumate se va face în temeiul indicațiilor contoarelor, începând cu ziua în care s-a efectuat recepția contoarelor conform actului respectiv.

Evidența volumelor de apă potabilă și de ape uzate, facturarea și plata pentru serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare furnizate consumatorilor se efectuează în condițiile art. 26 și art. 29 alin. (2) al Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

De menționat că, potrivit modificărilor Legii nr. 303 din 13.12.2013 cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, operate prin Legea nr. 322 din 30.11.2018 (în vigoare de la 08.03.2019), au fost excluse prevederile care dădeau posibilitatea gestionarilor fondului locativ de a distribui volum suplimentar de apă, înregistrat de contorul de la branșamentul blocului locativ, dar nedistribuit în baza indicațiilor contoarelor individuale și normelor de consum.

Prin urmare, începând cu data de 08.03.2019 repartizarea volumelor suplimentare, așa numita „cotă-parte”, nu mai are temei legal.

Cine instalează contoarele și din contul cui?

Conform art. 26 alin. (4) din Legea nr. 303/2013 cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, achiziționarea, instalarea, exploatarea, întreținerea, reparația, înlocuirea și verificarea metrologică a contoarelor se efectuează:

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

b) în apartamentele din blocurile locative cu care sunt încheiate contracte directe cu operatorul sau la încheierea contractului direct cu operatorul – de către operator, din contul mijloacelor financiare prevăzute în tariful pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, calculate conform Metodologiei de determinare,

aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate, aprobată de Agenție;

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

Poate fi considerat drept consumator persoana care utilizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, dar nu are încheiat contract cu operatorul?

Potrivit art. 31 alin. (1) din Legea nr. 303/2013 cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în bază de contract încheiat între operator și consumator.

În prezent există consumatori în blocurile de locuit cu multe apartamente care nu au încheiat un contract de prestare a serviciului de apă și de canalizare cu operatorul, care au deschise „conturi personale” și achită consumul pentru apă și canalizare în baza facturilor de plată emise de operator. În asemenea cazuri, se consideră că părțile au relații contractuale, deoarece unul livrează serviciul, iar altul, în baza facturilor emise de acesta achită volumul de apă consumat.

Corespunzător, toți utilizatorii serviciului de alimentare cu apă și de canalizare care au relații contractuale cu operatorul, dar care din varii motive nu au încheiat cu acesta în scris un contract, sunt considerați consumatori.

Ce clauze trebuie să conțină contractul de prestare a serviciului de apă și canalizare?

Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare include obligatoriu: denumirea operatorului și a consumatorului; adresa locului unde se furnizează/prestează serviciul; adresa operatorului și a consumatorului; codurile poștale; numerele telefoanelor/faxurilor de contact; codurile fiscale; conturile bancare; funcțiile, numele, prenumele persoanelor care semnează contractul; codul de identificare al proprietarului; obiectul contractului; nivelurile de calitate; termenul de conectare a instalației de utilizare; modalitatea de evidență a consumului de apă și a serviciului de canalizare; obligațiile, drepturile și responsabilitățile operatorului și ale consumatorului; mijloacele prin care se pot obține informații despre toate tarifele în vigoare; condițiile de întrerupere a furnizării/

prestării serviciului; condițiile de deconectare și de reconectare a instalației de utilizare la rețelele publice; durata contractului, precum și modalitatea de modificare, de suspendare ori de rezoluțiune a contractului; acțiunile care trebuie întreprinse în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate prevăzute în contract; modalitatea și cuantumul reducerii plăților pentru serviciu în caz de nerespectare de către operator a termenelor de furnizare sau de furnizare a acestuia la nivel nesatisfăcător; modalitățile de soluționare a litigiilor aferente neexecutării sau executării

12. Glosar de termeni

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

consumator noncasnic – persoană fizică sau juridică care utilizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, furnizat de operator în bază de contract, pentru necesități legate de activitatea de întreprinzător sau de cea profesională;

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

controlul calității apelor uzate – controlul componenței apelor uzate și a concentrației substanțelor poluante în apele uzate, deversate de către consumator în sistemul public de canalizare, corespunderea concentrației maxim admisibile a substanțelor poluante în apele uzate la deversarea lor în rețeaua publică de canalizare, în stația de epurare și care se efectuează prin comparația rezultatelor investigațiilor de laborator cu normativele în vigoare;

defectuoase a clauzelor contractuale; alte clauze negociate de părți și care nu contravin legislației.

Clauzele contractuale pot fi detaliate și completate în anexe sau în alte acte adiționale. Totodată, contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în mod imperativ, va conține clauzele obligatorii, specificate în Contractul-cadru de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr. 359/2019 din 27.09.2019 (în vigoare din 01.05.2020).

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

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

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

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

Bibliografie:

1. **Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare nr. 303 din 13.12.2013;**
2. **Regulamentul cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 191 din 19.02.2002;**
3. **Regulament-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr. 355/2019 din 27.09.2019 (în vigoare din 01.05.2020);**
4. **Contractul-cadru de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, nr. 359/2019 din 27.09.2019 (în vigoare din 01.05.2020).**

Republica Moldova, or. Chişinău, str. Columna, 90
tel.: 022 852 901; e-mail: anre@anre.md
www.anre.md
Linia de informare: 08001 0008