



**Republica Moldova**

**AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU REGLEMENTARE ÎN ENERGETICĂ**

**HOTĂRÎRE** Nr. 271  
din 16.12.2015

**cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire  
la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare**

Publicat : 25.03.2016 în Monitorul Oficial Nr. 69-77 art Nr : 447

Înregistrat:  
Ministerul Justiției al RM  
nr. 1105 din 18 martie 2016.  
Ministrul justiției

Vladimir CEBOTARI\_\_\_\_\_

În scopul reglementării raporturilor juridice dintre operatorii care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și consumatori, în temeiul art. 7 alineatul (2) lit. f) și art. 28 din Legea nr. 303 din 13 decembrie 2013, privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 60-65, art. 123), Consiliul de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică

**HOTĂRĂȘTE:**

1. Se aprobă Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (se anexează).
2. Operatorii care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare vor pune la dispoziția consumatorilor, în centrele pentru relații cu consumatorii și vor plasa pe paginile lor web oficiale copiile Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și modelul contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.
3. Subdiviziunile Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică vor monitoriza

aplicarea de către titularii de licențe din domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare a Regulamentului aprobat.

**Sergiu CIOBANU,**

**Director**

**Octavian LUNGU,**

**Director**

**Iurie ONICA,**

**Director**

**Ghenadie PÂRȚU,**

**Director**

**Nr. 271/2015. Chișinău, 16 decembrie 2015.**

Anexă  
la Hotărârea Consiliului  
de Administrație al ANRE  
nr. 271/2015 din 16 decembrie 2015

## **REGULAMENT cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare**

### **Secțiunea 1**

#### **Dispoziții generale**

1. Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (în continuare Regulamentul) are drept scop reglementarea raporturilor juridice dintre operator și consumator cu privire la branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare, la contractarea, la furnizarea și plata serviciului public de alimentare cu apă potabilă, apă tehnologică și serviciul public de canalizare.

2. Prezentul Regulament se aplică la proiectarea, montarea și recepționarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorilor, la delimitarea instalațiilor operatorului de instalațiile interne de apă și de canalizare, la branșarea/racordarea, la contractarea și la evidența consumului de apă, la plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, la deconectarea/reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorilor, la limitarea și la întreruperea furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, la examinarea reclamațiilor consumatorilor și la soluționarea neînțelegerilor dintre operatori și consumatori.

3. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate au următoarele semnificații:

*avarie* – deteriorare sau defectarea anumitor părți componente ale sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare urmare a cărora nu pot fi menținuți, în limitele admisibile, parametri tehnologici de funcționare a sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, care pot duce la înrăutățirea parametrilor de calitate a apei furnizate, prejudicierea mediului ambiant, deteriorarea bunurilor persoanelor juridice sau fizice și este necesar de a întrerupe sau limita furnizarea apei și/sau a recepționării apelor uzate de la consumatori;

*aviz de deconectare* – aviz în scris, expediat consumatorului de către operator, prin care consumatorul este prevenit despre posibila deconectare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale acestuia de la rețeaua publică de alimentare cu apă /de canalizare și despre

cauza deconectării;

*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 și despre cauza limitării;

*cămin de branșare* – construcție subterană, componentă a instalației interne de apă a consumatorului realizată de acesta pentru branșarea instalațiilor interne de apă la rețeaua publică de alimentare cu apă, pentru instalarea contorului, protejarea și accesul la contor și la robinetul de închidere a apei;

*cămin de racord* – construcție subterană prin care se asigură racordarea și preluarea apelor uzate din instalațiile interne de canalizare ale consumatorului în rețeaua publică de canalizare;

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

*componența apelor uzate* – caracteristica apelor uzate și cantitatea de substanțe poluante conținută în apele uzate;

consumator noncasnic – persoană fizică sau juridică care utilizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, furnizat de operator în bază de contract, pentru necesități legate de activitatea de întreprinzător sau de cea profesională;

*control al contorului* – ansamblu de acțiuni efectuate de către operator, cu sau fără utilizarea aparatelor speciale, în scopul stabilirii corectitudinii funcționării contorului, lipsa intervențiilor în funcționarea acestuia, inclusiv pentru verificarea integrității contorului și a sigiliilor aplicate;

*controlul calității apelor uzate* – controlul componenței apelor uzate și a concentrației substanțelor poluante în apele uzate, deversate de către consumator în sistemul public de canalizare, corespunderea concentrației maxim admisibile a substanțelor poluante în apele uzate la deversarea lor în rețeaua publică de canalizare, în stația de epurare și care se efectuează prin comparația rezultatelor investigațiilor de laborator cu normativele în vigoare;

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

*instalații de preepurare* – instalații și dispozitive ale consumatorului noncasnic destinate preepurării apelor uzate, care nu au calități corespunzătoare normelor locale în vigoare, înaintea evacuării acestora în sistemul public de canalizare;

*întrerupere planificată a furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare* – întrerupere temporară a livrării apei/recepționării apelor uzate, cu informarea prealabilă a consumatorilor, cauzată de necesitatea efectuării de către operator a unor lucrări de deservire tehnică și/sau reparații planificate în rețelele publice de alimentare cu apă /de canalizare, branșare/racordare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale noilor consumatori, fără deconectarea instalațiilor interne de apă/de canalizare ale consumatorilor de la rețeaua publică de alimentare cu apă/canalizare;

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

*loc de consum* – amplasament al instalațiilor interne de apă și de canalizare ale

consumatorului, unde se consumă apa și se asigură preluarea și transportarea apelor uzate de la instalațiile interne de apă până la căminul de racord din sistemul public de canalizare;

*proba de control* – probă de ape uzate prelevată din căminul de control, în scopul determinării componenței apelor uzate evacuate de către consumatorul noncasnic în sistemul public de canalizare;

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

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

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

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

6. Calitatea apei potabile trebuie să corespundă Normelor sanitare privind calitatea apei potabile, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 934 din 15 august 2007 (Monitorul Oficial, 2007, nr. 131-135, art. 970).

7. Exploatarea, întreținerea, reparația, dezvoltarea sau modificarea rețelelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, precum și a rețelelor interne de alimentare cu apă și de canalizare din blocurile locative, după caz, se efectuează de către operator în conformitate cu prevederile Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, contractele încheiate, Regulamentul privind exploatarea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin ordinul Agenției pentru Dezvoltare Regională a Republicii Moldova nr.6 din 24 ianuarie 2006, Normelor în construcții СНиП 2.04.02-84, СНиП 3.05.04-85 și СНиП 2.04.03-85.

8. Tarifele pentru serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare se stabilesc conform Metodologiei de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate, aprobată prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică (în continuare Agenția) nr. 741 din 18 decembrie 2014 (Monitorul Oficial, 2015, nr. 33-38, art. 258).

9. Consumatorul poate dispune de unul sau de mai multe locuri de consum. Prevederile prezentului Regulament se aplică în raport cu fiecare loc de consum, luat aparte, ce aparține consumatorului.

10. Relațiile dintre operator și consumator privind furnizarea și achitarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, nespecificate în prezentul Regulament, se reglementează în conformitate cu prevederile Legii privind serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

11. Operatorul este obligat să întreprindă toate măsurile necesare pentru prevenirea sau remedierea defectelor și a deranjamentelor din instalațiile sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, precum și a rețelelor interne de alimentare cu apă și de canalizare din blocurile locative pe care le întreține și le exploatează în condițiile stabilite de Legea privind

serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, de contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și de prezentul Regulament.

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

13. Lucrările de proiectare și de montare a instalațiilor interne de apă și de canalizare, a branșamentelor de apă și a racordurilor de canalizare, precum și cele de modificare a acestora se efectuează cu respectarea Normelor în construcții СНиП 2.04.01-85 și СНиП 3.05.01-85, CP G.03.01-2006 (МСП 4. 01-102-98) Proiectarea și montarea conductelor sistemelor interioare de alimentare cu apă rece și fierbinte cu utilizarea țevilor de oțel cu acoperire de polimeri, СНиП 3.01.01-85\* și a condițiilor tehnice și instrucțiunilor producătorilor de echipamente, cheltuielile fiind suportate integral de către consumatori.

## **Secțiunea 2**

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

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

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

15. În scopul branșării/racordării instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, solicitantul este obligat să obțină de la operator avizul de branșare/racordare, conform modelului stabilit în Anexa nr. 1 la prezentul Regulament. Obținerea avizului de branșare/racordare este necesară și în cazul solicitării majorării debitului de apă la un loc de consum.

16. Pentru eliberarea avizului de branșare/racordare, solicitantul va depune o cerere, în scris, la oficiul operatorului, care a cuprinde obligatoriu următoarele:

- a) numele, prenumele persoanei fizice, denumirea persoanei juridice și adresa locului de consum, numerele telefoanelor/faxurilor, altor informații de contact;
- b) scopul utilizării apei;
- c) debitul de apă solicitat, cu excepția consumatorilor casnici, caracteristicile apei și regimul de furnizare solicitat, debitul și caracterul apelor uzate ce urmează a fi deversate în rețeaua publică de canalizare, regimul deversării;
- d) copia actului de identitate, în cazul persoanei fizice;
- e) codul poștal, codul de identificare al proprietarului, codul fiscal, rechizitele bancare, funcțiile, numele, prenumele persoanelor autorizate să semneze contractul;
- f) termenul de branșare/racordare.

17. La cerere se anexează:

- a) copia actului care atestă dreptul de proprietate asupra imobilului sau copia documentului care atestă obținerea pe cale legală a imobilului sau permisiunea autorităților de resort;
- b) pentru consumatorii noncasnici copia deciziei de înregistrare, eliberată de autoritatea competentă sau copia altui document care atestă dreptul de a desfășura activitatea, după caz.

Solicitantul prezintă copiile documentelor și originalele pentru verificarea copiilor prezentate.

18. Operatorul este obligat să elibereze solicitantului, în termen de 20 zile calendaristice,

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

19. Solicitantul este obligat să obțină de la operator avizul de branșare/racordare înainte de a începe proiectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare. Termenul de valabilitate al avizului de branșare/racordare constituie 2 ani. Avizul de branșare/racordare își pierde valabilitatea dacă pe parcursul unui an de la data eliberării avizului n-a fost elaborat și prezentat operatorului spre coordonare proiectul de alimentare cu apă/de canalizare, sau dacă la expirarea termenului de 2 ani după eliberarea avizului de branșare/racordare nu au demarat lucrările de construcție a imobilului. În acest caz solicitantul este obligat să solicite operatorului prelungirea termenului de valabilitate a avizului de branșare/racordare sau să obțină un nou aviz de branșare/racordare, în cazul imposibilității operatorului de a satisface condițiile incluse în avizul precedent.

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

Proiectul instalațiilor interne de apă și de canalizare, a branșamentului de apă, a racordului de canalizare, elaborat în baza avizului de branșare/racordare, se coordonează de către operator în termen de cel mult 10 zile calendaristice de la data prezentării proiectului. Neîncadrarea operatorului în termenul stabilit, va avea drept consecință coordonarea tacită a proiectului.

21. Executarea branșamentului de apă, a racordului de canalizare se asigură de către operator sau de către solicitant și numai în baza proiectului avizat de către operator cu respectarea dreptului de proprietate. În cazuri temeinic justificate de către solicitant sau operator și când condițiile tehnice nu permit altă soluție, se poate admite branșarea mai multor instalații interne de apă ale consumatorilor la același branșament de apă.

22. La cererea solicitantului, operatorul este obligat să asigure, executarea branșamentului de apă și/sau a racordului de canalizare și montarea contorului. Aceste lucrări se execută de operator în termen de până la 30 zile calendaristice din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branșare/racordare, în cazul consumatorilor casnici și în termen de până la 45 zile calendaristice din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branșare/racordare, în cazul consumatorilor noncasnici.

23. Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă/de canalizare ale solicitantului la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare se efectuează numai de către operator, care poartă responsabilitatea pentru executarea acestor lucrări conform legii. Branșarea/racordarea se efectuează în prezența solicitantului, după ce au fost îndeplinite condițiile indicate în avizul de branșare/racordare, iar branșamentul de apă/racordul de canalizare este recepționat conform Legii privind calitatea în construcții nr. 721-XIII din 2 februarie 1996 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr. 25, art. 259) și Hotărârii Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente, nr. 285 din 23.mai 1996 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr. 42, art. 349).

24. Până la realizarea branșării/racordării, solicitantul trebuie să asigure executarea tuturor lucrărilor ce țin de montarea instalațiilor interne de apă și de canalizare și să prezinte

operatorului procesul-verbal de recepție a acestor instalații în conformitate cu Legea privind calitatea în construcții nr. 721-XIII din 2 februarie 1996 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.25, art. 259) și Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente nr. 285 din 23 mai 1996 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr.42-44, art. 349).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

29. Operatorul nu este în drept să ceară de la solicitant recuperarea cheltuielilor sau efectuarea de lucrări ce țin de majorarea capacității sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare.

30. În cazul în care operatorul nu eliberează avizul de branșare/racordare sau nu efectuează branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament, solicitantul este în drept să conteste aceste acțiuni în conformitate cu prevederile Legii cu privire la petiționare nr. 190-XIII din 19 iulie 1994 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 6-8, art. 23) și a prezentului Regulament.

### **Secțiunea 3**

#### **Delimitarea instalațiilor interne de apă și de canalizare de instalațiile operatorului**

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

32. Pentru consumatorii casnici deținători de case de locuit individuale, punctul de delimitare a instalațiilor interne de apă de rețeaua publică de alimentare cu apă a operatorului se stabilește la ieșirea din contorul instalat în căminul de branșare, amplasat în limita teritoriului consumatorului. Căminul de branșare este parte componentă a instalațiilor interne de apă și aparține consumatorului.

Pentru consumatorii casnici proprietari/locatari de apartamente din blocurile locative cu care operatorul a încheiat contracte de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este responsabil de furnizarea apei potabile până la ieșirea din contorul instalat în apartament.

33. 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.

34. La consumatorii noncasnici punctul de delimitare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare ale operatorului se stabilește în dependență de delimitarea patrimoniului consumatorului noncasnic și operatorului în funcție de proprietate, se indică în actul de delimitare, care este parte componentă a contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. În cazul punctelor termice a unităților termoenergetice punctul de delimitare a rețelilor de apă potabilă este prima flanșă a contorului instalat în punctul termic central.

35. Operatorul este responsabil de îmbinarea din punctul de delimitare.

36. Punctul de delimitare a instalațiilor interne de canalizare ale consumatorului de rețeaua publică de canalizare este căminul de racord la rețeaua publică de canalizare în sensul de scurgere a apelor uzate.

### **Secțiunea 4**

#### **Contractarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare**

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

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

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

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

3) Contract de furnizare a serviciului public de canalizare. Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va furniza numai serviciul public de



canalizare sau numai serviciul de epurare a apelor uzate ale consumatorului.

39. Pentru a încheia contractele prevăzute la punctul 38 din prezentul Regulament solicitantul depune o cerere, în forma prevăzută de operator, iar operatorul pentru încheierea acestor contracte va utiliza datele și informația prezentată de către persoana fizică sau juridică conform prevederilor punctelor 16, 17 și 25 din prezentul Regulament. În cazul în care a fost schimbat proprietarul locului de consum persoana fizică sau persoana juridică este obligată să prezinte operatorului următoarele acte pentru încheierea contractului:

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

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

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

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

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

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

40. Operatorul este obligat să încheie, fără discriminare, contractul solicitat de persoana fizică sau juridică, care a îndeplinit toate condițiile prevăzute de lege și de prezentul Regulament. Operatorul este obligat să încheie contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și cu solicitantul care deține imobilul în baza altui drept decât cel de proprietate, cu dreptul de a consemna condiția de plată preventivă a serviciilor furnizate în contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

41. Contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se întocmește în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă. În contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între operator și consumatorul casnic se indică în mod obligatoriu punctul de delimitare și responsabilitatea părților. La contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între operator și consumatorul noncasnic obligatoriu, ca parte componentă, se anexează actul de stabilire a punctului de delimitare.

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

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

b) obiectul contractului, nivelurile de calitate;

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

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

e) punctul de delimitare;

f) drepturile și obligațiile operatorului și ale consumatorului;

g) mijloacele prin care se pot obține informații despre tarifele în vigoare;

h) condițiile de întrerupere și limitare a furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, condițiile de deconectare și de reconectare a instalațiilor interne de apă și de

canalizare la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare;

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

j) acțiunile care trebuie întreprinse în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a serviciilor furnizate prevăzute în contract, modalitatea și cuantumul reducerii plăților pentru serviciile furnizate în caz de nerespectare de către operator a nivelurilor de calitate stabilit pentru serviciile furnizate;

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

Clauzele contractuale pot fi detaliate și completate în anexe sau în alte acte adiționale. Totodată, contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în mod imperativ, va conține clauzele obligatorii, specificate în Anexa nr. 2 la prezentul Regulament.

43. La încheierea contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu consumatorii existenți sau cu solicitanții, potențiali consumatori, pentru locurile de consum care nu sunt deconectate de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este obligat să efectueze controlul contorului de apă potabilă (tehnologică) și a contorului de ape uzate, dacă există, evacuate în sistemul public de canalizare și a sigiliilor aplicate.

În urma controlului operatorul întocmește actul de control al contorului în două exemplare (câte un exemplar pentru fiecare parte). Actul de control al contorului se semnează de către operator și de către consumator. În cazul depistării unor neajunsuri, contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se va încheia după lichidarea de către solicitant a neajunsurilor depistate.

44. Operatorul încheie cu consumatorul casnic contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și 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 plății pentru fiecare loc de consum.

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

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

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

b) în celelalte cazuri – în termen de cel mult 5 zile lucrătoare din data primirii cererii de încheiere a contractului.

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

48. Solicitantul are dreptul să conteste refuzul operatorului de a încheia contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, în conformitate cu prevederile Legii cu privire la petiționare și prezentului Regulament.

49. Consumatorul, parte a contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, care a înstrăinat un imobil, care constituie un loc de consum, este obligat să achite integral plata și datoriile pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, penalitățile, dacă sunt prevăzute în contract, și, în baza cererii depuse la operator, să rezilieze contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare pentru locul de consum respectiv.

50. Persoana fizică sau juridică, care a obținut cu drept de proprietate un imobil, ce nu a fost deconectat de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, este obligată să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, în termen de 15 zile calendaristice de la data înregistrării dreptului de proprietate. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu respectă această prevedere, operatorul este în drept să deconecteze locul de consum, preîntâmpinând persoana în cauză prin aviz de deconectare, cu cel puțin 5 zile calendaristice înainte. Operatorul este, totodată, în drept să ceară persoanei fizice sau juridice achitarea plății pentru consumul fraudulos (dacă acesta se constată), din momentul dobândirii de către persoana în cauză a dreptului de proprietate asupra imobilului respectiv.

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

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

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

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

55. 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 doar cu gestionarul fondului locativ sau, în lipsa gestionarului, cu persoana desemnată de locatari, cu specificarea necesităților tuturor locatarilor din bloc.

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

57. Dacă se schimbă destinația spațiului locativ, proprietarul, posesorul imobilului este obligat să solicite operatorului, încheierea unui nou contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în termen de 15 zile calendaristice. În acest caz operatorul este în drept să emită, după necesitate, consumatorului un nou aviz de racordare a instalațiilor interne de canalizare.

58. În cazul utilizării parțiale a spațiului locativ de către consumatorul casnic în alte scopuri, consumatorul casnic este obligat să instaleze contor separat pentru evidența 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, condiții privind instalarea contorului pentru evidența volumelor de apă consumată în alte scopuri, decât cele casnice. După instalarea contorului respectiv și sigilarea lui, operatorul și consumatorul încheie un contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru furnizarea serviciului public la imobilul respectiv.

59. 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.

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

61. În cazul deconectării instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, conform punctului din prezentul Regulament, operatorul este în drept să suspende contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru 30 zile calendaristice din ziua deconectării. Dacă, pe parcursul acestei perioade, consumatorul nu înlătură motivele pentru care au fost deconectate instalațiile interne de apă și de canalizare și nu solicită reconectarea lor la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este în drept să rezilieze în mod unilateral contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

62. Contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, încheiat între operator și consumator pentru o perioadă nedeterminată, își produce efectele până la rezilierea lui, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament și clauzele contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. În cazul în care contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, este încheiat între operator și consumator pentru o perioadă determinată, operatorul va preîntâmpina consumatorul despre

rezilierea unilaterală a contractului cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de data rezilierii. După caz, operatorul este obligat să restituie datoriile față de consumator cel târziu până la data rezilierii contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

63. Operatorul nu este în drept să ceară de la solicitant, consumator careva plăți pentru încheierea, modificarea, prelungirea, suspendarea sau rezilierea contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

## **Secțiunea 5**

### **Drepturile și obligațiile părților**

64. Drepturile consumatorului în raport cu operatorul sunt:

- a) să beneficieze de serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în condițiile stabilite în contractul de furnizare a serviciului respectiv, în Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentul Regulament;
- b) să fie prezent personal sau să desemneze expres o persoană care să asiste la citirea indicațiilor contorului, la efectuarea verificării metrologice de expertiză, a controlului contorului și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și la deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și de prezentul Regulament;
- c) să fie informat din timp de către operator despre regimul de furnizare a apei, stabilit în localitate, inclusiv cu privire la limitările sau întreruperile în furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în modul stabilit de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și de prezentul Regulament;
- d) să inițieze modificarea și completarea contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și/sau a anexelor acestuia prin acorduri adiționale, inclusiv în cazul în care apar prevederi noi în Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și în prezentul Regulament;
- e) să renunțe (definitiv sau temporar) la serviciile operatorului în modul stabilit de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, de prezentul Regulament și de contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- f) să primească, la cerere, informații privind tarifele în vigoare și calitatea apei, privind volumul consumului de apă, plățile și penalitățile calculate și achitate;
- g) să primească răspuns la petițiile și reclamațiile adresate operatorului în modul și în termenele stabilite de Legea cu privire la petiționare;
- h) să solicite recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în conformitate cu Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Codul civil și prezentul Regulament;
- i) să execute alte drepturi stabilite în Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Codul civil, Legea privind protecția consumatorilor și prezentul Regulament;
- j) la sistarea furnizării serviciilor pentru o perioadă de timp determinată și la suspendarea contractului pe o perioadă de timp nu mai mică de 3 luni;
- k) la încheierea, modificarea, prelungirea, suspendarea sau rezilierea contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentul Regulament;
- l) să verifice și să constate respectarea de către operator a prevederilor contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- m) să aibă acces la contor, dacă acesta este instalat pe proprietatea operatorului;
- n) la eliberarea de către operator a unui nou aviz de branșare/racordare, în cazul necesității majorării debitului de apă;

- o) la despăgubiri din partea operatorului pentru nerespectarea parametrilor de calitate ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- p) să aibă acces la serviciul telefonic 24 din 24 ore al operatorului, numărul de telefon al căruia se indică în mod obligatoriu în contract și în factură.

65. Obligațiile consumatorului sunt:

- a) să respecte prevederile contractului încheiat, prevederile Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prevederile prezentului Regulament;
- b) să prezinte operatorului datele și documentele necesare pentru încheierea, reîncheierea sau modificarea contractului privind furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- c) să exploateze și să întrețină în stare bună instalațiile interne de apă și de canalizare aflate în gestiunea sa în conformitate cu documentele normativ-tehnice, să remedieze la timp avariile și scurgerile de apă de la rețelele proprii;
- d) să asigure integritatea contoarelor și a sigiliilor aplicate acestora, inclusiv să întreprindă măsuri de protecție a contorului contra înghețului;
- e) să acorde acces personalului operatorului, la prezentarea legitimației corespunzătoare, pentru citirea indicațiilor contorului de apă, pentru demontarea contorului și prezentarea la verificarea metrologică, pentru efectuarea controlului integrității contorului de apă și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și pentru deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentul Regulament;
- f) să acorde acces personalului operatorului, la prezentarea legitimației corespunzătoare, la căminurile de control pentru prelevarea probelor, la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare amplasate pe teritoriul consumatorului pentru efectuarea lucrărilor de intervenție și de reconstrucție;
- g) să achite, în termenele stabilite, facturile pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- h) să utilizeze apa în mod rațional și fără fraude;
- i) să nu execute conectări neautorizate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- j) să nu evacueze spre deversare în sistemul public de canalizare substanțe interzise de actele normative în vigoare și care pot avaria rețeaua publică de canalizare sau pot afecta funcționarea instalațiilor de epurare a apelor uzate și să nu admită deversarea apelor uzate cu concentrația poluanților care depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate;
- k) să mențină curățenia și să întrețină în stare corespunzătoare căminul de vizitare în care este instalat contorul, amplasat pe proprietatea sa;
- l) să execute lucrări de întreținere și reparație, care îi revin conform Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, la instalațiile interne de apă și de canalizare pe care le are în folosință pentru a nu admite pierderi de apă sau, în caz de funcționare necorespunzătoare a acestora, pentru a nu crea pericol pentru sănătatea publică;
- m) să informeze, în termen de 7 zile lucrătoare, operatorul despre toate cazurile înstrăinării imobilului și a instalațiilor sale interne de apă și de canalizare, precum și despre modificarea altor date menționate în contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- n) să achite operatorului prejudiciile cauzate prin deteriorarea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, prin evacuarea în rețeaua publică de canalizare a

substanțelor interzise spre deversare și a apelor uzate cu concentrația poluanților care depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate, precum și în alte cazuri prevăzute de lege;

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

p) să rezilieze contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, dacă nu are necesitate de aceste servicii, să achite integral operatorului plata pentru serviciile furnizate și penalitățile calculate conform prevederilor contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

q) să fie prezent sau să desemneze un reprezentant la efectuarea controlului contorului și al sigiliilor aplicate;

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

s) să solicite operatorului condițiile pentru separarea evidenței apei consumate pentru alte scopuri decât cele indicate în contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile prezentului Regulament;

t) să numească prin ordin și să prezinte operatorului numele persoanelor responsabile pentru prelevarea probelor de ape uzate evacuate și pentru semnarea actelor respective (consumatorul noncasnic);

u) să participe la prelevarea de către operator a probelor apelor uzate și să semneze, actele respective (consumatorul noncasnic);

v) să respecte condițiile de deversare a apelor uzate să nu evacueze în sistemul public de canalizare a substanțelor interzise spre deversare și care pot provoca avarii ale rețelelor sau pot afecta funcționarea instalațiilor de epurare (consumatorul noncasnic);

w) să comunice imediat operatorului despre toate deteriorările în procesul tehnologic care pot aduce la afectarea regimului normal de funcționare al rețelelor publice și instalațiilor de epurare sau defectarea acestora (consumatorul noncasnic);

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

66. Obligațiile operatorului în raport cu consumatorii sunt:

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

b) să furnizeze serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în locurile autorizate, ținând cont de punctele de delimitare a rețelelor și instalațiilor, în baza unui contract încheiat cu consumatorul;

c) să respecte clauzele contractuale;

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

e) să respecte indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare stabiliți de Agenție;

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

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

h) să informeze consumatorii, cel puțin cu 3 zile lucrătoare înainte, prin mass-media, prin intermediul paginii web oficiale și/sau prin afișare, inclusiv la scările blocurilor locative,

despre orice întrerupere planificată a furnizării apei și/sau a recepționării apelor uzate în cazul unor lucrări planificate de reconstrucție, modernizare, reparație, racordare etc.;

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

j) să întrețină și să exploateze bransamentele de apă și racordurile de canalizare prin intermediul cărora se furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, până la punctul de delimitare;

k) să instaleze, să repare, să înlocuiască și să verifice metrologic contoarele pentru serviciile acordate conform prevederilor Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentului Regulament și să informeze consumatorii prin mass-media privind măsurile ce trebuie întreprinse pentru protecția contoarelor contra înghețului, în cazul în care se așteaptă temperaturi scăzute ale aerului exterior;

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

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

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

o) să achite, în condițiile legii, proprietarilor din vecinătatea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare prejudiciile cauzate în rezultatul intervențiilor de rețehnologizare, reparație, revizie sau în caz de avarii și să aducă la starea inițială terenurile afectate. Proprietarul terenului afectat de exercitarea dreptului de servitute va fi despăgubit pentru prejudiciile cauzate;

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

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

r) să determine consumul de apă și al apelor uzate, în lipsa contorului, conform prevederilor punctului 104 din prezentul Regulament;

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

t) să răspundă în termenele stabilite prin Legea cu privire la petiționare, la reclamațiile, depuse în scris de consumator;

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



operatorului;

v) să restituie datoriile acumulate față de consumator până la data suspendării sau a rezilierii contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

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

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

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

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

67. Drepturile operatorului în raport cu consumatorii sunt:

a) să aplice consumatorilor penalități pentru neachitarea, în termenul stabilit în factura de plată, a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat;

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

c) să limiteze sau să întrerupă furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în circumstanțele prevăzute de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentul Regulament;

d) să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute în punctul 140 din prezentul Regulament;

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

f) să întocmească actul de depistare a consumului fraudulos și să efectueze recalculul consumului de apă și volumului de ape uzate în conformitate cu prevederile punctelor 125-128 din prezentul Regulament;

g) să corecteze factura eronată, conform punctelor 122-124 din prezentul Regulament;

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

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

j) să factureze proprietarilor/locatarilor suprafețelor 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 și să lichideze din contul acestora conectările neautorizate;

k) să participe la verificarea metrologică de expertiză a contorului, la constatarea tehnico-

științifică în instituții specializate, în cazul în care presupune că contorul este deteriorat, că s-a intervenit în contor sau că sigiliile operatorului sînt violate.

## **Secțiunea 6**

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

68. Volumul de apă furnizat consumatorului se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de apă potabilă sau apă tehnologică. Volumul de ape uzate evacuate în sistemul public de canalizare și recepționate de către operator se determină în baza indicilor înregistrați de contor de evidență a apelor uzate, iar în lipsa lui volumul apelor uzate se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de apă potabilă sau apă tehnologică.

69. 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, adecvat și verificat metrologic.

70. Nu se admite furnizarea serviciului public de alimentare cu apă potabilă și apă tehnologică noilor consumatori fără instalarea contoarelor respective. Nu este obligatorie instalarea contoarelor pentru evidența volumelor de ape uzate.

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

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

a) la blocuri locative și la case individuale – de către operator, din contul mijloacelor financiare prevăzute în tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, calculate conform Metodologiei de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate;

b) în apartamentele din blocurile locative – de către operator, prin aplicarea tarifului distinct, în cazul în care furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza contractelor încheiate de către operator cu fiecare proprietar/locatar de apartament în parte;

c) în apartamentele din blocurile locative – de către proprietarii apartamentelor, în modul stabilit de gestionarul blocului locativ, în cazul în care furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza contractelor încheiate de către operator cu gestionarul blocului locativ;

d) la consumatorii noncasnici – conform clauzelor contractului încheiat între consumator și operator, din contul mijloacelor financiare ale consumatorului noncasnic.

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

74. Operatorul acceptă pentru instalare doar contoare verificate metrologic și legalizate pe teritoriul Republicii Moldova. Operatorul este obligat să refuze instalarea contorului procurat de către solicitant, potențial consumator, dacă tipul, parametrii și caracteristicile tehnice ale contorului nu corespund celor indicate în avizul de branșare/racordare.

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

și condiții de utilizare”.

76. După instalare, contorul se sigilează de către personalul operatorului, în prezența obligatorie a consumatorului, cu întocmirea procesului-verbal de dare în exploatare a contorului, în două exemplare. Formularul procesului-verbal de dare în exploatare a contorului se elaborează de operator conform modelului stabilit în Anexa nr.3 la prezentul Regulament. În procesul-verbal se indică data instalării, tipul și numărul contorului, locul instalării lui, numele sau denumirea consumatorului, denumirea operatorului, indicațiile inițiale ale contorului, numărul sigiliilor, alte informații. Cordonul sigiliului operatorului trebuie să fie din cupru sau din alt metal necoroziv.

77. Operatorul este în drept să întreprindă măsuri adecvate pentru prevenirea și pentru excluderea intervențiilor în funcționarea contorului. Măsurile respective se indică, în mod obligatoriu, în procesul-verbal de dare în exploatare a contorului sau în actul de control al contorului, întocmit în prezența obligatorie a consumatorului. Operatorul informează în mod obligatoriu consumatorul despre acest fapt și despre consecințele ce pot surveni în cazul în care consumatorul intervine în funcționarea contorului.

78. Se interzice consumatorului să intervină sub orice formă asupra contorului și asupra sigiliilor aplicate lui sau asupra altor instalații ale operatorului, precum și să blocheze accesul personalului operatorului la acestea.

79. Consumatorul sau persoana responsabilă de integritatea contorului este obligat să înștiințeze operatorul imediat ce depistează deteriorarea contorului sau violarea sigiliilor operatorului.

80. Personalul operatorului este obligat să prezinte consumatorului legitimația de serviciu și să comunice scopul vizitei în situația în care solicită acces pe proprietatea consumatorului, în scopul controlului contorului, pentru citirea indicațiilor contorului, pentru examinarea bransamentului de apă, în vederea efectuării de lucrări la instalațiile, proprietate a operatorului și care sunt situate pe proprietatea consumatorului sau în scopul deconectării de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului, conform prevederilor prezentului Regulament. În situațiile menționate, consumatorul este obligat să asigure imediat și necondiționat accesul personalului operatorului la contor și la instalațiile respective. În caz de refuz, operatorul este în drept să aplice prevederile punctului 140 lit. b) din prezentul Regulament. Personalul operatorului și consumatorul sunt în drept să stabilească, de comun acord, timpul efectuării activităților stipulate mai sus.

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

82. Citirea indicațiilor contorului în scopul facturării serviciului public furnizat se efectuează lunar de către operator, iar datele contorului se indică în factura de plată. Operatorul este responsabil de citirea indicațiilor contoarelor la consumatorii cu care are încheiate contracte de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Operatorul este în drept să solicite consumatorilor acces la contor pentru citirea indicațiilor contorului și pentru controlul contorului în orice moment al zilei în intervalul de timp 8.00-20.00, iar consumatorul este obligat să ofere operatorului acces necondiționat la contor. În cazul în care operatorul nu are acces la contor pentru citirea indicațiilor lui, acesta este în drept să indice în factura de plată pentru luna respectivă un consum estimativ, la nivelul consumului mediu înregistrat în perioada anterioară cu recalcularea ulterioară, reieșind din

indicațiile reale ale contorului. Controlul contorului și al sigiliilor aplicate se efectuează de către operator în funcție de necesitate și numai în prezența consumatorului sau a reprezentantului acestuia, inclusiv a membrilor familiei consumatorului casnic care au atins vârsta de majorat și care locuiesc împreună cu el, cu întocmirea actului de control în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

83. Personalul operatorului nu este în drept să efectueze controlul contorului în lipsa consumatorului sau a reprezentantului acestuia, cu excepția situației când consumatorul refuză să participe la controlul contorului. Personalul operatorului este obligat să examineze vizual integritatea contorului și sigiliile aplicate fără a le deteriora sau viola. În cazul în care personalul operatorului depistează că contorul este deteriorat și/sau că sigiliile operatorului sunt violate, el demonstrează încălcările respective consumatorului. Personalul operatorului, de asemenea, este în drept să verifice integritatea bransamentului. În rezultatul controlului contorului și al sigiliilor aplicate și după verificarea integrității bransamentului de apă personalul operatorului este obligat să întocmească un act de control în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Actul de control se contrasemnează de consumator.

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

85. În cazul depistării consumului fraudulos, personalul operatorului este obligat să demonstreze acest fapt consumatorului și să întocmească actul de depistare a consumului fraudulos conform anexei nr. 4 la prezentul Regulament în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Personalul operatorului indică în act, în mod obligatoriu, modalitatea în care consumatorul a efectuat consumul fraudulos.

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

87. Personalul operatorului este în drept să demonteze, în prezența consumatorului, contorul, pentru ca acesta să fie prezentat la instituția care efectuează constatări tehnico-științifice, în cazul în care presupune că respectivul contor este deteriorat, că s-a intervenit în contor sau că sigiliile operatorului sunt violate. Personalul operatorului este obligat să întocmească actul de demontare, în două exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte. În actul de demontare se indică, în mod obligatoriu, numărul și indicațiile contorului, numerele sigiliilor operatorului aplicate contorului, precum și motivele demontării. Personalul operatorului împachetează contorul și/sau sigiliile aplicate într-o sacoșă proprie, aplică sigiliul la sacoșă și în aceeași zi împreună cu consumatorul prezintă contorul la constatarea tehnico-științifică, sau înmânează contorul împachetat și sigilat consumatorului pentru a fi prezentat de acesta la constatarea tehnico-științifică, în termen de 7 zile calendaristice. Consumatorul nu este în drept să desigileze sacoșă în care a fost plasat contorul și/sau sigiliile aplicate.

Instituția în care urmează să fie efectuată constatarea tehnico-științifică se alege de către consumator.

Înainte de efectuarea constatării tehnico-științifice, consumatorul este în drept să solicite efectuarea verificării metrologice de expertiză a contorului, cheltuielile pentru verificarea metrologică de expertiză fiind suportate de către consumator. Operatorul informează obligatoriu despre acest drept consumatorul. În acest caz consumatorul prezintă contorul, la instituția în care urmează să fie efectuată constatarea tehnico-științifică, în termen de 5 zile lucrătoare de la emiterea raportului verificării metrologice de expertiză.

88. Operatorul și consumatorul au dreptul să solicite efectuarea constatării tehnico-științifice repetate.

După efectuarea constatării tehnico-științifice, operatorul sau consumatorul, după caz, este obligat să prezinte celuilalt, în termen de 10 zile calendaristice, contorul și/sau sigiliile operatorului aplicate lui și raportul constatării tehnico-științifice a contorului și /sau a sigiliilor operatorului aplicate contorului.

89. În cazul în care consumatorul nu prezintă contorul, sigilat și/sau sigiliile aplicate contorului, la constatarea tehnico-științifică sau dacă se constată că sigiliile aplicate sacoșei în care a fost împachetat contorul sunt violate, sau dacă sacoșa în care a fost împachetat contorul este deteriorată, operatorul este în drept să aplice față de consumator prevederile punctului 125 din prezentul Regulament.

În caz de distrugere, de sustragere sau de pierdere a contorului și/sau a sigiliilor aplicate lui, după ce au fost transmise de către operator consumatorului, operatorul este în drept să aplice prevederile punctului 126 din prezentul Regulament.

90. Cheltuielile pentru efectuarea constatării tehnico-științifice se achită de partea care a inițiat-o.

91. Se interzice operatorului să aplice prevederile punctului 125 din prezentul Regulament în cazul în care nu a fost stabilită modalitatea prin care consumatorul a efectuat consumul fraudulos. Drept bază pentru stabilirea modalității de consum fraudulos vor servi actul de depistare a consumului fraudulos, concluziile raportului constatării tehnico-științifice, concluziile raportului verificării metrologice de expertiză și rezultatele examinării de către operator a altor factori.

92. 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 și/sau a concluziilor raportului constatării tehnico-științifice, a concluziilor raportului verificării metrologice de expertiză. Dacă operatorul stabilește că, consumatorul nu a efectuat consum fraudulos, operatorul informează despre acest fapt consumatorul respectiv.

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

94. Decizia operatorului privind consumul fraudulos de către consumator, precum și factura emisă în baza acesteia se expediază consumatorului respectiv, în termen de cel mult 5 zile calendaristice după luarea deciziei.

95. Decizia operatorului privind consumul fraudulos de către consumator poate fi contestată de consumator în instanța de judecată în conformitate cu Legea contenciosului administrativ. În cazul în care, în conformitate cu Legea contenciosului administrativ, instanța de judecată dispune anularea deciziei, operatorul este obligat să anuleze factura pentru consumul fraudulos, emisă în baza acestei decizii.

96. În cazul în care consumatorul înștiințează operatorul, în conformitate cu punctul 79 din prezentul Regulament despre deteriorarea contorului și/sau despre violarea sigiliilor operatorului, faptul nu este calificat drept consum fraudulos de către consumator, dacă, în urma examinării, nu se demonstrează încălcarea respectivă.

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

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

99. Contoarele montate la consumatori sau la operator și utilizate pentru facturare, trebuie verificate metrologic în termenele legale, stabilite în conformitate cu Lista Oficială a mijloacelor de măsurare supuse obligatoriu controlului metrologic al statului L.O.-2004, aprobată prin Hotărârea Serviciului Standardizare și Metrologie nr. 1445-M din 4 ianuarie 2004 și numai în laboratoarele metrologice autorizate. În cazul rezultatelor negative ale verificărilor metrologice, contorul de apă se înlocuiește sau se repară.

100. Operatorul și consumatorul sau reprezentanții acestora au dreptul să fie prezenți la verificarea metrologică a contorului. Actul cu rezultatele verificării metrologice este pus la dispoziția operatorului și a consumatorului.

101. Operatorul și consumatorul pot iniția verificarea metrologică de expertiză a contorului în cazul în care una din părți are reclamații. Plata pentru verificarea metrologică de expertiză va fi efectuată de partea care a inițiat-o. Dacă, în urma verificării metrologice de expertiză, reclamația capătă confirmare, operatorul efectuează recalculări în conformitate cu punctele 108 și 109 din prezentul Regulament. Consumatorul va suporta cheltuielile pentru verificarea metrologică de expertiză, doar în cazul în care reclamația lui nu capătă confirmare.

102. 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 aducă la cunoștință consumatorului casnic obligația achitării de către consumatorul casnic a tarifului pentru demontarea, remontarea contorului și pentru verificarea metrologică de expertiză, dacă, în urma verificării metrologice de expertiză, solicitată de consumatorul casnic, se demonstrează că contorul funcționează în limitele erorii admisibile.

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

cauză.

104. În lipsa contorului (nu este instalat contor), volumul de apă consumată se calculează în corespundere cu normele de consum aprobate în modul stabilit, conform prevederilor actelor normative în vigoare. În lipsa contorului de evidență a apelor uzate, volumul apelor uzate evacuate se consideră egal cu volumul apei consumate. În cazul când furnizarea apei se sistează pe un termen de peste trei zile succesive și lipsesc contoarele, volumul apei furnizate se va determina luându-se în calcul durata reală de prestare a serviciilor. Întreruperile în alimentarea cu apă se vor înregistra în modul stabilit.

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

106. În cazul în care contorul instalat la consumatorul casnic sau la bransamentul blocului locativ este deteriorat, nu din vina consumatorului, operatorul restabilește evidența volumului de apă potabilă în termen de 15 zile calendaristice de la data demontării contorului, prin repararea contorului sau înlocuirea lui. Consumatorii noncasnici restabilesc evidența volumului de apă potabilă, apă tehnologică, ape uzate în termen de 15 zile calendaristice, prin repararea contorului sau înlocuirea lui. Operatorul și consumatorul, de comun acord, pot prelungi termenul de restabilire a evidenței cu 10 zile calendaristice.

107. În cazul în care contorul este sustras sau deteriorat și aceasta se datorează culpei consumatorului, acesta este obligat să anunțe imediat operatorul. În aceste situații, consumatorul achită cheltuielile pentru repararea, montarea sau înlocuirea contorului. Restabilirea evidenței consumului de apă se face nu mai târziu de 1 lună de la data înregistrării documentate a sustragerii sau a deteriorării contorului. În cazul neconformării consumatorului cu aceste cerințe, operatorul este în drept să aplice punctul 111 din prezentul Regulament.

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

109. Dacă contorul necesar de a fi demontat pentru reparație sau verificare metrologică a funcționat mai puțin de 3 luni, dar nu mai puțin de o lună, volumul mediu lunar de apă se va determina în baza indicațiilor medii pentru întreaga perioadă a funcționării acestuia, iar în cazurile în care această perioadă este mai mică de o lună, volumele vor fi determinate conform normelor de consum.

110. În cazul în care consumatorul, care a fost informat despre data vizitei operatorului, nu permite accesul personalului operatorului, la prezentarea legitimației, pentru efectuarea controlului contorului, între orele 08.00-20.00, personalul operatorului întocmește actul refuzului accesului, care se înmânează sau se expediază prin poștă consumatorului, în care obligatoriu se va indica data următoarei vizite pentru efectuarea controlului contorului. Dacă și în cadrul vizitei repetate consumatorul nu permite accesul la contor, operatorul deconectează instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu prevederile punctului 140 lit. b) din prezentul Regulament.

111. În cazul în care contorul a fost sustras sau a fost deteriorat din vina consumatorului, consumul de apă se determină în funcție de secțiunea bransamentului, viteza mișcării apei,

perioada de timp de la ultima citire a contorului și pînă la data reînălării altui contor sau reparației contorului deteriorat.

112. În cazul neexecutării de către consumatorul noncasnic a prescripției argumentate a operatorului, transmisă consumatorului cu cel puțin 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 considerație debitul determinat în cadrul controlului contorului și perioada de timp de la data expirării termenului indicat în prescripția operatorului și pînă la data instalării contoarelor adecvate debitului de consum.

113. În cazul existenței la consumator a rețelelor de apă pentru stingerea incendiilor, care sunt conectate la rețeaua publică de alimentare cu apă fără a fi instalat contor, desigilarea hidranților de incendiu și a altor instalații antiincendiare, se admite doar în cazul unui incendiu, cu înștiințarea operatorului. După folosirea rețelelor de apă pentru stingerea incendiilor, consumatorul este obligat, în decursul unei zile, să prezinte operatorului procesul-verbal privind desigilarea dispozitivelor și armăturii antiincendiare, sigilate de către operator, și timpul folosirii lor, coordonat cu organizația care a executat lucrările de stingere a incendiului.

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

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

## **Secțiunea 7**

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

114. Plata pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza facturii, emisă lunar de către operator și înmănată consumatorului sau expediată prin poștă.

115. Facturile se emit în baza indicațiilor contorului sau, după caz, a normelor de consum și a tarifelor aprobate de către autoritățile administrației publice locale sau de către Agenție, cu respectarea prevederilor prezentului Regulament, inclusiv la emiterea facturilor pentru plata preventivă.

116. În blocurile locative în care contractele de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare sunt încheiate cu gestionarul blocului locativ, facturarea serviciului se efectuează în baza tarifelor aprobate pentru furnizarea acestui serviciu la blocul locativ și a volumului de apă înregistrat de contorul comun instalat la brașamentul blocului, cu distribuirea integrală pe apartamente a volumului de apă înregistrat. Distribuirea pe apartamente a volumului de apă înregistrat de contorul comun de la brașamentul blocului locativ se efectuează în baza datelor contoarelor instalate în apartamente de către proprietari/locatari sau, în lipsa contoarelor, conform normelor de consum aplicate. Volumul înregistrat de contorul de la brașamentul blocului locativ, dar nedistribuit, în baza indicațiilor



contoarelor individuale/normelor de consum aplicate se repartizează adăugător pentru fiecare apartament proporțional consumului înregistrat de contoarele instalate în apartament și conform normelor de consum în lipsa contoarelor.

117. În blocurile locative în care furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza contractelor încheiate de către operator cu fiecare proprietar/locatari de apartament în parte, facturarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza datelor contoarelor individuale instalate în apartamente și a tarifelor aprobate pentru furnizarea acestui serviciu consumatorilor casnici proprietari/locatari de apartamente.

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

119. Factura prezentată consumatorului de către operator trebuie să conțină, în mod obligatoriu, următoarele date:

- a) numele și prenumele (denumirea) consumatorului;
- b) adresa pentru fiecare loc de consum și numărul contractului;
- c) indicațiile actuale și cele precedente ale contoarelor și perioada pentru care este emisă factura;
- d) volumul de apă potabilă, volumul de apă tehnologică, volumul serviciului de canalizare și de epurare a apelor uzate furnizate în perioada de facturare;
- e) tarifele aplicate;
- f) plata pentru fiecare serviciu furnizat;
- g) data expedierii facturii;
- h) data-limită de plată a facturii;
- i) datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;
- j) suma totală spre achitare ce include și datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;
- k) adresa și numărul de telefon al operatorului, inclusiv numărul telefonului din cadrul serviciului 24 din 24 ore, poșta electronică și pagina web oficială a operatorului.

120. Operatorul nu este în drept să includă în factură alte sume decât cele indicate la punctul 119 din prezentul Regulament.

121. Operatorul este în drept să aplice penalitate consumatorilor pentru fiecare zi de întârziere a plății pentru serviciile furnizate, începând cu prima zi după data-limită de plată a facturii. Suma penalităților va fi prezentată consumatorului spre achitare într-o factură separată. Penalitatea poate fi aplicată numai dacă este prevăzută în contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Cuantumul penalității este negociabil, dar nu poate depăși mărimea stabilită prin Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare. Penalitatea nu se aplică în cazul facturilor eronate.

122. 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.

123. Operatorul este în drept să nu restituie sumele încasate suplimentar sau să nu le considere drept plată pentru viitoarele decontări în cazul în care faptul emiterii unei facturi eronate a fost depistat după expirarea termenului de prescripție stabilit de Codul civil al

Republicii Moldova, aprobat prin Legea nr. 1107-XV din 6 iunie 2002 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002 nr. 82-86, art. 661) sau în cazul în care consumatorul nu poate demonstra faptul în cauză și nu poate indica data emiterii facturii eronate.

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

125. În cazul în care operatorul constată consum fraudulos de către consumator, operatorul este în drept să calculeze volumul serviciului public furnizat, care urmează să fie facturat de către operator consumatorului și care se determină în funcție de secțiunea bransamentului, viteza mișcării apei și de durata consumului fraudulos.

La determinarea volumului serviciului public furnizat, operatorul este obligat să ia în considerație toți factorii care permit calcularea exactă a prejudiciului cauzat operatorului în urma consumului fraudulos (categoria consumatorului, regimul de consum, regimul de lucru al agentului economic, modalitatea consumului fraudulos, starea instalațiilor interne ale consumatorului, necesitățile pentru care se utilizează apa, numărul de persoane ce locuiesc în apartament sau casă individuală, volumul apei înregistrat de contorul instalat la bloc etc.), fără a fi lezate drepturile legitime ale consumatorului.

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

127. Durata consumului fraudulos se ia în considerație de la data ultimului control al contorului, ultimii citiri a indicațiilor contorului și până la data depistării, dar nu poate depăși termenul de 1 lună. În cazul în care consumatorul a refuzat accesul la contor, durata consumului fraudulos nu poate depăși termenul de 3 luni.

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

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

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

131. Prevederile punctului 130 pot fi aplicate numai în cazul în care verificarea metrologică de expertiză a fost efectuată în limitele intervalului maxim de timp admis între două verificări metrologice succesive.

132. Operatorul este în drept să solicite plată preventivă pentru consumul de apă, pentru volumul de ape uzate ce urmează a fi deversat în sistemul public de canalizare de la

consumatorii care solicită reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, dacă instalațiile respective au fost deconectate din cauza neachitării facturilor pentru serviciul public furnizat și a penalităților stabilite în contract.

133. Operatorul, de asemenea, este în drept să ceară plată preventivă de la consumatorii care au încheiat contracte pentru furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru imobilul ce constituie locul de consum, deținut în baza altui drept decât cel de proprietate sau care nu dețin nici un act asupra imobilului și de la consumatorii față de care a fost inițiată procedura de insolvență.

134. Plata preventivă se va efectua de către consumatorul instalațiilor interne de apă și de canalizare ale căruia au fost deconectate de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, în contextul prevederilor punctului din prezentul Regulament, înainte de reconectare și de reluarea furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

135. Suma plății preventive se stabilește de către operator și nu poate depăși contravaloarea volumului mediu lunar de apă utilizată și respectiv contravaloarea serviciului de canalizare și de epurare a apelor uzate. În cazul contractelor încheiate cu consumatorii, care nu dețin un act asupra imobilului, suma plății preventive nu va depăși contravaloarea volumului mediu de apă utilizată pe parcursul a două luni și respectiv contravaloarea serviciului de canalizare și de epurare a apelor uzate pentru două luni. Valoarea plății preventive se indică în mod obligatoriu într-o anexă la contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

136. Operatorul îl va elibera de plata preventivă pe consumatorul care și-a onorat obligațiile pe parcursul unui an, cu excepția consumatorilor care au încheiat contracte de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru imobilele de care dispun în baza altui drept decât cel de proprietate.

137. În caz de reziliere a contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu consumatorul care efectuează plata preventivă, operatorul va efectua calculul definitiv al consumului și al plății pentru serviciul prestat și va restitui, după caz, consumatorului diferența, până la rezilierea contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

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

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

139. În cazul în care condițiile de evacuare a apelor uzate în rețeaua publică de canalizare nu pot fi îndeplinite din punct de vedere economic sau tehnologic de solicitant (agent economic) sau în cazul în care în apele uzate deversate de către consumatorii noncasnici concentrația poluanților depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate, stabilită de operator și aprobată de către agenția ecologică teritorială, operatorul și solicitantul procedează în conformitate cu prevederile articolului 22 din Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

## **Secțiunea 8**

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

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

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

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

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

d) neîndeplinirea de către consumator a condițiilor contractului încheiat cu operatorul privind limitele consumului de apă, volumul și calitatea apelor uzate evacuate sau privind cerințele de protecție a mediului;

e) neachitarea de către consumator a facturii pentru serviciul public furnizat de operator în decurs de 10 zile calendaristice de la data-limită de plată indicată în factură, prezentată consumatorului cu respectarea termenului prevăzut la punctul 66 lit. q) din prezentul Regulament;

f) constatarea consumului fraudulos, 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 punctul 66 lit. q) din prezentul Regulament.

141. Suspendarea furnizării apei consumatorului sau recepționarea apelor uzate de la consumator, în conformitate cu punctul 140 din prezentul Regulament se efectuează prin deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, care se efectuează doar în zilele lucrătoare, în intervalul de timp 08.00 – 20.00. Deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului se efectuează numai după avizarea consumatorului, prin aviz de deconectare, care se expediază sau se înmânează consumatorului cu cel puțin 5 zile calendaristice înainte de data preconizată pentru deconectare.

142. În cazul în care operatorul întreprinde măsurile prevăzute în punctul 140 din prezentul Regulament, operatorul este obligat să asigure că acțiunile întreprinse de el nu vor influența negativ calitatea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat altor consumatori.

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

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

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

b) consumatorul a contestat în instanța de judecată factura de plată a serviciului furnizat,

inclusiv factura pentru serviciul calculat în urma constatării consumului fraudulos. În acest caz consumatorul este obligat să înștiințeze în scris operatorul că a depus o cerere de chemare în instanța de judecată, anexând copia cererii.

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

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

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

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

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

149. În cazurile de deconectare, prevăzute în prezentul Regulament, personalul operatorului, în ziua preconizată pentru deconectare, prezintă consumatorului ordinul de deconectare semnat de persoana responsabilă a operatorului. Personalul operatorului nu este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului, în cazul în care consumatorul demonstrează faptul înlăturării motivelor care au condiționat emiterea ordinului de deconectare.

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

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

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

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

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

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

În cazul întreruperilor neplanificate a furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este obligat să restabilească furnizarea serviciului public către consumatori în termenul cel mai scurt posibil, care să nu depășească, însă, termenul stabilit prin contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, precum și limitele stabilite de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentul Regulament.

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

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

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

158. Operatorul nu poartă răspundere față de consumator pentru întreruperi, suspendări în furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare dacă acestea nu se datorează culpei sale.

159. Operatorul este în drept să suspende furnizarea apei potabile, apei tehnologice, recepția apelor uzate sau să reducă, fără preaviz, volumul serviciului furnizat în următoarele cazuri:

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

b) producerea circumstanțelor de forță majoră, a avariilor la rețelele și la instalațiile de alimentare cu apă și/sau de canalizare, precum și degradarea bruscă și esențială a calității apei la sursa de captare ca urmare a concentrației mari de poluanți în apă, situație ce necesită sistarea de urgență a distribuției apei și/sau a recepționării apelor uzate;

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

160. În caz de furnizare a apei cu întreruperi din cauza capacității insuficiente a apeductului, operatorul, cu acordul autorităților administrației publice locale, organizează distribuția apei în sectoarele corespunzătoare ale localităților conform unui orar, anunțând consumatorii despre regimul de furnizare. Totodată, operatorul elaborează și realizează măsuri de asigurare ulterioară a livrării apei către consumatori în volumele prevăzute.

161. Limitarea volumului de apă furnizat consumatorului, precum și reglementarea

regimului de furnizare a apei se efectuează potrivit condițiilor contractului încheiat între operator și consumator, în conformitate cu prevederile legii.

### **Secțiunea 9**

#### **Reclamațiile consumatorilor și procedurile de soluționare a neînțelegerilor**

162. Operatorul este obligat să dispună de centre pentru relații cu consumatorii, unde au acces liber toți consumatorii, pe parcursul programului de lucru, și să desemneze personalul cu drept de decizie, responsabil de examinarea reclamațiilor și de soluționarea problemelor consumatorilor.

163. Operatorul este obligat să aducă periodic la cunoștința consumatorilor următoarele date referitoare la activitatea centrelor pentru relații cu consumatorii:

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

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

164. Personalul operatorului responsabil de examinarea reclamațiilor consumatorilor trebuie să dispună de aptitudini și împuterniciri pentru:

a) a examina reclamațiile și a soluționa neînțelegerile direct, prin negocieri, cu consumatorul;

b) a remite reclamația către persoana operatorului, investită cu atribuții privind examinarea și soluționarea problemelor abordate în reclamație;

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

165. Personalul de conducere al operatorului este obligat să acorde audiență consumatorilor care solicită aceasta, în scopul soluționării problemelor consumatorilor. Programul de audiență se aprobă și se afișează în toate centrele pentru relații cu consumatorii.

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

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

168. Operatorul este obligat să țină evidența reclamațiilor. Informația despre reclamații include cel puțin:

a) data depunerii reclamației;

b) numele persoanei care a depus reclamația;

c) esența problemei abordate în reclamație;

d) acțiunile întreprinse de operator pentru soluționarea problemelor abordate în reclamație;

e) decizia operatorului.

169. Operatorul este obligat să prezinte Agenției orice informație solicitată privind reclamațiile, copiile înregistrărilor și ale deciziilor sau alte documente necesare examinării și soluționării de către Agenție a problemelor abordate în petiții.

170. Operatorul este obligat să depună toate eforturile pentru soluționarea rezonabilă a neînțelegerilor cu consumatorii, pe cale amiabilă, și în termene cât mai restrânse.

171. În cazul în care neînțelegerea dintre consumator și operator nu este soluționată pe cale amiabilă, operatorul este obligat să examineze situația creată și să răspundă în scris consumatorului, în termenele prevăzute de lege.

172. În caz de dezacord cu răspunsul operatorului ori dacă nu a primit în termenul stabilit răspuns de la operator, consumatorul este în drept să se adreseze Agenției, pentru soluționarea neînțelegerii sau în instanța de judecată pentru soluționarea litigiului.

173. În cazul în care consumatorul nu este de acord cu răspunsul Agenției, el este în drept să conteste acest răspuns în instanța de judecată în conformitate cu Legea cu privire la petiționare. Deciziile Agenției de soluționare a problemelor invocate în petiție pot fi contestate în termenele prevăzute de Legea contenciosului administrativ nr. 793-XIV din 10 februarie 2000 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2000, nr. 57-58, art. 375).

174. Litigiile dintre părțile contractante apărute în legătură cu furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se soluționează în instanța de judecată.

[anexa nr.1](#)

[anexa nr.2](#)

[anexa nr.3](#)

[anexa nr.4](#)