*Proiect*

**Regulamentul-cadru**

**de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare**

**Secţiunea 1**

**Dispoziții generale**

**1.** Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare (în continuare –Regulament) stabilește raporturile dintre operatorii care furnizează/prestează serviciile publice de alimentare cu apă şi de canalizare (în continuare – operatori) şi consumatori cu privire la branşarea/racordarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare, la contractarea, la furnizarea şi plata serviciului public de alimentare cu apă potabilă, apă tehnologică şi serviciul public de canalizare.

**2**. Prezentul Regulament este aplicabil operatorilor care exploatează sisteme publice de alimentare cu apă și de canalizare și furnizează/prestează servicii publice de alimentare cu apă şi de canalizare, şi consumatorilor acestor servicii publice.

**3.** Operatorii, indiferent de forma de proprietate, organizare și de modul în care este organizată gestiunea serviciilor în cadrul unităților administrativ-teritoriale, se vor conforma prevederilor Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare elaborat în baza prezentului Regulament-cadru și aprobat de autoritățile administrației publice locale.

**4.** La elaborarea si aprobarea regulamentelor de organizare și funcționare a serviciului de alimentare cu apa si de canalizare, autoritățile administrației publice locale vor respecta următoarele principii:

- securitatea serviciului;

- tarifarea echitabila;

- rentabilitatea, calitatea și eficiența serviciului;

- dezvoltarea durabilă;

- transparența și responsabilitatea publică;

- continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;

- asigurarea cerințelor consumatorilor;

- accesibilitatea nediscriminatorie a consumatorilor la serviciul public, pe baze contractuale;

- respectarea reglementarilor specifice din domeniul gospodăririi apelor, protecției mediului si sănătății populației.

**5.** Serviciile prestate prin sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare au drept scop asigurarea alimentării cu apă, canalizarea și epurarea apelor uzate pentru toți consumatorii de pe teritoriul localităților și trebuie să îndeplinească la nivelul consumatorilor, în punctele de delimitare, parametrii tehnici de furnizare stabilite în contractele de furnizare și cerințele indicatorilor de performanță aprobate de autoritatea administrației publice locale în baza prezentului Regulament-cadru și a Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

**6.** În sensul prezentului Regulament, se utilizează noțiunile din Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare precum și următoarele noțiuni:

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

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

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

*cămin de branşare* – construcţie subterană, componentă a instalaţiei interne de apă a consumatorului realizată de acesta pentru branşarea instalaţiilor interne de apă la reţeaua publică de alimentare cu apă, pentru instalarea contorului, protejarea şi accesul la contor şi la robinetul de închidere a apei;

*cămin de racord* – construcţie subterană prin care se asigură racordarea şi preluarea apelor uzate din instalaţiile interne de canalizare ale consumatorului în reţeaua publică de canalizare;

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

*componenţa apelor uzate* – caracteristica apelor uzate şi cantitatea de substanţe poluante conţinută în apele uzate;

*control al contorului –* ansamblu de acţiuni efectuate de către operator, cu sau fără utilizarea aparatelor speciale, în scopul stabilirii corectitudinii funcţionării contorului, lipsa intervenţiilor în funcţionarea acestuia, inclusiv pentru verificarea integrităţii contorului şi a sigiliilor aplicate;

*controlul calităţii apelor uzate* – controlul componenţei apelor uzate şi a concentraţiei substanţelor poluante în apele uzate, deversate de către consumator în sistemul public de canalizare, corespunderea concentraţiei maxim admisibile a substanţelor poluante în apele uzate la deversarea lor în reţeaua publică de canalizare, în staţia de epurare şi care se efectuează prin comparaţia rezultatelor investigaţiilor de laborator cu toate normativele;

*deconectare* – desfacerea legăturii dintre instalaţiile interne de apă/de canalizare ale consumatorului de la reţeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare prin intermediul dispozitivelor de închidere sau prin decuplarea vizibilă a instalaţiilor interne de apă /de canalizare ale consumatorului de la reţeaua publică;

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

*instalaţii de preepurare* **–** instalaţii şi dispozitive ale altor consumatori, decât cei casnici, destinate preepurării apelor uzate, care nu au calităţi corespunzătoare normelor locale, înaintea evacuării acestora în sistemul public de canalizare;

*întrerupere planificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare* – întrerupere temporară a livrării apei/recepţionării apelor uzate, cu informarea prealabilă a consumatorilor, cauzată de necesitatea efectuării de către operator a unor lucrări de deservire tehnică şi/sau reparaţii planificate în reţelele publice de alimentare cu apă /de canalizare, branşare/racordare a instalaţiilor interne de apă/de canalizare ale noilor consumatori, fără deconectarea instalaţiilor interne de apă/de canalizare ale consumatorilor de la reţeaua publică de alimentare cu apă/canalizare;

*întrerupere neplanificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare* – întrerupere temporară a furnizării apei, a recepţionării apelor uzate, cauzată de avarii produse în sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, fără a fi deconectate instalaţiile interne de apă/de canalizare ale consumatorilor de la reţeaua publică de alimentare cu apă/ de canalizare;

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

*prestarea serviciului public de canalizare* – colectarea, transportarea și evacuarea apelor uzate de la consumatori;

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

*solicitant* – persoană fizică sau persoană juridică care solicită operatorului eliberarea avizului de branşare/racordare, executarea branşamentului de apă/racordului de canalizare, branşarea/racordarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare;

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

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

**8.** Operatorul asigură furnizarea/prestarea neîntreruptă a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare în baza contractului încheiat cu consumatorul în condiţiile stabilite de [Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20131213303).

**9.** Calitatea apei potabile trebuie să corespundă Normelor sanitare privind calitatea apei potabile, aprobate prin [Hotărârea Guvernului nr. 934/2007](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DHGHG20070815934) (Monitorul Oficial, 2007, nr. 131-135, art. 970).

**10.** Exploatarea, întreținerea, reparația, extinderea sau modernizarea sistemelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare, se efectuează de către operator în conformitate cu prevederile [Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20131213303), a contractelor încheiate, actelor legislative, normativelor în construcții (NCM G.03.02:2015, СНиП), codurilor practice (CP), regulamentelor tehnice de exploatare și regulamentelor de exploatare și întreținere a utilajelor recomandate de producători acestora.

**11.** Tarifele pentru serviciile publice de alimentare cu apă şi de canalizare se stabilesc conform Metodologiei de determinare, aprobare şi aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare şi de epurare a apelor uzate, aprobată prin Hotărârea Consiliului de administraţie al Agenţiei Naţionale pentru Reglementare în Energetică (în continuare - Agenţia).

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

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

**14.** Operatorul este obligat să întreprindă toate măsurile necesare pentru prevenirea sau remedierea defectelor, avariilor şi a deranjamentelor din instalaţiile sistemului public de alimentare cu apă şi de canalizare, în condiţiile stabilite de [Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20131213303), de contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, de prezentul Regulament și alte reglementări.

**15.** Orice branşare/racordare sau reconectare la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare este efectuată, în exclusivitate, de către operator, în prezenţa consumatorului/ solicitantului.

**Secţiunea 2**

**Branșarea/racordarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare la serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare**

**16.** Orice persoană fizică sau juridică este în drept să solicite branşarea/racordarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare, care îi aparţin, la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare al operatorului care îşi desfăşoară activitatea de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare în unitățile administrativ-teritoriale în limitele teritoriului administrat.

Branşarea/racordarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale solicitanţilor din blocurile locative cu multe apartamente (camere de locuit) se efectuează în baza unui proiect unic.

**17.** În scopul branşării/racordării instalaţiilor interne de apă şi de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare, solicitantul este obligat să obţină de la operator avizul de branşare/racordare, conform modelului stabilit în Anexa nr. 1. Obţinerea avizului de branşare/racordare este necesară şi în cazul solicitării majorării debitului de apă la un loc de consum.

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

a) numele, prenumele persoanei fizice, denumirea persoanei juridice şi adresa locului de consum, numerele telefonului/faxului, alte informaţii de contact;

b) scopul utilizării apei;

c) debitul de apă solicitat, cu excepţia consumatorilor casnici, caracteristicile apei şi regimul de furnizare solicitat, debitul şi caracterul apelor uzate ce urmează a fi deversate în reţeaua publică de canalizare, regimul deversării;

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

e) termenul de branşare/racordare.

**19.** La cerere se anexează:

a) copia actului care atestă dreptul de proprietate asupra imobilului sau copia documentului care atestă obţinerea pe cale legală a imobilului:

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

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

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

**20.** Operatorul este obligat să elibereze solicitantului, în termen de 20 zile calendaristice, avizul de branşare/racordare în care se indică, în mod obligatoriu, condiţiile tehnico-economice optime de branşare/racordare ce nu contravin actelor normative şi lucrările pe care urmează să le îndeplinească solicitantul, pentru branşarea/racordarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare care îi aparţin la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare. Operatorul este obligat să colaboreze cu solicitantul pentru alegerea şi realizarea soluţiei optime de branşare/racordare. Avizul de branşare/racordare se eliberează gratuit.

**21.** Avizul de branşare/racordare îşi pierde valabilitatea dacă pe parcursul unui an de la data eliberării avizului nu a fost elaborat şi prezentat operatorului spre coordonare proiectul de alimentare cu apă/de canalizare, sau dacă la expirarea termenului de 2 ani după eliberarea avizului de branşare/racordare nu au demarat lucrările de construcţie a imobilului. În acest caz, solicitantul este obligat să solicite operatorului prelungirea termenului de valabilitate a avizului de branşare/racordare.

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

**22.** Îndeplinirea condiţiilor tehnico-economice stipulate în avizul de branşare/racordare, eliberat de către operator, este obligatorie pentru solicitant.

Proiectul instalaţiilor interne de apă şi de canalizare, a branşamentului de apă, a racordului de canalizare, elaborat în baza avizului de branşare/racordare, se coordonează de către operator în termen de cel mult 10 zile calendaristice de la data prezentării proiectului. Prin derogare de la prevederea dată, în cazul racordării specifice a instalațiilor de utilizare cu debit mare de apă, operatorul și solicitantul sânt în drept să negocieze și să stabilească alte termene de coordonare a proiectului final, dar nu mai mult de 30 zile calendaristice.

**23.** Executarea branşamentului de apă, a racordului de canalizare se asigură de către operator sau de către solicitant şi numai în baza proiectului avizat de către operator cu respectarea dreptului de proprietate a rețelelor interne de apă și de canalizare. În cazuri temeinic justificate de către solicitant sau operator şi când condiţiile tehnice nu permit altă soluţie, se poate admite branşarea mai multor instalaţii interne de apă ale consumatorilor la acelaşi branşament de apă.

**24.** La cererea solicitantului, operatorul este obligat să asigure, executarea branşamentului de apă şi/sau a racordului de canalizare şi montarea contorului. Aceste lucrări se execută de operator în termen de pînă la 30 zile calendaristice din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branşare/racordare, în cazul consumatorilor casnici. În cazul potențialilor consumatori, alții decât cei casnici, termenul de realizare a lucrărilor pentru branșare/racordare va fi maxim de 60 zile calendaristice din data achitării de către solicitant a tarifului de branșare/racordare.

**25.** Branşarea/racordarea instalaţiilor interne de apă/de canalizare ale solicitantului la reţeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare se efectuează numai de către operator, care poartă responsabilitatea pentru executarea acestor lucrări conform legii. Branşarea/racordarea se efectuează în prezenţa solicitantului, după ce au fost îndeplinite condiţiile indicate în avizul de branşare/racordare, iar branşamentul de apă/racordul de canalizare este recepţionat conform [Legii nr. 721/1996 privind calitatea în construcţii](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP19960202721)  (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr. 25, art. 259) şi Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 285/1996 cu privire la aprobarea Regulamentului de recepţie a construcţiilor şi instalaţiilor aferente (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr. 42, art. 349).

**26.** Până la realizarea branşării/racordării, solicitantul trebuie să asigure executarea tuturor lucrărilor ce ţin de montarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare în strictă conformitate cu proiectul coordonat cu operatorul şi, după caz, să prezinte operatorului procesul-verbal de recepţie a acestor instalaţii în conformitate cu Legea nr. 721/1996 privind calitatea în construcţii (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr. 25, art. 259) şi Hotărîrea Guvernului Republicii Moldova nr. 285/1996 cu privire la aprobarea Regulamentului de recepţie a construcţiilor şi instalaţiilor aferente (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr. 42-44, art. 349).

**27.** În cazul în care solicitantul a asigurat executarea de sine stătător a branşamentului de apă, racordului de canalizare şi montarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare, în conformitate cu proiectul coordonat cu operatorul, el se adresează operatorului cu cererea pentru a realiza branşarea/racordarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, la care se anexează:

a) procesul-verbal de recepţie a instalaţiilor interne de apă/de canalizare şi a branşamentului de apă/a racordului de canalizare, după caz;

b) informaţia despre parametrii, compoziţia şi debitele de ape industriale uzate (în cazul întreprinderilor industriale);

c) certificatele igienice şi de calitate, denumirea substanţelor folosite în procesul tehnologic şi componenţa acestora (în cazul întreprinderilor industriale);

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

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

În acest caz operatorul emite solicitantului bonul de plată pentru achitarea tarifului pentru branşare/racordare la reţeaua publică de alimentare cu apă/ de canalizare în cazul când consumatorii au asigurat executarea branşamentelor de apă/racordurilor de canalizare. Solicitantul achită tarifele respective şi operatorul execută branşarea/racordarea în termen de 4 zile lucrătoare, din data achitării tarifelor de către solicitant.

**28.** În cazul în care branşamentul de apă, racordul de canalizare a fost executat de către operator, ultimul realizează branşarea/racordarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare în ziua finalizării executării branşamentului de apă, racordului de canalizare şi întocmeşte procesul-verbal de recepţie a acestora.

**29.** În cazul în care pentru montarea branşamentului de apă, a racordului de canalizare este necesară utilizarea terenurilor altor persoane, solicitantul este obligat să prezinte acordul acestor persoane şi să suporte cheltuielile aferente.

**30.** Operatorul poate refuza argumentat eliberarea avizului de branşare/racordare solicitantului, în cazul în care se confruntă cu lipsă de capacitate de producţie. Refuzul trebuie motivat şi justificat de operator prin calcule, date în baza cărora s-a determinat că există lipsă de capacitate de producţie. Concomitent, operatorul este în drept să propună solicitantului reducerea debitului solicitat.

**31.** Operatorul nu este în drept să ceară de la solicitant recuperarea cheltuielilor sau efectuarea de lucrări ce ţin de majorarea capacităţii sistemului public de alimentare cu apă şi de canalizare.

**32.** În cazul în care operatorul nu-și exercită atribuțiile prevăzute de prezentul Regulament și nu eliberează avizul de branşare/racordare sau nu efectuează branşarea/racordarea instalaţiilor interne de apă şi/sau de canalizare ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare în termenul stabilit, solicitantul este în drept să conteste aceste acţiuni în instanța de judecată, conform legislației.

**Secţiunea 3**

**Delimitarea instalaţiilor interne de apă şi de**

**canalizare de instalaţiile operatorului**

**33.** Punctul de delimitare estelocul în care instalaţia internă de apă şi/sau de canalizare a consumatorului se conectează la sistemul public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare sau loc în care patrimoniul a doi operatori se delimitează în funcţie de dreptul de proprietate.

Punctul de delimitare a instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorului de reţelele publice de alimentare cu apă şi de canalizare ale operatorului se indică obligatoriu în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare.

**34.** Pentru casele de locuit individuale, punctul de delimitare se stabileşte la ieşirea din contorul instalat în căminul de branşare, amplasat în limita teritoriului consumatorului. Căminul de branşare este parte componentă a instalaţiilor interne de apă şi aparţine consumatorului.

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

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

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

**38.** Punctul de delimitare a instalaţiilor interne de canalizare ale consumatorului de reţeaua publică de canalizare este căminul de racord la reţeaua publică de canalizare în sensul de scurgere a apelor uzate.

**Secţiunea 4**

**Contractarea serviciului public de**

**alimentare cu apă şi de canalizare**

**39.** Orice persoană fizică sau juridică, instalaţiile interne de apă şi de canalizare ale căreia sunt branşate/racordate la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare și care a îndeplinit condiţiile şi lucrările prevăzute în avizul de branşare/racordare, este în drept să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare.

**40.** În funcţie de necesităţi se încheie următoarele tipuri de contracte:

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

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

3) Contract de prestare a serviciului public de canalizare. Acest contract se încheie între operator şi consumator în cazul în care operatorul va presta numai serviciul public de canalizare sau numai serviciul de epurare a apelor uzate ale consumatorului.

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

a) cererea, indicând numele şi prenumele (denumirea, în cazul persoanei fizice, întreprinzător individual, persoanei juridice), adresa (sediul), (formularul cererii este pus la dispoziţie de către operator);

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

c) copia titlului de proprietate sau a altui document care atestă obţinerea pe cale legală a imobilului care face obiectul locului de consum respectiv;

d) debitul de apă, cu excepţia consumatorilor casnici, caracteristicile apei şi regimul de furnizare solicitat, debitul şi caracterul apelor uzate ce urmează a fi deversate în reţeaua publică de canalizare, regimul deversării;

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

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

**42.** Operatorul este obligat să încheie, fără discriminare, contractul solicitat de persoana fizică sau juridică, care a îndeplinit toate condiţiile prevăzute de lege şi de prezentul Regulament. Operatorul este obligat să încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare şi cu solicitantul care deţine imobilul în baza altui drept decât cel de proprietate, cu dreptul de a consemna, în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, condiţia de plată preventivă a consumului lunar, efectuând ulterior recalculul conform indicaţiilor echipamentului de măsurare.

**43.** Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare se întocmeşte în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă. În contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare încheiat între operator şi consumatorul casnic se indică în mod obligatoriu punctul de delimitare şi responsabilitatea părţilor. La contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare încheiat între operator şi consumatorul, altul decât cel casnic, obligatoriu, ca parte componentă, se anexează actul de stabilire a punctului de delimitare.

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

a) denumirea operatorului şi a consumatorului, adresa locului de consum unde se furnizează serviciul, adresa operatorului şi a consumatorului, codul poştal, poşta electronică, numerele telefoanelor/faxurilor de contact, codurile fiscale, conturile bancare, funcţia, numele, prenumele persoanei care semnează contractul, codul de identificare al consumatorului;

b) obiectul contractului, nivelurile de calitate;

c) volumul de apă preconizat a fi furnizat şi/sau volumul de ape uzate preconizat a fi recepţionat (cu excepţia consumatorilor casnici);

d) modalitatea de evidenţă a consumului de apă şi a apelor uzate evacuate;

e) punctul de delimitare;

f) drepturile şi obligaţiile operatorului şi ale consumatorului;

g) mijloacele prin care se pot obţine informaţii despre tarife;

h) condiţiile de întrerupere şi limitare a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, condiţiile de deconectare şi de reconectare a instalaţiilor interne de apă şi de canalizare la reţeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare;

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

j) acţiunile care trebuie întreprinse în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a serviciilor furnizate/prestate prevăzute în contract;

k) modalităţile de soluţionare a litigiilor aferente neexecutării sau executării defectuoase a clauzelor contractuale, alte clauze negociate de părţi şi care nu contravin legislaţiei.

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

**45.** La încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare cu consumatorii existenţi sau cu solicitanţii, potenţiali consumatori, pentru locurile de consum care nu sunt deconectate de la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, operatorul este obligat să efectueze examinarea contorului de apă potabilă (tehnologică) şi a contorului de ape uzate, dacă există, evacuate în sistemul public de canalizare şi a sigiliilor aplicate, în prezența obligatorie a consumatorului sau a reprezentantului acestuia.

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

**46.** Operatorul încheie cu consumatorul casnic contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare pentru fiecare loc de consum luat aparte sau cu acordul în scris al consumatorului casnic, un contract pentru mai multe locuri de consum indicând datele cu privire la fiecare loc de consum într-o anexă la contract. În cazul încheierii unui singur contract pentru mai multe locuri de consum, operatorul indică separat în factura de plată, transmisă consumatorului casnic, valoarea plăţii pentru fiecare loc de consum. Încheierea contractelor individuale între operator și fiecare proprietar/locatar de apartament în parte se efectuează obligatoriu cu respectarea condițiilor prevăzute la alin. (4) art. 29 din Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

**47.** Operatorul încheie cu consumatorul, altul decât cel casnic, un singur contract pentru mai multe locuri de consum, cu condiţia indicării specificului fiecărui loc de consum într-o anexă separată la contract. Operatorul este obligat să indice separat în factura de plată transmisă consumatorului, altul decât cel casnic, valoarea plăţii pentru fiecare loc de consum.

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

a) în cazul branşării/racordării de către operator a instalaţiilor interne ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, contractul se încheie în aceeaşi zi;

b) în celelalte cazuri – în termen de cel mult 5 zile lucrătoare din data depunerii cererii de încheiere a contractului *ș*i prezentării documentelor necesare conform listei aprobate.

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

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

**51.** Consumatorul, parte a contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare, care a înstrăinat un imobil, care constituie un loc de consum, este obligat să achite integral plata şi datoriile pentru serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, penalităţile, dacă sunt prevăzute în contract, şi, în baza cererii depuse la operator, are dreptul la rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare pentru locul de consum respectiv, în condițiile prevăzute de Codul civil al Republicii Moldova.

**52.** Persoana fizică sau juridică, care a obţinut cu drept de proprietate un imobil, ce nu a fost deconectat de la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, este obligată să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare, în termen de 15 zile calendaristice de la data înregistrării dreptului de proprietate. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu respectă această prevedere, operatorul este în drept să deconecteze locul de consum, preîntâmpinând persoana în cauză prin aviz de deconectare, cu cel puţin 5 zile calendaristice înainte. Operatorul este, totodată, în drept să ceară persoanei fizice sau juridice achitarea plăţii pentru consumul fraudulos (dacă acesta se constată), din momentul dobândirii de către persoana în cauză a dreptului de proprietate asupra imobilului respectiv, dar cu respectarea strictă a prevederilor pct. 130 - 133din prezentul Regulament.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c) în cazul schimbării destinaţiei spaţiului din locativ în spațiu nelocativ, dar posesorul imobilului nu a solicitat operatorului încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare ca consumator, altul decât cel casnic, în termenul stabilit la lit. a), operatorul este în drept să pretindă încasarea diferenței dintre tariful achitat real de consumator și cel care urma să fie achitat de consumator în rezultatul schimbării destinaţiei spaţiului locativ, pentru perioada de la schimbarea destinaţiei spaţiului locativ, dar nu mai mare de 3 ani, cu condiția că la consumator este instalat echipament de măsurare sigilat în modul stabilit, iar verificarea lui metrologică este valabilă pentru perioada de calcul. În cazul lipsei contractului, iar termenul de verificare metrologică a echipamentului de măsurare este expirat, s-a intervenit în contor sau este violat ori înlăturat sigiliul, operatorul este în drept să aplice prevederile pct. 130– 133 din prezentul Regulament.

**60.** În cazul utilizării parţiale a spaţiului locativ de către consumatorul casnic în alte scopuri, consumatorul casnic este obligat să instaleze contor separat pentru evidenţa volumului de apă consumat în această parte a imobilului. Pentru aceasta el va depune în scris o cerere la operator care îi va elibera consumatorului, în termen de 15 zile calendaristice, condiţii privind instalarea contorului pentru evidenţa volumelor de apă consumată în alte scopuri, decât cele casnice. După instalarea contorului respectiv şi sigilarea lui, operatorul şi consumatorul încheie un contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare pentru furnizarea/prestarea serviciului public la imobilul respectiv. Dacă consumatorul nu respectă prevederile menționate, operatorul este în drept să deconecteze locul de consum, preîntâmpinând persoana în cauză prin aviz de deconectare, cu cel puţin 5 zile calendaristice înainte și cu respectarea prevederilor pct. 151 - 155din prezentul Regulament.

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

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

**63.** În cazul deconectării instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, conform prezentului Regulament, operatorul este în drept să suspende contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare pentru 30 zile calendaristice din ziua deconectării. Dacă, pe parcursul acestei perioade, consumatorul nu înlătură motivele pentru care au fost deconectate instalaţiile interne de apă şi de canalizare şi nu solicită reconectarea lor la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, operatorul va rezoluționa contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare pentru neexecutare esențială.

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

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

**Secţiunea 5**

**Drepturile şi obligaţiile părţilor**

**66.** Drepturile consumatorului în raport cu operatorul sunt:

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

b) să fie prezent personal sau să desemneze expres o persoană care să asiste la citirea indicaţiilor contorului, la efectuarea verificării metrologice de expertiză, a controlului şi a sigiliilor aplicate acestuia, precum şi la deconectarea instalaţiilor sale interne de apă şi de canalizare în cazurile prevăzute de [Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20131213303) şi de prezentul Regulament;

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

d) să iniţieze modificarea şi completarea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare şi/sau a anexelor acestuia prin acorduri adiţionale, inclusiv în cazul în care apar prevederi noi în [Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20131213303) şi în prezentul Regulament;

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

f) să primească, la cerere, informaţii privind tarifele şi calitatea apei, privind volumul apei consumate, plăţile şi penalităţile calculate şi achitate;

g) să primească răspuns la petiţiile adresate operatorului în modul şi în termenele stabilite de legislația Republicii Moldova;

h) să solicite recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în conformitate cu [Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20131213303), [Codul civil](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP200206061107e) şi prezentul Regulament;

i) să beneficieze de alte drepturi stabilite în Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, [Legea nr. 105/2003 privind protecţia consumatorilor](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20030313105) şi prezentul Regulament;

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

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

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

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

n) la eliberarea de către operator a unui nou aviz de branşare/racordare, în cazul necesităţii majorării debitului de apă;

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

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

**67.** Obligaţiile consumatorului sunt:

a) să respecte prevederile contractului încheiat, prevederile [Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20131213303) şi prevederile prezentului Regulament;

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

c) să exploateze şi să întreţină în stare bună instalaţiile interne de apă şi de canalizare aflate în gestiunea sa în conformitate cu documentele normativ-tehnice, să remedieze la timp avariile şi scurgerile de apă de la reţelele interne proprii;

d) să asigure integritatea contoarelor şi a sigiliilor aplicate acestora, inclusiv să întreprindă măsuri de protecţie a contorului contra îngheţului;

e) să acorde acces personalului operatorului, la prezentarea legitimaţiei corespunzătoare, pentru citirea indicaţiilor contorului de apă, montarea/demontarea contorului şi prezentarea la verificarea metrologică, pentru efectuarea controlului integrităţii contorului de apă şi a sigiliilor aplicate acestuia, precum şi pentru deconectarea instalaţiilor sale interne de apă şi de canalizare în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare şi prezentul Regulament.

f) să acorde acces personalului operatorului, la prezentarea legitimaţiei corespunzătoare, la căminurile de control pentru prelevarea probelor, la reţelele publice de alimentare cu apă şi de canalizare amplasate pe teritoriul consumatorului pentru efectuarea lucrărilor de intervenţie şi de reconstrucţie;

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

h) să utilizeze apa în mod raţional şi fără fraude;

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

j) să nu evacueze spre deversare în sistemul public de canalizare substanţe interzise de actele normative şi care pot avaria reţeaua publică de canalizare sau pot afecta funcţionarea instalaţiilor de epurare a apelor uzate şi să nu admită deversarea apelor uzate cu concentraţia poluanţilor care depăşeşte concentraţia maxim admisibilă a poluanţilor în apele uzate;

k) să menţină curăţenia şi să întreţină în stare corespunzătoare căminul de vizitare în care este instalat contorul, amplasat pe proprietatea sa;

l) să execute lucrări de întreţinere şi reparaţie, care îi revin conform [Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20131213303), la instalaţiile interne de apă şi de canalizare pe care le are în folosinţă pentru a nu admite pierderi de apă sau, în caz de funcţionare necorespunzătoare a acestora, pentru a nu crea pericol pentru sănătatea publică;

m) să informeze, în termen de 7 zile lucrătoare, operatorul în cazul înstrăinării imobilului şi schimbării destinaţiei spaţiului din locativ în spațiu nelocativ, precum şi despre modificarea altor date menţionate în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare;

n) să achite operatorului prejudiciile cauzate prin deteriorarea sistemului public de alimentare cu apă şi de canalizare, prin evacuarea în reţeaua publică de canalizare a substanţelor interzise spre deversare şi a apelor uzate cu concentraţia poluanţilor care depăşeşte concentraţia maxim admisibilă a poluanţilor în apele uzate, precum şi în alte cazuri prevăzute de lege;

o) să sesizeze operatorul în cazul în care depistează defecţiunea contorului sau violarea sigiliilor aplicate;

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

q) să fie prezent sau să desemneze un reprezentant la examinarea contorului şi al sigiliilor aplicate;

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

s) să solicite operatorului condiţiile pentru separarea evidenţei apei consumate pentru alte scopuri decât cele indicate în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, în condiţiile prezentului Regulament;

t) să numească prin ordin şi să prezinte operatorului numele persoanelor responsabile pentru participarea la prelevarea probelor de ape uzate evacuate şi pentru semnarea actelor respective (consumatorul altul decât cel casnic);

u) să participe la prelevarea de către operator a probelor apelor uzate şi să semneze, actele respective (consumatorul altul decât cel casnic);

v) să comunice operatorului despre toate deteriorările în procesul tehnologic care pot aduce la afectarea regimului normal de funcţionare al reţelelor publice şi instalaţiilor de epurare sau defectarea acestora (consumatorul altul decât cel casnic);

w) să întreţină în condiţii normale căminul de control al calităţii apelor uzate deversate.

**68.** Obligaţiile operatorului în raport cu consumatorii sunt:

a) să asigure furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare tuturor consumatorilor din teritoriul în limitele căruia a fost autorizat, cu respectarea prevederilor [Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20131213303) şi prezentului Regulament;

b) să furnizeze/presteze serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare în locurile autorizate, ţinând cont de punctele de delimitare a reţelelor şi instalaţiilor, în baza unui contract încheiat cu consumatorul;

c) să respecte clauzele contractuale;

d) să asigure funcţionarea, la parametrii proiectaţi, a sistemelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare;

e) să respecte indicatorii de performanță a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare stabiliţi de autoritatea publică locală;

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

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

h) să informeze consumatorii, cel puţin cu 3 zile lucrătoare înainte, prin mass-media, prin intermediul paginii web oficiale şi/sau prin afişare, inclusiv la scările blocurilor locative, despre orice întrerupere planificată a furnizării apei şi/sau a recepţionării apelor uzate în cazul unor lucrări planificate de reconstrucţie, modernizare, reparaţie, racordare etc.;

i) să întreprindă măsuri de remediere, în termenele stabilite prin [Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20131213303), prezentul Regulament și alte reglementări, a defecţiunilor produse în reţelele sale;

j) să întreţină şi să exploateze branşamentele de apă şi racordurile de canalizare prin intermediul cărora se furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, până la punctul de delimitare, aflate în administrarea sa;

k) să instaleze, să repare, să înlocuiască şi să verifice metrologic contoarele pentru serviciile acordate conform prevederilor [Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20131213303) şi prezentului Regulament şi să informeze consumatorii prin mass-media privind măsurile ce trebuie întreprinse pentru protecţia contoarelor contra îngheţului, în cazul în care se aşteaptă temperaturi scăzute ale aerului exterior;

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

m) să informeze consumatorii cu privire la serviciul furnizat/prestat, inclusiv cu privire la eventualele riscuri, calitatea serviciului, condiţiile calitative şi cantitative de deversare a apelor uzate, modificările tarifului;

n) să restituie sau să recalculeze consumatorilor plăţile facturate incorect şi să achite despăgubiri pentru prejudiciile cauzate din vina sa, în conformitate cu [Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20131213303), [Codul civil](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP200206061107e) şi prezentul Regulament;

o) să achite, în condiţiile legii, proprietarilor din vecinătatea sistemelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare prejudiciile cauzate în rezultatul intervenţiilor de retehnologizare, reparaţie, revizie sau în caz de avarii şi să aducă la starea iniţială terenurile afectate. Proprietarul terenului afectat de exercitarea dreptului de servitute va fi despăgubit pentru prejudiciile cauzate;

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

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

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

s) să prezinte, la cererea consumatorului, informaţii despre consumul anterior de apă, despre plăţile şi despre penalităţile calculate şi achitate. Operatorul prezintă obligatoriu consumatorului calculul volumului de apă şi a volumului de ape uzate în cazul consumului fraudulos;

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

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

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

w) să informeze consumatorii şi solicitanţii privind modalităţile de soluţionare a problemelor abordate de către aceştia;

x) să asigure încasarea de la consumatori, inclusiv prin intermediul băncilor, sau oficiilor poştale sau al oficiilor sale din teritoriu, în termenul prevăzut în prezentul Regulament, a plăţilor pentru serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare;

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

z) să efectueze citirea indicilor contorului, controlul contorului şi a sigiliilor aplicate numai în prezenţa consumatorului sau al reprezentantului acestuia.

**69.** Drepturile operatorului în raport cu consumatorii sunt:

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

b) să aibă acces la contoarele instalate la consumatorii cu care a încheiat contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, la căminele de control al apelor uzate, instalaţiile aflate pe proprietatea consumatorilor pentru citirea indicilor contoarelor, prelevarea probelor pentru stabilirea calităţii apelor uzate, pentru prezentare la verificarea metrologică şi pentru controlul integrităţii contoarelor şi al sigiliilor aplicate acestora, precum şi pentru deconectarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorilor în cazurile prevăzute de [Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20131213303) şi prezentul Regulament. Accesul se va efectua doar în prezenţa consumatorilor sau ai reprezentanţilor acestora;

c) să limiteze sau să întrerupă furnizarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare în circumstanţele prevăzute de [Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20131213303) şi prezentul Regulament;

d) să deconecteze instalaţiile interne de apă şi de canalizare în cazurile prevăzute în pct. 144din prezentul Regulament;

e) să refuze branşarea/racordarea la reţelele publice de alimentare cu apă şi/sau de canalizare a instalaţiilor interne de apă/de canalizare ale noilor consumatori, cu preavizarea lor, în cazul în care operatorul se confruntă cu lipsa de capacitate de producţie, refuzul fiind motivat şi justificat în modul corespunzător;

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

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

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

i) să efectueze în orice timp, fără avizul prealabil, cu participarea consumatorului, altul decât cel casnic, sau a reprezentantului desemnat de acesta, controlul calităţii apelor uzate deversate de către consumator în sistemul public de canalizare, precum şi al debitelor maxime ale acestora;

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

k) să inițieze și să participe la verificarea metrologică de expertiză a contorului, la constatarea tehnico-ştiinţifică în instituţii specializate, în cazul în care presupune că contorul este deteriorat, că s-a intervenit la contor sau că sigiliile operatorului sunt violate.

**Secţiunea 6**

**Evidenţa volumelor de apă furnizată consumatorilor**

**şi a volumelor de ape uzate evacuate în sistemul**

**public de canalizare**

**70.** Volumul de apă furnizat consumatorului se determină în baza indicilor înregistraţi de contorul de apă potabilă sau apă tehnologică. Volumul de ape uzate evacuat în sistemul public de canalizare şi recepţionat de către operator se determină în baza indicilor înregistraţi de contorul de evidenţă a apelor uzate, iar în lipsa lui, volumul apelor uzate se determină în baza indicilor înregistraţi de contorul de apă potabilă sau apă tehnologică.

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

**72.** Nu se admite furnizarea serviciului public de alimentare cu apă potabilă şi apă tehnologică noilor consumatori, fără instalarea contoarelor de evidență a volumelor de apă conform cerințelor prevăzute la pct.71 din prezentul Regulament-cadru. Nu este obligatorie instalarea contoarelor pentru evidenţa volumelor de ape uzate.

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

**74.** Achiziţionarea, instalarea, exploatarea, întreţinerea, reparaţia, înlocuirea şi verificarea metrologică a contoarelor se efectuează:

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

b) în apartamentele din blocurile locative cu care sânt 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 şi de canalizare, calculate conform Metodologiei de determinare, aprobare şi aplicare a tarifelor pentru serviciul de alimentare cu apă, de canalizare şi de epurare a apelor uzate, aprobată de Agenţie;

c) la alţi consumatori – conform contractului încheiat între consumator şi operator sau între consumator şi administratorul blocului locativ, din contul mijloacelor financiare ale consumatorului.

**75.** Operatorul este obligat să informeze solicitantul, potenţial consumator, despre parametrii şi caracteristicele tehnice ale contoarelor ce urmează a fi instalate, precum şi despre tipurile contoarelor, legalizate pe teritoriul Republicii Moldova de către autoritatea centrală de metrologie.

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

**77.** Instalarea contoarelor se va efectua în conformitate cu cerinţele specificate în Standardul Moldovean SM SR EN 14154-2+A1: 2010 “Contoare de apă. Partea 2: Instalare şi condiţii de utilizare”.

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

**79.** Operatorul este în drept să întreprindă măsuri adecvate pentru prevenirea şi pentru excluderea intervenţiilor în funcţionarea contorului. Măsurile respective se indică, în mod obligatoriu, în procesul-verbal de dare în exploatare a contorului sau în actul de control al contorului, întocmit în prezenţa obligatorie a consumatorului. Operatorul informează în mod obligatoriu consumatorul despre acest fapt şi despre consecinţele ce pot surveni în cazul în care consumatorul intervine în funcţionarea contorului.

**80.** Se interzice consumatorului să intervină sub orice formă asupra contorului şi asupra sigiliilor aplicate lui sau asupra altor instalaţii ale operatorului, precum şi să blocheze accesul personalului operatorului la acestea.

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

**82.** Personalul operatorului este obligat să prezinte consumatorului legitimaţia de serviciu şi să comunice scopul vizitei în situaţia în care solicită acces pe proprietatea consumatorului, în scopul verificării contorului, pentru citirea indicaţiilor contorului, pentru inspectarea rețelelor interne ale consumatorului, pentru examinarea branşamentului de apă, în vederea efectuării de lucrări la instalaţiile, proprietate a operatorului şi care sunt situate pe proprietatea consumatorului sau în scopul deconectării de la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare a instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorului, conform prevederilor prezentului Regulament. În situaţiile menţionate, consumatorul este obligat să asigure imediat şi necondiţionat accesul personalului operatorului la contor şi la instalaţiile respective. În caz de refuz, operatorul este în drept să documenteze acest fapt prin întocmirea actului respectiv, cu aplicarea ulterioară a prevederilor pct. 145 lit. b) din prezentul Regulament. Personalul operatorului şi consumatorul sunt în drept să stabilească, de comun acord, timpul efectuării activităţilor stipulate mai sus.

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

**84.** Citirea indicilor contorului în scopul facturării serviciului public furnizat se efectuează lunar, cu excepția caselor individuale, de către operator sau consumator, iar datele contorului se indică în factura de plată. Operatorul este responsabil de citirea indicilor contoarelor la consumatorii cu care are încheiate contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare. Operatorul este în drept să solicite consumatorilor acces la contor pentru citirea indicilor contorului şi pentru controlul contorului în orice moment al zilei în intervalul de timp 8.00 - 20.00, iar consumatorul este obligat să ofere operatorului acces necondiţionat 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, reieşind din indicii reali ai contorului. Controlul contorului şi al sigiliilor aplicate se efectuează de către operator în funcţie de necesitate şi numai în prezenţa consumatorului sau a reprezentantului acestuia, inclusiv a membrilor familiei consumatorului casnic care au atins vârsta de majorat şi care locuiesc împreună cu el, cu întocmirea actului de control în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

**85.** Reprezentantul operatorului nu este în drept să efectueze controlul contorului în lipsa consumatorului sau a reprezentantului acestuia, cu excepţia situaţiei când consumatorul refuză să participe la controlul contorului. Reprezentantul operatorului este obligat să examineze vizual integritatea contorului şi sigiliile aplicate fără a le deteriora sau viola. În cazul în care reprezentantul operatorului depistează că contorul este deteriorat şi/sau că sigiliile operatorului sunt violate, el demonstrează încălcările respective consumatorului. Reprezentantul operatorului, de asemenea, este în drept să verifice integritatea branşamentului. În rezultatul verificării contorului şi al sigiliilor aplicate şi după verificarea integrităţii branşamentului de apă reprezentantul operatorului este obligat să întocmească un act de control în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Actul de control se contrasemnează de consumator.

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

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

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

**89.** Reprezentantul operatorului este în drept să demonteze, în prezenţa consumatorului, contorul, pentru ca acesta să fie prezentat la instituţia care efectuează expertiza extrajudiciară, în cazul în care presupune că respectivul contor este deteriorat, că s-a intervenit la contor sau că sigiliile operatorului sunt violate. Reprezentantul operatorului este obligat să întocmească actul de demontare, în două exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte. În actul de demontare se indică, în mod obligatoriu, numărul şi indicii contorului, numerele sigiliilor operatorului aplicate contorului, precum şi motivele demontării. Reprezentantul operatorului împachetează contorul şi/sau sigiliile aplicate într-o sacoşă proprie, aplică sigiliul la sacoşă şi în aceeaşi zi împreună cu consumatorul prezintă contorul la expertiza extrajudiciară, sau înmânează contorul împachetat şi sigilat consumatorului pentru a fi prezentat de acesta la expertiza extrajudiciară, în termen de 7 zile calendaristice. Consumatorul nu este în drept să desigileze sacoşa în care a fost plasat contorul şi/sau sigiliile aplicate.

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

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

**90.** Operatorul şi consumatorul au dreptul să solicite efectuarea expertizei extrajudiciare repetate.

După efectuarea expertizei extrajudiciare, operatorul sau consumatorul, după caz, este obligat să prezinte celuilalt în termen de 10 zile calendaristice, contorul şi/sau sigiliile operatorului aplicate lui şi raportul expertizei extrajudiciare a contorului şi /sau a sigiliilor operatorului aplicate contorului.

**91.** În cazul în care consumatorul nu prezintă contorul, sigilat şi/sau sigiliile aplicate contorului, la expertiza judiciară sau dacă se constată că sigiliile aplicate sacoşei în care a fost împachetat contorul sunt violate, sau dacă sacoşa în care a fost împachetat contorul este deteriorată, operatorul este în drept să aplice faţă de consumator prevederile pct. 130 din prezentul Regulament.

În caz de distrugere, de sustragere sau de pierdere a contorului şi/sau a sigiliilor aplicate lui, după ce au fost transmise de către operator consumatorului, operatorul este în drept să aplice prevederile pct. 130 din prezentul Regulament.

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

**93.** Se interzice operatorului să aplice prevederile pct. 130 din prezentul Regulament în cazul în care nu a fost stabilită modalitatea prin care consumatorul a efectuat consumul fraudulos. Drept bază pentru stabilirea modalităţii de consum fraudulos vor servi actul de depistare a consumului fraudulos, concluziile raportului expertizei extrajudiciare, concluziile raportului expertizei metrologice şi rezultatele examinării altor probe acumulate de operator.

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

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

**96.** În cazul depistării sau constatării de operator a faptului schimbării destinaţiei spaţiului din locativ în spațiu nelocativ, fără ca posesorul imobilului să solicite operatorului în termenul stabilit încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare ca consumator, altul decât cel casnic, operatorul este în drept să întocmească actul de depistare a schimbării destinaţiei spaţiului locativ și să emită o decizie argumentată, cu indicarea circumstanţelor şi a motivelor ce au stat la baza emiterii acesteia, prin care să încaseze diferența dintre tariful achitat real și cel care urma să fie achitat de consumator în rezultatul schimbării destinaţiei spaţiului locativ, pentru perioada de la schimbarea destinaţiei spaţiului locativ și pînă la depistarea sau constatarea de operator, dar nu mai mare de 3 ani, cu condiția că la consumator este instalat echipament de măsurare sigilat în modul stabilit, iar verificarea lui metrologică este valabilă pentru perioada de calcul.

În decizie operatorul este obligat să indice dreptul consumatorului privind contestarea acesteia în caz de dezacord, precum şi termenul de contestare. După adoptarea deciziei, operatorul emite factura pentru încasarea diferenței dintre tariful achitat și cel care urma să fie achitat de consumator, cu indicarea calculelor detaliate.

**97.** Decizia operatorului pentru încasarea diferenței dintre tariful achitat și cel care urma să fie achitat de consumator și decizia privind consumul fraudulos, precum şi facturile emise în baza acestora se expediază consumatorului respectiv, în termen de cel mult 5 zile calendaristice după luarea deciziei.

**98.** Decizia operatorului pentru încasarea diferenței dintre tariful achitat și cel care urma să fie achitat de consumator sau privind consumul fraudulos, poate fi contestată de consumator în instanța de judecată, în conformitate cu prevederile legislației. În cazul în care, instanța de judecată dispune anularea deciziei, operatorul este obligat să anuleze factura pentru încasarea diferenței dintre tariful achitat și cel care urma să fie achitat de consumator sau pentru consumul fraudulos, emise în baza acestei decizii.

**99.** În cazul în care consumatorul înştiinţează operatorul, în conformitate cu pct. 81 din prezentul Regulament despre deteriorarea contorului şi/sau despre violarea sigiliilor operatorului, faptul nu este calificat drept consum fraudulos de către consumator, dacă, în urma examinării, nu se demonstrează încălcarea respectivă.

**100.** Demontarea contoarelor instalate la branşamente/racorduri se efectuează de către operator sau de către consumator cu coordonarea prealabilă în scris cu operatorul. Cheltuielile pentru demontarea, remontarea contorului, de către operator, la cererea consumatorului, sunt suportate integral de către consumator. Cererea pentru demontarea sau pentru remontarea contorului se depune de consumator la oficiul operatorului. În cazul demontării contorului pentru efectuarea verificării metrologice periodice sau de expertiză, pentru efectuarea constatării tehnico-ştiinţifice nu se suspendă furnizarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare.

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

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

**103.** Operatorul şi consumatorul sau reprezentanţii acestora au dreptul să fie prezenţi la verificarea metrologică a contorului. Actul cu rezultatele verificării metrologice este pus la dispoziţia operatorului şi a consumatorului.

**104.** Operatorul şi consumatorul pot iniţia verificarea metrologică de expertiză a contorului, în cazul în care una dintre părţi are suspiciuni privind corectitudinea gfuncționării echipamentului de măsurare. Plata pentru verificarea metrologică de expertiză va fi efectuată de partea care a iniţiat-o. Dacă în urma verificării metrologice de expertiză petiția capătă confirmare, operatorul efectuează recalculări în conformitate cu pct. 111 - 113 din prezentul Regulament. Consumatorul casnic va suporta cheltuielile pentru verificarea metrologică de expertiză, doar în cazul, în care petiția lui nu capătă confirmare.

**105.** Demontarea contorului pentru efectuarea verificării metrologice de expertiză, la solicitarea consumatorului, se efectuează de către operator, în decurs de cel mult 5 zile calendaristice de la data înregistrării cererii respective. Operatorul este obligat să-i aducă la cunoştinţă consumatorului casnic despre obligaţia de a achita tariful pentru demontarea, remontarea contorului şi pentru verificarea metrologică de expertiză, dacă în urma verificării metrologice de expertiză, solicitată de consumatorul casnic, se demonstrează că contorul funcţionează în limitele erorii admisibile.

**106.** La demontarea contorului la solicitarea consumatorului, pentru verificarea metrologică de expertiză, reprezentantul operatorului întocmeşte actul de demontare a contorului în 2 exemplare (câte un exemplar pentru fiecare parte), indicând în el numărul contorului şi al sigiliilor, indici contorului, precum şi cauzele demontării. Contorul se împachetează, se sigilează de către operator şi se înmânează consumatorului pentru a fi prezentat, în termen de 7 zile calendaristice, spre verificarea metrologică de expertiză, la un laborator metrologic independent care dispune de autorizaţia corespunzătoare, eliberată în condiţiile legii. Consumatorul este obligat să prezinte operatorului concluziile verificării metrologice de expertiză şi contorul, în termen de 7 zile calendaristice, de la data primirii concluziilor în cauză.

**107.** În lipsa echipamentului de măsurare (nu este instalat contor), volumul de apă consumată se calculează în corespundere cu normele de consum aprobate în modul stabilit, conform prevederilor actelor normative. În cazul cînd furnizarea apei se sisteaza pe un termen de peste trei zile succesive și lipsesc contoare, volumul apei furnizate si facturata, pentru luna de referinta, se va determina luandu-se în calcul durata reala de prestare a serviciilor. În lipsa contorului de evidenţă a apelor uzate, volumul apelor uzate evacuate se consideră egal cu volumul apei consumate. Întreruperile în alimentarea cu apă se vor înregistra în modul stabilit.

**108.** În cazul în care contorul este instalat în limitele proprietăţii operatorului, responsabilitatea pentru integritatea contorului şi a sigiliilor aplicate de operator, revine operatorului. Operatorul este obligat să asigure la solicitare, accesul consumatorului la contor. În acest caz, consumatorul este în drept să aplice sigiliul său la contor.

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

**110.** În cazul în care contorul este sustras sau deteriorat şi aceasta se datorează culpei consumatorului, acesta este obligat să anunţe operatorul. În aceste situaţii, consumatorul suportă toate cheltuielile pentru repararea, montarea sau înlocuirea contorului. Restabilirea evidenţei consumului de apă se face nu mai târziu de 10 zile lucrătoare de la data înregistrării documentate a sustragerii sau a deteriorării contorului. În cazul neconformării consumatorului cu aceste cerinţe, operatorul este în drept să aplice pct. 115 din prezentul Regulament.

**111.** În cazul în care contorul este deteriorat nu din vina consumatorului, este demontat pentru reparaţie sau a fost demontat pentru verificare metrologică periodică sau de expertiză, consumul de apă/volumul de ape uzate evacuate în perioada lipsei contorului se va calcula reieşind din volumul mediu lunar de apă înregistrat în ultimele 3 luni până la verificare (deteriorare).

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

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

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

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

Dacă şi în cadrul vizitei repetate consumatorul nu permite accesul la contor, operatorul deconectează instalaţiile interne de apă şi de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare în conformitate cu prevederile pct. 145 lit. b) din prezentul Regulament.

**115.** În cazul în care contorul a fost sustras sau a fost deteriorat din vina consumatorului, consumul de apă se determină în funcţie de secţiunea branşamentului, viteza mişcării apei, perioada de timp de la ultima citire a contorului şi pînă la data reinstalării altui contor sau reparaţiei contorului deteriorat.

**116.** În cazul neexecutării de către consumatorul, altul decât cel casnic, a prescripţiei argumentate a operatorului, transmisă consumatorului cu cel puţin 30 zile calendaristice înainte, privind instalarea/reinstalarea contoarelor adecvate debitului de consum, inclusiv sezonier, operatorul va recalcula volumul de apă furnizată, volumul apelor uzate evacuate în sistemul public de canalizare luându-se în consideraţie debitul determinat în cadrul examinării contorului şi perioada de timp de la data expirării termenului indicat în prescripţia operatorului şi până la data instalării contoarelor adecvate debitului de consum.

**117.** În cazul existenţei la consumator a reţelelor de apă pentru stingerea incendiilor, care sunt conectate la reţeaua publică de alimentare cu apă fără a fi instalat contor, desigilarea hidranţilor de incendiu şi a altor instalaţii antiincendiare, se admite doar în cazul unui incendiu, cu înştiinţarea operatorului. După folosirea reţelelor de apă pentru stingerea incendiilor, consumatorul este obligat, în decursul unei zile, să prezinte operatorului procesul-verbal privind desigilarea dispozitivelor şi armăturii antiincendiare, sigilate de către operator, şi timpul folosirii lor, coordonat cu organizaţia care a executat lucrările de stingere a incendiului.

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

Procesele-verbale menţionate servesc drept temei pentru sigilarea repetată a hidranţilor de incendiu şi a altor instalaţii antiincendiare, precum şi pentru calcularea volumelor de apă, care se achită suplimentar de către consumator. În cazul nerespectării acestor cerinţe de către consumator, volumul de apă consumat pe parcursul perioadei cînd hidranţii şi alte instalaţii antiincediare au fost desigilate se determină de operator în funcţie de secţiunea branşamentului, viteza mişcării apei şi pe durata de timp pînă la sigilarea hidranţilor şi a altor instalaţii antiincendiare.

**Secţiunea 7**

**Facturarea şi plata serviciului public**

**de alimentare cu apă şi de canalizare**

**118.** Plata pentru serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare se efectuează în baza facturii, emisă lunar de către operator şi înmânată consumatorului sau expediată prin poştă. La cererea consumatorului factura poate fi expediata în format electronic.

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

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

**121.** În blocurile locative în care furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi 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 şi de canalizare se efectuează în baza indicilor contoarelor individuale instalate în apartamente şi a tarifelor aprobate.

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

**123.** Factura lunară de plată, prezentată lunar de către operator consumatorului, trebuie să conţină în mod obligatoriu, următoarele date:

a) numele şi prenumele (denumirea) consumatorului;

b) adresa pentru fiecare loc de consum şi numărul contractului;

c) indicii actuali şi cei precedenți ale contorului şi perioada pentru care este emisă factura;

d) volumul de apă potabilă, volumul de apă tehnologică, volumul serviciului de canalizare şi de epurare a apelor uzate furnizate în perioada de facturare;

e) tarifele aplicate;

f) plata pentru fiecare serviciu furnizat;

g) data expedierii facturii;

h) data-limită de plată a facturii;

i) datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;

j) suma totală spre achitare ce include şi datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;

k) adresa şi numărul de telefon al operatorului, inclusiv numărul telefonului din cadrul serviciului 24 din 24 ore, poşta electronică şi pagina web oficială a operatorului.

**124.** Factura de plată trebuie să includă și următoarele notații:

**“ATENȚIE !**

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

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

**126.** Operatorul este în drept să aplice penalitate consumatorilor pentru fiecare zi de întarziere a plății pentru serviciile furnizate/prestate, începând cu prima zi dupa data­ limită de plată a facturii. Suma penalităților va fi prezentată consumatorului spre achitare într-o factură separată. Penalitatea urmează a fi aplicată în conformitate cu contractul încheiat cu consumatorul, în corespundere cu prevederile Contractului-cadru aprobat de Agenție. Cuantumul penalității nu poate depăși marimea stabilită prin Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare. Penalitatea nu se aplică în cazul facturilor eronate.

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

**128.** Operatorul este în drept să nu restituie sumele încasate suplimentar sau să nu le considere drept plată pentru viitoarele decontări în cazul în care faptul emiterii unei facturi eronate a fost depistat după expirarea termenului de prescripţie stabilit de Codul civil al Republicii Moldova, aprobat prin [Legea nr. 1107/2002](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP200206061107e) (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002 nr. 82-86, art. 661) sau în cazul în care consumatorul nu poate demonstra faptul în cauză şi nu poate indica data emiterii facturii eronate.

**129.** Dacă a fost emisă o factură eronată în defavoarea operatorului, suma cauzată de eroare se include în factură suplimentar, cu aplicarea tarifelor pentru perioada în care a fost comisă eroarea. La solicitarea consumatorului, această sumă va fi reeşalonată pe o perioadă determinată de părţi. Operatorul nu este în drept să ceară achitarea unei plăţi cauzate de eroarea de facturare, dacă aceasta a fost depistată după expirarea termenului de prescripţie stabilit de [Codul civil al Republicii Moldova](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP200206061107e) sau dacă operatorul nu poate demonstra faptul în cauză şi nu poate indica data emiterii facturii eronate.

**130.** În cazul în care operatorul constată consum fraudulos de către consumator, operatorul este în drept să calculeze volumul serviciului public furnizat/prestat, care urmează să fie facturat de către operator consumatorului şi care se determină în funcţie de secţiunea branşamentului, viteza mişcării apei şi de durata consumului fraudulos.

La determinarea volumului serviciului public furnizat/prestat, operatorul este obligat să ia în consideraţie toţi 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 instalaţiilor interne ale consumatorului, necesităţile pentru care se utilizează apa, numărul de persoane ce locuiesc în apartament sau casă individuală, volumul apei înregistrat de contorul instalat la bloc etc.), fără a fi lezate drepturile legitime ale consumatorului.

**131.** Secţiunea branşamentului şi viteza mişcării apei se includ în mod obligatoriu în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare. Viteza mişcării apei se consideră nu mai mare de 1, 5 metri pe secundă.

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

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

**134.** În cazul în care persoanele fizice şi juridice conectează neautorizat la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare instalaţiile interne de apă şi de canalizare, operatorul calculează volumul serviciului public conform secţiunii conductei, vitezei mişcării apei şi pe durata de timp ce nu depăşeşte 1 an. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu achită contravaloarea volumului serviciului public, operatorul se adresează în instanţa de judecată pentru recuperarea prejudiciului cauzat.

**135.** În cazul în care contorul a fost demontat pentru reparaţie sau în urma verificării metrologice de expertiză a fost stabilit că eroarea contorului depăşeşte limitele admisibile, consumul de apă se va calcula conform volumului mediu al ultimelor 3 luni înregistrat până la deteriorare.

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

**137.** Operatorul este în drept să solicite plată preventivă pentru consumul de apă, pentru volumul de ape uzate ce urmează a fi deversat în sistemul public de canalizare de la consumatorii care solicită reconectarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, instalaţiile cărora au fost deconectate din cauza neachitării facturilor pentru serviciul public furnizat şi a penalităţilor stabilite în contract.

**138.** Operatorul, de asemenea, este în drept să solicite plată preventivă de la consumatorii care au încheiat contracte pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare pentru imobilul ce constituie locul de consum, deţinut în baza altui drept decât cel de proprietate sau care nu deţin nici un act asupra imobilului şi de la consumatorii faţă de care a fost iniţiată procedura de insolvabilitate.

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

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

**141.** Operatorul îl va elibera de plata preventivă pe consumatorul care şi-a onorat obligaţiile pe parcursul unui an, cu excepţia consumatorilor care au încheiat contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare pentru imobilele de care dispun în baza altui drept decât cel de proprietate şi consumatorilor faţă de care a fost iniţiată procedura de insolvabilitate.

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

**143.** Operatorul ţine evidenţa plăţilor preventive primite de la consumatori. Datele privind plăţile preventive includ obligatoriu:

a) numele, prenumele consumatorului şi numărul contractului încheiat cu el;

b) adresa consumatorului şi a locului de consum, dacă diferă;

c) suma plăţii preventive.

**144.** În cazul în care condiţiile de evacuare a apelor uzate în reţeaua publică de canalizare nu pot fi îndeplinite din punct de vedere economic sau tehnologic de solicitant (agent economic) sau în cazul în care în apele uzate deversate de către consumatorii, alții decât cei casnici, concentraţia poluanţilor depăşeşte concentraţia maxim admisibilă a poluanţilor în apele uzate, stabilită de operator şi aprobată de către agenţia ecologică teritorială, operatorul şi solicitantul procedează în conformitate cu prevederile Art. 22 din [Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20131213303).

**Secţiunea 8**

**Deconectarea, reconectarea instalaţiilor interne de apă**

**şi de canalizare, întreruperi şi limitări la furnizarea/prestarea**

**serviciului public de alimentare cu apă şi/sau**

**de canalizare**

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

a) starea tehnică nesatisfăcătoare a instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorului şi refuzul consumatorului de a lichida nerespectarea regulilor de exploatare tehnică;

b) refuzul repetat al consumatorului de a permite personalului operatorului, împuternicit cu dreptul de control, accesul la instalaţiile şi la reţelele de alimentare cu apă şi/sau de canalizare, la dispozitivele şi construcţiile aferente pentru examinările prescrise sau pentru verificarea şi citirea datelor contoarelor, efectuarea măsurărilor şi prelevarea probelor de ape uzate, controlul sigiliilor aplicate, reglementarea distribuţiei apei potabile (în cazul nerespectării limitelor stabilite), precum şi pentru executarea altor lucrări de exploatare, întreţinere, reconstrucţie, construcţie etc. Operatorul este obligat să documenteze acest fapt, întocmind în acest sens un act, care urmează să fie expediat consumatorului împreună cu avizul de deconectare;

c) dispoziţia organelor teritoriale de supraveghere sanitară şi de mediu;

d) neîndeplinirea de către consumator a condiţiilor contractului încheiat cu operatorul privind limitele consumului de apă, volumul şi calitatea apelor uzate evacuate sau privind cerinţele de protecţie a mediului;

e) neachitarea de către consumator a facturii pentru serviciul public furnizat/prestat de operator în decurs de 10 zile calendaristice de la data-limită de plată indicată în factură, prezentată consumatorului cu respectarea termenului prevăzut la pct. 68 lit. q) din prezentul Regulament;

f) constatarea consumului fraudulos, depistarea sau constatarea faptului schimbării destinaţiei spaţiului 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 şi de canalizare ca consumator, altul decât cel casnic, urmată de neachitarea facturii emise pentru serviciul recalculat, în decurs de 10 zile calendaristice de la data-limită de plată indicată în factura, prezentată consumatorului cu respectarea termenului prevăzut la pct. 68 lit. q) din prezentul Regulament.

**146.** Suspendarea furnizării apei consumatorului sau recepţionarea apelor uzate de la consumator, în conformitate cu pct. 145 din prezentul Regulament se efectuează prin deconectarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, care se efectuează doar în zilele lucrătoare, în intervalul de timp 08.00 – 20.00. Deconectarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorului se efectuează numai după avizarea consumatorului, prin aviz de deconectare, care se expediază sau se înmânează consumatorului cu cel puţin 5 zile calendaristice înainte de data preconizată pentru deconectare. În situațiile prevăzute la pct. 145 lit. e) și f) din prezentul Regulament, operatorul îl informează pe consumatorul casnic prin intermediul facturii de plată referitor la consumul pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, cu privire la posibilele consecințe în cazul neachitării în termen a facturii.

**147.** În cazul în care operatorul întreprinde măsurile prevăzute în pct. 145 din prezentul Regulament, operatorul este obligat să asigure că acţiunile întreprinse de el nu vor influenţa negativ calitatea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare furnizat/prestat altor consumatori.

**148.** Este interzisă deconectarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare în alte cazuri decât cele prevăzute în prezentul Regulament.

**149.** Este interzisă deconectarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare în următoarele cazuri:

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

b) consumatorul a contestat în instanţa 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 destinaţiei spaţiului 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 şi de canalizare ca în situația plicabilă alor consumatori, decît cei casnici. În acest caz consumatorul este obligat să înştiinţeze în scris operatorul că a depus o cerere de chemare în instanţa de judecată, anexând copia cererii.

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

**150.** Deconectarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorului, de la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, la cererea consumatorului, se efectuează în condiţiile stabilite în prezentul Regulament, în termen de cel mult 7 zile calendaristice, după depunerea de către consumator a cererii scrise, achitarea tarifelor respective, cu excepţia deconectării când consumatorul efectuiază rezoluțiunea contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare şi asigurarea accesului personalului operatorului pentru îndeplinirea lucrărilor respective.

**151.** Deconectarea de la sau reconectarea la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare a instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorului se efectuează doar prin ordinul de deconectare, de reconectare, semnat de persoana responsabilă a operatorului.

**152.** Reprezentantul operatorului, care a efectuat deconectarea sau reconectarea instalaţiilor interne de apă şi 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 şi informaţia relevantă privind contorul consumatorului.

**153.** Deconectarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare se va efectua de la punctul de delimitare sau de unde există posibilitate tehnică. Dacă deconectarea urmează a fi efectuată de la instalaţiile – proprietate ale consumatorului, acesta este obligat, prin intermediul persoanei responsabile de exploatarea instalaţiilor respective, să asigure accesul personalului operatorului pentru efectuarea deconectării.

**154.** În cazurile de deconectare, prevăzute în prezentul Regulament, reprezentantul operatorului, în ziua preconizată pentru deconectare, prezintă consumatorului ordinul de deconectare semnat de persoana responsabilă a operatorului. Reprezentantul operatorului nu este în drept să deconecteze instalaţiile interne de apă şi de canalizare ale consumatorului, în cazul în care consumatorul demonstrează faptul înlăturării motivelor care au condiţionat emiterea ordinului de deconectare.

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

**156.** Operatorul este obligat să ţină evidenţa tuturor consumatorilor ale căror instalaţii interne de apă şi de canalizare au fost deconectate de la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare.

**157.** Consumatorul este în drept să solicite operatorului reconectarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, după înlăturarea de către el a cauzelor care au condus la deconectare şi după achitarea tarifului pentru reconectare. Operatorul este obligat să reconecteze instalaţiile interne de apă şi de canalizare ale consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, în termenul care nu depăşeşte 3 zile lucrătoare, după ce consumatorul a solicitat reconectarea.

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

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

**160.** Despre executarea lucrărilor planificate (de reparaţie, branşare/racordare, reconstrucţie etc.) la reţelele publice de alimentare cu apă şi/sau de canalizare la care sunt branşate/racordate instalaţiile interne de apă şi de canalizare ale consumatorilor, operatorul este obligat să anunţe consumatorii în prealabil, cu cel puţin 3 zile lucrătoare înainte de executare.

În cazul întreruperilor neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, operatorul este obligat să restabilească furnizarea/prestarea serviciului public către consumatori în termenul cel mai scurt posibil, dar care să nu depăşească termenul stabilit prin contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, precum şi limitele stabilite de [Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP20131213303), prezentul Regulament și alte reglementări.

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

**162.** În cazul unor întreruperi neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare de nivel local (stradă, cartier), care afectează un număr mic de consumatori, operatorul înregistrează fiecare apel (inclusiv data şi ora) şi informează consumatorul despre numărul de înregistrare al apelului.

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

**163.** Operatorul nu poartă răspundere faţă de consumator pentru întreruperi, suspendări în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare dacă acestea nu se datorează culpei sale.

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

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

b) producerea circumstanţelor de forţă majoră, a avariilor la reţelele şi la instalaţiile de alimentare cu apă şi/sau de canalizare, precum şi degradarea bruscă şi esenţială a calităţii apei la sursa de captare ca urmare a concentraţiei mari de poluanţi în apă, situaţie ce necesită sistarea de urgenţă a distribuţiei apei şi/sau a recepţionării apelor uzate;

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

**165.** În caz de furnizare a apei cu întrerupere din cauza capacităţii insuficiente a apeductului, operatorul, cu acordul autorităţilor administraţiei publice locale, organizează distribuirea apei în sectoarele corespunzătoare ale localităţilor conform unui orar, anunţând consumatorii despre regimul de furnizare. Totodată, operatorul elaborează şi realizează măsuri de asigurare ulterioară a livrării apei către consumatori în volumele prevăzute.

**166.** Limitarea volumului de apă furnizat consumatorului, precum şi reglementarea regimului de furnizare a apei se efectuează potrivit condiţiilor contractului încheiat între operator şi consumator.

**Secţiunea 9**

**Petițiile consumatorilor şi procedurile**

**de soluţionare a neînţelegerilor**

**167.** Operatorul este obligat să dispună de centre pentru relaţii cu consumatorii, unde au acces liber toţi consumatorii, pe parcursul programului de lucru, şi să desemneze personalul cu drept de decizie, responsabil de examinarea petițiilor şi de soluţionarea problemelor consumatorilor.

**168.** Operatorul este obligat să aducă periodic la cunoştinţa consumatorilor următoarele date referitoare la activitatea centrelor pentru relaţii cu consumatorii:

a) adresele sediilor, numerele de telefon, inclusiv numărul de telefon al serviciului 24 din 24 ore şi adresele poştei electronice (dacă sunt disponibile) unde consumatorii pot adresa petiții;

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

**169.** Reprezentantul operatorului responsabil de examinarea petițiilor consumatorilor trebuie să dispună de aptitudini şi împuterniciri pentru:

a) a examina petițiile şi a soluţiona neînţelegerile direct, prin negocieri, cu consumatorul;

b) a remite petiția către persoana operatorului, învestită cu atribuţii privind examinarea şi soluţionarea problemelor abordate în petiție;

c) a informa consumatorul despre drepturile lui în procesul de soluţionare a neînţelegerilor.

**170.** Personalul de conducere al operatorului acordă audienţă consumatorilor care solicită aceasta, în scopul soluţionării problemelor lor. Programul de audienţă se aprobă şi se afişează în toate centrele pentru relaţii cu consumatorii.

**171.** Petiţiile consumatorilor în legătură cu furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare (contractarea, debranşarea, reconectarea, facturarea, precum şi referitor la consumul fraudulos etc.) se examinează şi se soluţionează de operator.

**172.** Consumatorii sunt în drept să solicite recuperarea prejudiciilor materiale şi morale cauzate de operator, în conformitate cu prevederile [Codului civil al Republicii Moldova](file:///D%3A%5CBreahna%5Cacte%20normative%20si%20legislative%5CTEXT%3DLPLP200206061107e).

**173.** Operatorul este obligat să ţină evidenţa petițiilor. Informaţia despre petiții include cel puţin:

a) data depunerii petiției;

b) numele persoanei care a depus petiția;

c) esenţa problemei abordate în petiție;

d) acţiunile întreprinse de operator pentru soluţionarea problemelor abordate în petiție;

e) decizia operatorului.

**174.** Operatorul este obligat să prezinte Agenției în termenul stabilit și în volum deplin orice informaţie solicitată privind petițiile, copiile înregistrărilor şi ale deciziilor sau alte documente necesare examinării şi soluţionării de către Agenţie a problemelor abordate în petiţii.

**175.** Operatorul este obligat să depună toate eforturile pentru soluţionarea rezonabilă a neînţelegerilor cu consumatorii, pe cale amiabilă.

**176.** În cazul în care neînţelegerea dintre consumator şi operator nu este soluţionată pe cale amiabilă, operatorul este obligat să examineze situaţia creată şi să răspundă în scris consumatorului despre decizia adoptată.

**177.** În caz de dezacord cu răspunsul operatorului ori dacă nu a primit în termenul stabilit răspuns de la operator, consumatorul este în drept să se adreseze Agenţiei, pentru soluţionarea neînţelegerii sau în instanţa de judecată pentru soluţionarea litigiului.

**178.** În cazul în care consumatorul nu este de acord cu răspunsul Agenţiei, el este în drept să conteste acest răspuns în instanţa de judecată în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova nr. 116/.2018 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2018, nr. 309-320, art. 466). Deciziile Agenţiei de soluţionare a problemelor invocate în petiţie pot fi contestate în instanța de contencios administrativ în termen de 30 de zile de la momentul comunicării actului, conform prevederilor Codului administrativ.

**179.** Litigiile dintre părţile contractante apărute în legătură cu furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare se soluţionează în instanţa de judecată competentă.

Anexa nr. 1

la Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

|  |
| --- |
| / denumirea operatorului/   **AVIZ DE BRANŞARE/RACORDARE**   nr.\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ Valabil până la \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_  1. Persoana fizică, persoana juridică (consumatorul): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2. Adresa: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3. Locul de consum pentru care se solicită branşarea/racordarea: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4. Punctul de racordare: la sistemul public de alimentare cu apă:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ la sistemul public de canalizare:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5. Debitul solicitat, cu excepţia consumatorilor casnici:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 6. Tipul, parametrii şi caracteristicele tehnice ale contoarelor ce urmează a fi instalate: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_7. Cerinţele faţă de montarea contoarelor: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_8. Alte cerinţe: Elaborarea şi coordonarea proiectului instalaţiilor interne de apă şi de canalizare cu operatorul este obligatorie. O copie a proiectului coordonat rămâne la operator. Coordonarea proiectului respectiv se efectuează de către operator în termen de cel mult 10 zile calendaristice de la data solicitării. |

Anexa nr. 2

la Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  | Dlui/dnei\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(funcția persoanei responsabile)de la\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_tel. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Contract nr. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| CEREREprivind verificarea metrologică (ordinară, de expertiză, cu executarea lucrărilor)a contorului nr. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |  |  |
|  |
| Prin prezenta, solicit acordarea suportului tehnic de către \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ privind executarea lucrărilor de demontare/montare și verificare metrologica (ordinară, de expertiza, cu executarea lucrărilor) a contorului nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Achitarea serviciilor solicitate garantăm. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Data\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | Semnătura\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Operatorul

Consumatorul

Anexa nr. 3

la Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

**Proces-verbal de dare în exploatare a contorului**

Ad resa(denumirea organizație i/numele și prenume l e)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Adresa postală, telefon)

A fost instalat contor la locul de consu m \_\_\_\_\_\_\_

Tipul contorului \_

N r. de fabricație \_ Indicii \_\_ \_\_\_ Data verificării de stat \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Sigiliul veritica torul ui metrolog\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sigili ul Operatorul ui n r. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Alte sigili i \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tipul contorului \_

N r. de fabricație \_ Indicii \_\_ \_ Data verificării de stat \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Sigiliul veritica torul ui m etrolog\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sigili ul Operatorul ui n r. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Alte sigili i \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tipul contorului \_

N r. de fabricație \_ Indicii \_\_ \_ Data verificării de stat \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Sigiliul veritica torul ui m etrolog\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sigili ul Operatorul ui n r. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Alte sigili i \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tipul contorului \_

N r. de fabricație \_ Indicii\_\_ \_ Data verificării de stat \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Sigiliul veritica torul ui m etrolog\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sigili ul Operatorul ui n r. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Alte sigili i \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Consu m atorul (reprezenta ntu l consumatorului) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (numele. prenumde funcț ia, semnatura)

 Reprezentantul Opera to rului

(numele, prenumele funcția, semnătura)

 Telefon de contact al Operatorului: -------------------

Nota: Procesul-verbal se întocmesțe în două exemplare, cate u nul pentru fiecare parte și se semnează de consumator, de operator. Operatorul este în drept să includă în procesul-verba l și a lte date.

Operatorul

Consumatorul

 Anexa nr. 4

la Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

A

 **Act de demontare a contorului**

Ad resa

(denumirea organizației/nume le și prenumele)

(Adresa poștală, telefon )

A fost demontat contor la locul de consum:

**Tipul contorului** \_

Nr. de fabricație \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Indicii \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sigiliul Opera torului n r. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Alte sigilii \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Tipul contorului** \_

Nr. de fabricație \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Indicii \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sigiliul Opera torului n r. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Alte sigilii \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Tipul contoru lu i** \_

Nr. de fabricație \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Indicii \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sigiliul Opera torului n r. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Alte sigilii \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Tipul contorului** \_

Nr. de fabricație \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Indicii\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Sigiliul Opera torului n r. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Alte sigilii \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Consu ma torul (reprezentantul consumatoru l ui)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (numele, prenumclc funția, semnătura)

Reprezentantul Operatorului

(numde, prenumele funtia, semnatura )

 Telefon de contact al Operatorului:--------------------

Nota: Actul se întocmește în două exemplare, cîte unul pentrn fiecare parte, și se semnează de consumator și de operator.Operatorul este în drept să includa în act și a l te date.

 Anexa nr. 5

la Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

/ denumirea operatorului/

**ACT Nr. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**de depistare a**

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

*ventil la unirea contorului cu ţeava la filtru*

*la obturatorul branşamentului de apă la vana pe conducta de ocolire*

*la îmbinarea demontabilă la robinet de incendiu la hidrant de incendiu*

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

* neasigurării integrității contorului, prin nerespectarea măsurilor de protecție a acestuia, care poate duce la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a volumului de apă utilizat;

Întocmit la data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ la ora \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Adresa locului de consum:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Categoria consumatorului: casnic alți consumatori, decât cei casnici

Consumatorul:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 proprietarul reprezentant al consumatorului

Contract nr.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Regimul de lucru a consumatorului: de la\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ până la \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tipul (numărul) contorului: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Indicaţiile contorului la ziua controlului: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Modalitatea consumului fraudulos

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Explicaţiile consumatorului:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Concluzii:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Cauzele refuzului \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 “\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_

 (data, luna, anul)

**Reprezentanții operatorului**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (numele, prenumele) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ semnătura

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (numele, prenumele) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ semnătura

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (numele, prenumele) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ semnătura

**Martori (în cazul în care există)**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (numele, prenumele) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ semnătura

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (numele, prenumele) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ semnătura

**Consumatorul sau reprezentantul acestuia**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (numele, prenumele) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ semnătura

 **Notă:** Actul se întocmeşte în două exemplare, cîte unul pentru fiecare parte şi se semnează de părţi.

Anexa nr. 6

la Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

/ denumirea operatorului/

**Act de deconectare/ de reconectare a instalațiilor interne de apă și de canalizare nr. \_\_\_\_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Consumatorul casnic, alți consumatori decât cei casnici (de subliniat): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Adresa locului de consum: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Motivul deconectării/reconectării a instalațiilor interne de la rețeaua de alimentare cu apă/ de canalizare (de subliniat):**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Deconectarea instalațiilor interne fost efectuată:** a) prin sigilare: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ b) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Măsuri necesare a fi întreprinse de consumator pentru reconectare**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Notă:** Prezentul act s-a întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare din părți.  Solicitarea cu privire la desigilare poate fi depusă în scris, prin telefon, poştă electronică, fax. Operatorul va executa reconectare instalaţiilor interne în termen de cel mult 3 zile lucrătoare, de la data solicitării consumatorului în cazul în care au fost înlăturate motivele deconectării.  Semnături:  **Reprezentantul operatorului**  |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**numele, prenumele* | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*semnătura* |
| *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**numele, prenumele* | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*semnătura* |
|   **Consumatorul sau reprezentantul acestuia**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*numele, prenumele* . |    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*semnătura* |

 |    |

Anexa nr. 7

la Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

/ denumirea operatorului/

 **Aviz de deconecta re** nr. \_\_\_\_\_\_din ----

 Stimate consu mator !

Prin prezenta, Va aducem la cunoștință, că în conformitate cu prevederile pct. \_\_\_\_\_\_\_\_din Regulamentul-cadru de organizare și functionare a serviciului public de alimentare cu apa și de canalizare, aprobat prin Hotararea Consiliului de administratie al ANRE nr. \_\_\_\_\_\_din 20\_\_\_, vom deconecta instalația internă de alimentare cu apă din motivul \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Pentru reconectare, va trebui să inlăturați motivele care au condus la deconectare, să achitați datoria formată și tariful pentru reconectare la rețeaua de al imentare cu apă și/sau canalizare a instalațiilor interne care vă apartin.

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

Vă rugăm, că la locurile de consum care vor fi deconectate, să luați măsuri de prevenire a alterării produselor și ieșirii din funcție a utilajului.

Reprezentantul operatorului (numele, prenumele) (semnătura)