



**REPUBLICA MOLDOVA  
RAIONUL CĂUȘENI  
CONSILIUL COMUNAL BACCEALIA**

MD-4311, com. Baccealia, r-nul Căușeni tel.024379586; mob: 067101016; primaria.baccealia@apl.gov.md

**DECIZIE nr.  
Din \_\_\_\_\_ 2025**

**Cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului publice alimentare cu apă și de canalizare din comuna Baccealia, r-l Căușeni**

**PROIECT**

În conformitate cu Legea nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, cu Hotărârea Consiliului de administrație ANRE nr.319/2025 privind Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, Hotărârea Consiliului de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică nr. 320/2025, cu Hotărârea Guvernului nr.281/2024 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la prestarea și achitarea serviciilor comunale și necomunale, cu art.14, (2), h) din Legea nr.436/2006 privind administrația publică locală, Consiliul comunal Baccealia,

**DECIDE:**

1. Se aprobă Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului publice alimentare cu apă și de canalizare din comuna Baccealia, r-l Căușeni, conform anexei nr.1;
2. Se aprobă modelul de contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, conform anexa nr.2
3. Se pune în sarcina primăriei com. Baccealia, Nenov Claudia de a pune în aplicație prezentul Regulament reglementat la pct.1 și a contractului model de la pct.2, prin intermediul angajaților de prestare a serviciului comunal.
4. Responsabil de aducere la cunoștință publică tuturor locuitorilor se atribuie secretarei consiliului comunal, Țîbîrnă Natalia.
5. Prezenta decizie se publică în RSAL și se aduce la cunoștință:

-Locuitorilor com. Baccealia;

-Agenților economici;

-Instituțiilor publice.

Președintele ședinței:

Contrasemnează: Secretara Consiliului comunal Baccealia

Țîbîrnă Natalia

**Regulamentul  
de organizare și funcționare a serviciului public  
de alimentare cu apă și de canalizare  
Secțiunea 1**

**Dispoziții generale**

**1.** Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în continuare – Regulament al comunei Baccealia, stabilește cadrul juridic de reglementare a raporturilor dintre operatorul care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (în continuare – operator Primăria comunei Baccealia) și consumatori/solicitanți ai comunei Baccealia (s.Baccealia, s. Plop, s. Florica) cu privire la:

- 1) furnizarea serviciului public de alimentare cu apă tehnologică și prestarea serviciului public de canalizare;
- 2) bransarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- 3) contractarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 4) deconectarea, reconectarea instalațiilor interne ale consumatorilor, limitarea și întreruperea furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 5) facturarea și plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 6) examinarea petițiilor și soluționarea neînțelegerilor dintre operatori și consumatori.

**2.** Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare este elaborat și aprobat de către autoritățile administrației publice locale, în baza prezentului Regulamentului -cadru aprobat de ANRE nr.319/2025.

**3.** Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se funcționează, în baza următoarelor principii:

- 1) securitatea serviciului furnizat/prestat;
- 2) tarifarea echitabilă;
- 3) calitatea, eficiența și rentabilitatea serviciului furnizat/prestat;
- 6) accesul reglementat la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare al tuturor consumatorilor pe baze contractuale;
- 7) respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor, protecției mediului și sănătății populației;
- 9) adaptabilitatea la cerințele consumatorilor.

**4.** Furnizarea/prestarea serviciului public prin sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare are drept scop asigurarea alimentării cu apă, canalizarea și epurarea apelor uzate pentru toți consumatorii de pe teritoriul localităților și trebuie să îndeplinească în punctele de delimitare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorilor, parametrii de calitate a apei, parametrii tehnici stabiliți în contractele de furnizare/prestare conform standardelor naționale și valorile indicatorilor de performanță aprobați în modul stabilit de legislație.

**5.** În sensul prezentului Regulament, se utilizează noțiunile din Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (în continuare Legea nr. 303/2013), Legea nr. 187/2022 cu privire la condominiu (în continuare Legea nr. 187/2022) precum și următoarele noțiuni:

**avarie** – la sistemul public de alimentare cu apă se consideră defecțiunile conductelor, instalațiilor și utilajului aferent sau periclitarea exploatarea lor, care provoacă întreruperea completă sau parțială a livrării apei consumatorilor, inundarea teritoriului. Drept avarii în sistemul public de

canalizare se consideră distrugerea tuburilor și instalațiilor, sau înfundarea lor cu blocarea evacuării apelor uzate și revărsarea acestora pe teritoriu;

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

**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;

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

**deconectare** – desfacerea legăturii dintre instalațiile interne de apă/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;

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

**întrerupere planificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă 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/prestării 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;

**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/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

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

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

**7. Primăria com. Baccealia/Operator** asigură furnizarea/prestarea neîntreruptă a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în baza contractului încheiat cu consumatorul în condițiile stabilite de Legea nr. 303/2013 și actele normative în domeniu.

**8. Calitatea apei potabile** trebuie să corespundă prevederilor Legii nr. 182/2019 privind calitatea apei potabile și Regulamentul sanitar privind supravegherea și monitorizarea calității apei potabile, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 651/2023, dacă nu întrunește condițiile de mai sus, este apă tehnologică.

**9. Exploatarea, întreținerea, reparația, extinderea sau modernizarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, se efectuează de către operator în conformitate cu prevederile Legii nr. 303/2013,**

**10. Tarifele pentru serviciul public 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 nr. 489/2019 (în continuare - Agenție), și se aprobă prin decizia Consiliului comunal Baccealia, anual.**

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

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

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

**14. 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.**

## **Secțiunea 2**

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

**15** Orice persoană fizică sau juridică este în drept să solicite branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare, care îi aparțin, la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare al operatorului

**16.** 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*.

**17.** Pentru eliberarea avizului de branșare/racordare, *solicitantul depune o cerere în scris la sediul operatorului, Primăria com. Baccealia*, care va cuprinde obligatoriu următoarele:

1) numele, prenumele persoanei fizice sau denumirea persoanei juridice, adresa locului de consum, numerele telefonului/faxului, poșta electronică, alte informații de contact;

2) scopul utilizării apei;

3) 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;

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

5) copia deciziei de înregistrare eliberată de autoritatea competentă, în cazul persoanei juridice;

6) copia actului care atestă dreptul de proprietate asupra imobilului sau copia documentului care atestă dreptul de folosință temporară sau folosință și posesiune temporară;

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

**18.** Operatorul este obligat să elibereze solicitantului, în termen de 10 zile lucrătoare, avizul de branșare/racordare în care se indică în mod obligatoriu condițiile tehnico-economice optime de branșare/racordare ce nu contravin actelor normative, precum și lucrările pe care urmează să le îndeplinească solicitantul pentru branșarea/racordarea la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a instalațiilor interne de apă și de canalizare care îi aparțin. . Avizul de branșare/racordare se eliberează gratuit.

**19.** Avizul de branșare/racordare își pierde valabilitatea în următoarele cazuri:

1) în termen de un an de la data eliberării avizului, solicitantul nu a elaborat și prezentat operatorului spre coordonare proiectul branșamentului/racordului la rețeaua publică;

2) în termen de 2 ani după eliberarea avizului, solicitantul nu a demarat lucrările de construcție a instalațiilor interne.

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

**21.** *Executarea branșamentului de apă/racordului de canalizare se asigură de către operator sau de către solicitant numai în baza proiectului coordonat de către operator cu respectarea dreptului de proprietate a rețelelor interne de apă și de canalizare.*

**22.** La cererea solicitantului, operatorul este obligat să asigure executarea branșamentului de apă/racordului de canalizare cu montarea și sigilarea contorului în termen de până la 30 de zile din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branșare/racordare a instalațiilor interne ale consumatorilor la rețeaua publică, *determinate conform Metodologiei privind aprobarea și aplicarea tarifelor la serviciile auxiliare prestate consumatorilor de către operatorii serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare,*

**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.

**24.** Până la realizarea branșării/racordării, solicitantul trebuie să asigure executarea tuturor lucrărilor ce țin de montarea instalațiilor interne de apă și de canalizare în strictă conformitate cu proiectul coordonat cu operatorul.

**25.** În ziua finalizării executării branșamentului de apă/racordului de canalizare și întocmește Procesul-verbal de recepție, la care se anexează, după caz, informația prezentată de consumator .

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

**27.** Operatorul poate refuza argumentat eliberarea avizului de branșare/racordare solicitantului în cazul în care:

1) la cererea de solicitare nu au fost anexate documentele necesare conform pct. 18;

2) se confruntă cu lipsă de capacitate de producție, motivată și justificată de operator prin calcule, date în baza cărora s-a determinat că există lipsă de capacitate de producție. Concomitent, operatorul este în drept să propună solicitantului reducerea debitului solicitat;

3) se confruntă cu lipsa capacității rețelei publice de apă/canalizare, motivată de faptul că nu există rețea sau că rețeaua existentă nu dispune de capacitatea tehnică necesară pentru a fi satisfăcute cerințele solicitantului.

**28.** În caz de refuz de eliberare a avizului de branșare/racordare din motiv de lipsă de capacitate conform pct. 27 subpct. 3), operatorul este obligat să notifice în scris solicitantul despre acest fapt.

**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-și exercită atribuțiile prevăzute de prezentul Regulament și nu eliberează avizul de branșare/racordare sau nu efectuează branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale solicitantului la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare nejustificat în termenul stabilit, solicitantul este în drept să conteste aceste acțiuni în instanța de judecată conform prevederilor legale.

### Secțiunea 3

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

31. Punctul de delimitare este locul în care instalația internă de apă și/sau de canalizare a consumatorului se conectează la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, sau locul în care patrimoniul a doi operatori se delimitează în funcție de dreptul de proprietate, se indică obligatoriu în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

32. ***Pentru casele de locuit individuale, punctul de delimitare 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.***

33. La blocurile locative, punctul de delimitare a rețelelor și instalațiilor interne din condominiu și a rețelelor și instalațiilor publice sunt:

- 1) la rețelele de alimentare cu apă - ieșirea din contorul instalat în subsolul/etajul tehnic/scara blocului locativ/căminul amplasat în imediata apropiere a peretelui blocului (după caz), conform avizului de branșare eliberat de către operator;
- 2) la rețelele de canalizare - căminul de racord la rețeaua publică în sensul de scurgere a apei uzate.

34. La consumatorii, alții decât cei casnici, punctul de delimitare a instalațiilor interne de apă și de canalizare se stabilește în locul în care patrimoniul se delimitează în funcție de dreptul de proprietate dintre consumator, altul decât cel casnic și operator, care se indică în actul de delimitare și este parte componentă a contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

35. Operatorul este responsabil de îmbinarea în 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 și care a îndeplinit condițiile și lucrările prevăzute în avizul de branșare/racordare, este în drept să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

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

- 1) *Contract de furnizare/prestare 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/presta, 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 prestare a serviciului public de canalizare.* Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va presta numai serviciul public de canalizare;

**39.** Pentru a încheia contractele prevăzute la pct. 38, solicitantul depune o cerere, în forma prevăzută de operator, iar operatorul pentru încheierea acestor contracte va utiliza datele și informația prezentată de către solicitant care este obligat să prezinte operatorului următoarele acte pentru încheierea contractului:

- 1) cererea, indicând numele și prenumele în cazul persoanei fizice sau denumirea în cazul persoanei juridice, adresa (sediul), formularul cererii este pus la dispoziție de către operator;
- 2) numerele telefoanelor/faxurilor, adresa electronică, altă informație de contact;
- 3) copia actului care atestă dreptul de proprietate asupra imobilului sau copia documentului care atestă dreptul de folosință temporară sau folosință și posesiune temporară a imobilului care face obiectul locului de consum respectiv;
- 6) copia actului de identitate, în cazul persoanei fizice;
- 7) codurile poștale, codul de identificare al proprietarului/locatarului, codul fiscal, rechizitele bancare, funcțiile, numele, prenumele persoanelor autorizate să semneze contractul;
- 9) la solicitarea operatorului, declarația pe propria răspundere privind utilizarea apei și gestionarea apelor uzate (consumatorul altul decât cel casnic);
- 10) la solicitarea operatorului, informații privind sistemul de alimentare cu apă și de canalizare (consumatorul altul decât cel casnic).

**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 *contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu solicitantul care deține imobilul în baza altui drept decât cel de proprietate, cu dreptul de a consemna în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare condiția de plată preventivă a consumului lunar, efectuând ulterior recalcularea conform indicațiilor contorului.*

**41.** Contractul de furnizare/prestare 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/prestare 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.

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

- 1) denumirea operatorului și numele/denumirea consumatorului, adresa locului de consum unde se furnizează/prestează serviciul, adresa operatorului și a consumatorului, codul poștal, poșta electronică, numărul de telefon/fax, codul de identificare al consumatorului;
- 2) obiectul contractului, informația privind calitatea apei (potabile/tehnologice, uzate managere/industriale), nivelurile de calitate
- 3) modalitatea de evidență a consumului de apă și a apelor uzate evac
- 4) punctul de delimitare, reprezentat în schema rețelelor ca anexă la contract;
- 5) drepturile și obligațiile părților;
- 6) mijloacele prin care se pot obține informații despre tarife;
- 7) condițiile de întrerupere și limitare a furnizării/prestării 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;
- 8) durata contractului, precum și modalitatea de modificare, de suspendare ori de rezoluțiune a contractului;
- 9) acțiunile care trebuie întreprinse în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a apei prevăzute în contract;
- 10) modalitățile de soluționare a litigiilor aferente neexecutării sau executării defectuoase a clauzelor contractuale, alte clauze negociate de părți și care nu contravin legislației.

**43.** *La încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu consumatorul existent sau cu solicitantul potențial consumator, pentru locul de*

*consum conectat la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este obligat să efectueze, în prezența consumatorului sau a reprezentatului acestuia, verificarea contorului de apă, a contorului de ape uzate, după caz, precum și a sigiliilor aplicate.*

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

**44.** Operatorul încheie cu consumatorul contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru fiecare loc de consum luat aparte sau, cu acordul în scris al consumatorului, un contract pentru mai multe locuri de consum cu condiția indicării specificului și a datelor fiecărui loc de consum într-o anexă la contract. În cazul încheierii unui singur contract pentru mai multe locuri de consum, operatorul indică separat în factura de plată, transmisă consumatorului, valoarea plății pentru fiecare loc de consum.

**45.** Încheierea contractelor individuale între operator și fiecare proprietar/locatar de apartament se efectuează obligatoriu cu respectarea condițiilor prevăzute la alin. (4) art. 29 din Legea nr. 303/2013.

**46.** Consumatorul care a înstrăinat bunul imobil, *ce 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, urmând să notifice operatorul privitor la înstrăinarea bunului imobil și la rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare pentru locul de consum respectiv, în condițiile prevăzute de Codul civil.

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

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

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

**50.** În cazul *decesului* consumatorului casnic, până la desemnarea moștenitorului(ilor) imobilului persoanei decedate, operatorul, la solicitarea unuia din moștenitori (confirmat prin certificatul de calitate de moștenitor sau certificat de moștenitor), încheie contractul de furnizare/prestare cu condiția achitării datoriilor create la acest loc de consum și achitării plății preventive pentru serviciul furnizat/prestat, valoarea căreia reprezintă media consumului a ultimilor trei luni. *Dacă moștenitorul(ii) nu îndeplinesc această cerință, operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare de la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare.*

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

**52.** 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 din numele său contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Dacă **moștenitorii nu îndeplinesc această cerință**, operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare.

**53.** În cazul în care consumatorul (persoană fizică sau persoana juridică) își schimbă denumirea, adresa, codul fiscal, contul bancar, consumatorul respectiv este obligat în termen de 10 zile lucrătoare să prezinte operatorului documentele de confirmare, necesare pentru operarea modificărilor în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

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

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

2) dacă în rezultatul schimbării destinației spațiului locativ se majorează debitul de apă la locul de consum menționat sau concentrația substanțelor poluante în apele uzate deversate de către consumator în rețeaua publică de canalizare, operatorul este în drept să emită consumatorului un nou aviz de branșare/racordare a instalațiilor interne de apă și de canalizare;

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

**55.** În cazul utilizării parțiale a spațiului locativ de către consumatorul casnic în alte scopuri, acesta este obligat să instaleze contor separat pentru evidența volumului de apă consumat în această parte a imobilului. Pentru aceasta consumatorul va depune în scris o cerere la operator care îi va elibera, în termen de 15 zile, condițiile privind instalarea contorului pentru evidența volumelor de apă consumată în alte scopuri, decât cele casnice.

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

**57.** Consumatorul, parte a unui contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, este în drept să solicite, în scris, suspendarea contractului și suspendarea temporară a furnizării/prestării 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 până la data solicitată de suspendare a serviciului și a contractului, cu excepția cazurilor în care contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare prevede alt termen. **Operatorul va accepta solicitarea, iar consumatorul va achita integral plata pentru serviciul furnizat/prestat și penalitățile calculate conform prevederilor contractului până la data suspendării** temporare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, **precum și tariful pentru deconectare.**

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

**59.** Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între operator **și consumator pentru o perioadă nedeterminată**, produce efecte până la rezoluțiunea lui, în conformitate cu clauzele contractuale, prevederilor Codului civil și Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

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

## **Secțiunea 5**

### **Drepturile și obligațiile părților**

**61.** În raport cu operatorul, consumatorul este în drept:

- 1) să beneficieze de serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în condițiile stabilite în contractul de furnizare/prestare a serviciului respectiv,
- 2) să fie prezent personal sau să desemneze o persoană care să asiste la efectuarea verificării metrologice de expertiză a controlului, integrității contorului de apă și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și la deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de Lege.
- 3) să fie informat din timp de către operator despre regimul de furnizare a apei stabilit în localitate, inclusiv cu privire la limitările sau întreruperile în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 4) să inițieze modificarea și completarea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și/sau a anexelor acestuia prin acorduri adiționale, inclusiv în cazul modificării Legii nr. 303/2013 și prezentului Regulament;
- 5) să renunțe (definitiv sau temporar) la serviciile operatorului în modul stabilit de Legea nr. 303/2013, de prezentul Regulament și de contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 6) să primească, la cerere, informații privind tarifele și calitatea apei, volumul apei consumate, plățile și penalitățile calculate și achitate;
- 7) să primească răspuns la petițiile adresate operatorului în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare;
- 8) să solicite recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în conformitate cu Legea nr. 303/2013, Codul civil și prezentul Regulament;
- 9) să beneficieze de alte drepturi stabilite în Legea nr. 303/2013, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și prezentul Regulament;
- 10) la sistarea furnizării/prestării serviciilor pentru o perioadă de timp determinată și la suspendarea contractului pe o perioadă de timp nu mai mică de 3 luni;

- 11) la suspendarea sau rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu Legea nr. 303/2013 și prezentul Regulament;
- 12) să verifice și să constate respectarea de către operator a prevederilor contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 13) să aibă acces la contor, dacă acesta este instalat pe proprietatea operatorului;
- 14) la eliberarea de către operator a unui nou aviz de branșare/racordare, în cazul necesității majorării debitului de apă;
- 15) la despăgubiri din partea operatorului pentru nerespectarea parametrilor de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, potrivit condițiilor contractuale negociate de părți, în conformitate cu prevederile Codului civil;
- 16) **să aibă acces la serviciul telefonic 24 din 24 ore al operatorului, numărul de telefon al căruia se indică în mod obligatoriu în contract și în factură.**

## **62. Consumatorul este obligat:**

- 1) să respecte prevederile contractului încheiat, a Legii nr. 303/2013 și a prezentului Regulament;
- 2) să prezinte operatorului datele și documentele necesare pentru încheierea, reîncheierea sau modificarea contractului privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 3) 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 instalațiile interne proprii;*
- 4) să asigure integritatea contoarelor și a sigiliilor aplicate acestora, inclusiv să întreprindă măsuri de protecție a contorului contra înghețului;
- 5) *să acorde acces personalului operatorului pentru citirea indicațiilor contorului de apă, pentru prezentarea contorului la verificarea metrologică, controlul integrității contorului de apă și a sigiliilor aplicate acestuia, pentru inspectarea rețelelor sale interne precum și pentru deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 și prezentul Regulament;*
- 6) *să achite, în termenele stabilite, facturile pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;*
- 8) să utilizeze apa în mod rațional și fără fraude;
- 9) să nu execute conectări neautorizate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 10) să nu evacueze spre deversare în sistemul public de canalizare substanțe interzise de actele normative care pot avaria rețeaua publică de canalizare sau pot afecta funcționarea instalațiilor de epurare a apelor uzate, precum și să nu admită deversarea apelor uzate cu concentrația poluanților care depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate;
- 11) să se conecteze, în modul prevăzut de Legea nr. 303/2013 și de alte acte normative în domeniu, la rețeaua publică de canalizare sau, în lipsa acesteia, să asigure colectarea și, după caz, epurarea apelor uzate prin intermediul sistemelor individuale de colectare și epurare a apelor uzate sau evacuarea, în modul stabilit, a apelor uzate colectate la stațiile autorizate de epurare a apelor uzate;
- 12) **să mențină curățenia și să întrețină în stare corespunzătoare căminul de vizitare în care este instalat contorul, amplasat pe proprietatea sa;**
- 13) să execute lucrări de întreținere și reparație, care îi revin conform Legii nr. 303/2013, 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;
- 14) *să informeze, în termen de 7 zile lucrătoare, operatorul în cazul înstrăinării imobilului și schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu nelocativ, precum și despre modificarea altor date menționate în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;*

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

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

17) să fie prezent sau să desemneze un reprezentant la verificarea contorului și sigiliilor aplicate;

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

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

20) să informeze operatorul despre deținerea altor surse de alimentare cu apă, precum și data punerii în funcțiune, în vederea facturării volumului de apă evacuat în sistemul public de canalizare, în cazul consumatorilor, alții decât cei casnici. În acest scop, consumatorul are obligația să instaleze contor la sursa de apă alternativă, în baza căruia se va determina volumul de apă evacuat în sistemul public de canalizare;

21) să prezinte, la încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare și/sau la solicitarea operatorului, declarația pe propria răspundere privind utilizarea apei și gestionarea apelor uzate (consumatorul altul decât cel casnic);

### **63. În raport cu consumatorii, operatorul este obligat:**

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

2) să furnizeze/presteze 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;

3) să respecte clauzele contractuale;

4) să asigure funcționarea la parametrii proiectați a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare;

5) să respecte indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare stabiliți de autoritatea publică locală sau, după caz, de Regulamentul-cadru privind indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat de Agenție;

6) să asigure continuitatea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în punctul de delimitare la parametrii tehnici stabiliți în contract;

7) să elibereze avize de branșare/racordare la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare în termen de cel mult 10 zile lucrătoare din momentul depunerii solicitării și a prezentării documentelor necesare indicate în prezentul Regulament;

8) să informeze consumatorii, cel puțin cu 3 zile lucrătoare înainte, 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.;

9) să întreprindă măsuri de remediere a defecțiunilor produse în sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare, în termenele stabilite de prezentul Regulament și Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

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

11) să achiziționeze, să instaleze, să exploateze, să întrețină, să repare, să înlocuiască și să verifice metrologic contoarele de apă conform prevederilor Legii nr. 303/2013 și prezentului Regulament și să informeze consumatorii prin mass-media sau prin intermediul paginii web privind măsurile necesare de întreprins pentru protecția contoarelor contra înghețului;

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

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

14) să restituie sau să recalculeze consumatorilor plățile facturate incorect și să achite despăgubiri pentru prejudiciile cauzate din vina sa, în conformitate cu Legea nr. 303/2013, Codul civil și prezentul Regulament.

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

16) să prezinte lunar consumatorului factura emisă în baza indicilor contorului sau în baza normelor de consum în cazul în care nu este instalat contor, pentru plata serviciul furnizat/prestat cu aplicarea tarifelor în vigoare, cu cel puțin 10 zile înainte de expirarea termenului-limită de plată a facturii indicat în aceasta;

18) să determine în lipsa contorului, consumul de apă și al apelor uzate evacuate, conform prevederilor punctelor de mai jos ce reglementează acesta.;

19) 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;**

20) să răspundă, în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare, la petițiile depuse în scris de consumator;

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

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

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

24) să asigure încasarea plăților pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare de la consumatori, inclusiv prin intermediul băncilor, oficiilor poștale sau oficiilor sale din teritoriu, în termenul prevăzut în prezentul Regulament;(01-10 a lunii????)

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

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

29) să informeze consumatorii, la intervale regulate și cel puțin o dată pe an, (conform programului de monitorizare aprobat) într-o formă cât mai potrivită și ușor accesibilă, inclusiv prin intermediul facturilor sau prin mijloace digitale, pagina oficială, cu privire la calitatea apei destinate consumului uman, inclusiv parametrii indicatori.

**64. În raport cu consumatorii, operatorul are următoarele drepturi:**

- 1) să factureze și să încaseze lunar contravaloarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat/prestat, în conformitate cu tarifele aprobate și cu modul stabilit de prezenta lege, cu alte acte normative;
- 2) să **aplice consumatorilor penalități pentru neachitarea, în termenul stabilit în factura de plată a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat, conform prevederilor Legii nr. 303/2013;( art.27, 5)** În cazul în care consumatorul nu achită serviciul în termenele indicate în factură, acestuia i se vor calcula penalități pentru fiecare zi de întârziere. **Cuantumul penalității nu poate depăși rata medie anuală ponderată a dobânzii la creditele acordate de băncile comerciale în monedă națională, pentru un an, înregistrată în anul precedent** și publicată în raportul Băncii Naționale a Moldovei.)
- 3) să aibă acces la contoarele instalate la consumatorii cu care a încheiat contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, la căminele de control al apelor uzate, instalațiile aflate pe proprietatea consumatorilor pentru citirea indicilor contoarelor, la 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 nr. 303/2013 și prezentul Regulament. Accesul se va efectua doar în prezența consumatorilor sau ai reprezentanților acestora;
- 4) să limiteze sau să întrerupă furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în circumstanțele prevăzute de art. 23 din Legea nr. 303/2013 și prezentul Regulament;
- 5) să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute în Capitolul 8.
- 6) să refuze eliberarea avizului de branșare/racordare la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale noilor consumatori, cu informarea în termen a cauzei ;
- 7) să **demonstreze consumatorului faptul și modul în care a consumat fraudulos apa, să întocmească actul de depistare a încălcării și să efectueze recalcularea consumului de apă și volumului de ape uzate ;**
- 8) să corecteze factura eronată,
- 9) să solicite plata preventivă de la consumator în situațiile prevăzute de prezentul Regulament;
- 10) să efectueze, fără aviz prealabil, cu participarea consumatorului, altul decât cel casnic, sau a reprezentantului desemnat de acesta, luând în considerare regimul de activitate al acestuia, controlul calității apelor uzate deversate de către consumator în sistemul public de canalizare, precum și al debitelor maxime ale acestora;
- 11) să **factureze proprietarilor/locatarilor suprafețele 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;
- 12) să inițieze și să participe la expertiza metrologică a contorului, la expertiza extrajudiciară în instituții specializate, în cazul în care presupune că contorul este deteriorat, că s-a intervenit la contor sau că sigiliile operatorului sunt violate;

## Secțiunea 6

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

**65.** Volumul de apă furnizat consumatorului se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de apă. **Volumul de ape uzate evacuat** în sistemul public de canalizare și recepționat de către operator se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de evidență a apelor uzate, iar în lipsa lui, **volumul apelor uzate se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de apă.**

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

67. Se interzice determinarea volumului de apă în baza indicilor contorului cu buletinul de verificare metrologică expirat sau care nu corespunde prevederilor documentelor normative aplicabile din domeniul metrologiei legale.

68. Nu se admite furnizarea serviciului public de alimentare cu apă potabilă și apă tehnologică noilor consumatori fără instalarea contoarelor de evidență a volumelor de apă conform cerințelor. Nu este obligatorie instalarea contoarelor pentru evidența volumelor de ape uzate.

69. În caz de dezacord privind evidența și facturarea volumelor de ape uzate evacuate în rețeaua publică de canalizare, consumatorul este în drept să instaleze contor pentru determinarea volumului de ape uzate la racordul de canalizare, cu respectarea normelor tehnice și de reglementare și coordonarea lucrărilor cu operatorul. Achiziționarea, instalarea, exploatarea, întreținerea, reparația, înlocuirea și verificarea metrologică a contoarelor de evidență a apei uzate evacuate în rețeaua publică de canalizare se efectuează de către consumator.

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

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

1) la branșamentele blocurilor locative, la casele individuale – de către operator, *din contul mijloacelor financiare prevăzute în tariful pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, calculate conform Metodologiei de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate, aprobată de Agenție;????????????????????? trebuie să fie inclus costul sau se pune în plată consumatorului sau*

1) la alți consumatori – **conform contractului încheiat între consumator și operator sau între consumator și administratorul asociației, din contul mijloacelor financiare ale consumatorului(de stipulat in contract)**

72. Contorizarea tuturor ale caselor individuale, ale apartamentelor și ale altor consumatori este obligatorie, în conformitate cu prevederile Legii nr. 303/2013.

73. Operatorul este obligat să informeze solicitantul, potențialul 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/consumator, dacă tipul, parametrii și caracteristicile tehnice ale contorului nu corespund celor incluse în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova și nu este indicat în avizul de branșare/racordare.

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 reprezentantul operatorului în prezența obligatorie a consumatorului sau a reprezentantului acestuia, cu întocmirea procesului-verbal de dare în exploatare a contorului în două exemplare. Formularul procesului-verbal de dare în exploatare a contorului se elaborează de operator conform modelului stabilit în Anexa nr. 3. În procesul-verbal se indică data instalării, tipul și numărul contorului, locul instalării, numele sau denumirea consumatorului, denumirea operatorului, indicii inițiali ai contorului, numărul sigiliilor, alte informații. Cordonul sigiliului operatorului trebuie să fie din cupru sau din alt metal necoroziv.*

77. Operatorul este în drept să întreprindă măsuri necesare pentru prevenirea și 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 sau a reprezentantului acestuia. 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 în situația în care depistează deteriorarea contorului sau violarea sigiliilor operatorului.

80. Operatorului este obligat să prezinte consumatorului legitimația de serviciu și să comunice scopul vizitei în situația în care solicită acces pe proprietatea consumatorului în scopul verificării contorului, pentru citirea indicațiilor contorului, pentru inspectarea rețelelor interne ale consumatorului. În situațiile menționate, consumatorul este obligat să asigure imediat și necondiționat accesul personalului operatorului la contor și la instalațiile respective. În caz de refuz, operatorul este în drept să documenteze acest fapt prin întocmirea actului respectiv, cu aplicarea ulterioară a prevederilor. Modelul Actului privind refuzul nemotivat de a oferi acces personalului operatorului la contor și instalațiile interne, este stabilit la *Anexa nr. 4*.

81. În cazul înlocuirii contorului și/sau demontării contorului pentru verificarea metrologică periodică la consumatorul casnic, operatorul informează consumatorul casnic despre data și intervalul de timp în limitele căruia vor fi efectuate lucrările de demontare,

82. *Citirea indicilor contorului în scopul facturării serviciului public furnizat se efectuează lunar, cu excepția caselor individuale în perioada rece a anului, perioadă când sunt întreprinse măsuri de protecție a contorului contra înghețului, de către operator sau de către consumator, iar datele contorului se indică în factura de plată. Operatorul este responsabil de citirea indicilor contoarelor la consumatorii cu care are încheiate contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Operatorul este în drept să solicite consumatorilor acces la contor pentru citirea indicilor contorului și pentru controlul contorului în orice moment al zilei în intervalul de timp 8.00-20.00, iar consumatorul este obligat să ofere operatorului acces necondiționat la contor. În cazul în care operatorul nu are acces la contor pentru citirea indicilor, acesta este în drept să indice în factura de plată pentru luna respectivă un consum estimativ, la nivelul consumului mediu înregistrat în perioada anterioară cu recalcularea ulterioară, reieșind din indicii reali ai contorului, dar nu mai rar de o dată în trimestru. Controlul contorului 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. În cazul în care consumatorul sau reprezentantul acestuia *a refuzat să participe la controlul contorului și a sigiliilor aplicate, reprezentantul operatorului efectuează controlul în lipsa acestuia, întocmind actul de control al contorului în care se indică faptul refuzului.* Actul de control al contorului, semnat de către reprezentantul operatorului se înmânează consumatorului, iar în caz de refuz al consumatorului de a primi actul întocmit, acesta se expediază cu aviz consumatorului prin intermediul poștei.

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

85. *Actul de depistare a încălcării este semnat de reprezentantul operatorului și de consumator sau de reprezentantul acestuia. În cazul în care consumatorul sau reprezentantul acestuia refuză să*

*semneze actul de depistare a încălcării, reprezentantul 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, reprezentantul operatorului înlătură încălcările depistate și păstrează probele respective.*

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

87. Reprezentantul operatorului împachetează contorul și sigiliile aplicate într-o sacoșă proprie, aplică sigiliul la sacoșă și în aceeași zi împreună cu consumatorul prezintă contorul la expertiza extrajudiciară sau înmânează contorul împachetat și sigilat consumatorului pentru a fi prezentat de acesta la expertiza extrajudiciară, în termen de 7 zile. Consumatorul nu este în drept să desigileze sacoșa în care a fost plasat contorul și sigiliile aplicate.

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

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

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

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

92. 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 prezentului regulament..

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

94. Se interzice operatorului să aplice prevederile punctelor capit. 8 în cazul în care nu a fost stabilită modalitatea prin care consumatorul a efectuat consumul fraudulos. Drept bază pentru stabilirea modalității de consum fraudulos vor servi actul de depistare a încălcării, concluziile raportului expertizei extrajudiciare, concluziile raportului expertizei metrologice și rezultatele examinării altor probe acumulate de operator.

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

96. 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.

97. În cazul depistării sau constatării de operator a faptului schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu nelocativ destinat necesităților legate de activitatea de întreprinzător sau de cea profesională sau se utilizează spațiul în alte scopuri decât locative, fără ca posesorul imobilului să solicite operatorului în termenul stabilit încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în calitate de consumator, altul decât cel casnic, operatorul este în drept să întocmească actul de depistare a încălcării privind schimbarea destinației spațiului locativ.

98. Operatorul este în drept să emită o decizie argumentată, cu indicarea circumstanțelor și a motivelor ce au stat la baza emiterii acesteia, prin care să încaseze diferența dintre contravaloarea serviciului calculată în baza tarifului aplicat în perioada respectivă și contravaloarea serviciului calculată în baza tarifului în vigoare care urma să fie aplicat consumatorului în rezultatul schimbării destinației spațiului locativ sau utilizării spațiului în alte scopuri decât locative, pentru perioada de la schimbarea destinației spațiului locativ și până la depistarea de operator, dar nu mai mare de 1 an, cu condiția că la consumator este instalat contor sigilat în modul stabilit, iar verificarea lui metrologică este valabilă pentru perioada de calcul.

99. În decizie operatorul este obligat să indice dreptul consumatorului privind contestarea acesteia în caz de dezacord, precum și termenul de contestare. După adoptarea deciziei, operatorul emite factura pentru încasarea diferenței contravalorii real achitate și cea care urma să fie achitate de consumator, cu indicarea calculului detaliat.

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

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

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

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

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

105. Contoarele montate la consumatori sau la operator și utilizate pentru evidență și facturare, trebuie verificate metrologic în termenele legale, stabilite în conformitate cu Lista Oficială a mijloacelor de măsurare și a măsurilor supuse controlului metrologic de stat, aprobată prin

Hotărârea Guvernului nr. 1042/2016 și numai în laboratoarele metrologice acreditate. În cazul rezultatelor negative ale verificărilor metrologice, contorul de apă se înlocuiește sau se repară.

106. Operatorul și consumatorul pot iniția expertiza metrologică a contorului în cazul în care una dintre părți are suspiciuni privind corectitudinea funcționării contorului.

107. Demontarea contorului pentru efectuarea expertizei metrologice, la solicitarea consumatorului, se efectuează de către operator în decurs de cel mult 5 zile de la data înregistrării cererii respective. Modelul de cerere pentru verificare/expertiză metrologică este stabilit la *Anexa nr. 7. Operatorul este obligat să aducă la cunoștință consumatorului casnic despre obligația de a achita tariful pentru demontarea, remontarea contorului, pentru expertiza metrologică și sigilarea lui, dacă în urma expertizei metrologice, solicitată de consumatorul casnic, se demonstrează că contorul funcționează în limitele erorii admisibile.*

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

109. În lipsa contorului sau în cazul în care contorul este cu buletinul de verificare metrologică expirat sau care nu corespunde prevederilor documentelor normative aplicabile din domeniul metrologiei legale, volumul de apă furnizat se calculează în corespundere cu normele de consum aprobate în modul stabilit, conform prevederilor actelor normative.

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

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

111. 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 în termen de 5 zile lucrătoare de la data demontării contorului, prin repararea contorului sau înlocuirea lui. Consumatorii, alții decât cei casnici, restabilesc din cont propriu evidența volumului de apă potabilă, apă tehnologică, ape uzate, prin repararea contorului sau înlocuirea lui în termen de 5 zile lucrătoare.

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

113. 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).

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

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

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

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

**118.** 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 .

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

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

**120.** *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.

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

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

### Secțiunea 7

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

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

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

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

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

- 1) numele și prenumele (denumirea) consumatorului;
- 2) adresa pentru fiecare loc de consum și numărul contractului;
- 3) data emiterii facturii;
- 4) indicii actuali și cei precedenți ai contorului și perioada pentru care este emisă factura;
- 5) volumul consumat de apă potabilă, volumul consumat de apă tehnologică, volumul apei uzate deversate în perioada de facturare;
- 6) tarifele aplicate pentru un m<sup>3</sup>;
- 7) suma pentru plată pentru fiecare serviciu furnizat pentru perioada care este emisă factura;
- 8) data expedierii facturii;
- 9) data-limită de plată a facturii;
- 10) datoriile pentru perioada precedentă;
- 11) suma totală spre plată ce include și datoriile, dacă acestea există;
- 12) penalități, după caz;
- 13) adresa și numărul de telefon al operatorului din cadrul serviciului 24/24 ore, poșta electronică și pagina web oficială a operatorului.

127. Factura de plată trebuie să includă și următoarele notații:

#### ***“ATENȚIE !***

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

128. Operatorul nu este în drept să includă în factura lunară de plată alte sume, decât cele calculate conform prevederilor punctelor 126.

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

**130.** 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.

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

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

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

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

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

**136.** 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 pe parcursul perioadei pentru care se face recalcularea și se scad sumele facturate și achitate de consumator pentru perioada respectivă.

**137.** 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.

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

**139.** Prevederile pct. 138 pot fi aplicate numai în cazul în care verificarea metrologică a fost efectuată în limitele intervalului de timp specificat, conform documentelor normative aplicabile din domeniul metrologiei legale.

**140.** 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, instalațiile cărora au fost deconectate din cauza neachitării facturilor pentru serviciul public furnizat și a penalităților.

**141.** Operatorul este în drept să solicite plată preventivă de la consumatorii care au încheiat contracte pentru furnizarea/prestarea 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 de la consumatorii față de care a fost inițiată procedura de insolvență.

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

**143.** 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/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

#### **Secțiunea 8**

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

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

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

2) neîndeplinirea de către consumator altul decât cel casnic, în termen de 30 zile calendaristice, a prescripției argumentate, înaintate acestuia de operatorul în formă scrisă, cu privire la verificarea metrologică a contorului sau instalarea contorului conform condițiilor tehnice eliberate de operator;

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

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

5) 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;

6) neachitarea de către consumator a facturii pentru serviciul public furnizat/prestat de operator în decurs de 10 zile de la data limită de plată indicată în factură, prezentată consumatorului cu respectarea termenului prevăzut la pct. 76 subpct. 17);

7) constatarea consumului fraudulos, depistarea sau constatarea faptului schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu nelocativ destinat necesităților legate de activitatea de întreprinzător sau de cea profesională, fără ca posesorul imobilului să solicite în termenul stabilit încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare ca consumator, altul decât cel casnic, urmată de neachitarea facturii emise pentru serviciul recalculat, în decurs de 10 zile de la data-limită de plată indicată în factura, prezentată consumatorului cu respectarea termenului prevăzut la pct. 76 subpct. 17);

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

9) refuzul consumatorului de a se conecta la rețeaua publică de canalizare sau, în lipsa acesteia, de a asigura colectarea și, după caz, epurarea apelor uzate prin intermediul sistemelor individuale de colectare și epurare a apelor uzate sau evacuarea, în modul stabilit, a apelor uzate colectate la stațiile autorizate de epurare a apelor uzate.

**145.** Suspendarea furnizării apei consumatorului sau recepționarea apelor uzate de la consumator, în conformitate cu pct. 169 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, întocmit conform Anexei nr. 8, care se expediază sau se înmânează consumatorului cu cel puțin 5 zile înainte de data preconizată pentru deconectare.

**146.** 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.

**147.** 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:

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

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

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

**148.** 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, după depunerea de către consumator a cererii scrise, achitarea tarifelor respective, cu excepția deconectării când consumatorul a rezolvit contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și a asigurat accesul personalului operatorului pentru îndeplinirea lucrărilor respective.

**149.** 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 dispoziție de deconectare/reconectare, semnat de persoana responsabilă a operatorului, conform Anexei nr. 9.

**150.** Reprezentantul 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. Modelul actului de deconectare/reconectare a instalațiilor interne de apă și de canalizare este stabilit la Anexa nr. 10.

**151.** 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 interne proprietate ale consumatorului, acesta sau reprezentantul lui este obligat să asigure accesul personalului operatorului pentru efectuarea deconectării.

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

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

**154.** 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.

**155.** 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 termen de 3 zile lucrătoare de la solicitarea reconectării și achitării tarifului pentru reconectare.

**156.** Consumatorul achită tariful pentru deconectare și 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.

*157. 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.*

**158.** 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.

**159.** În cazul întreruperilor neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este obligat să informeze consumatorii în termen de până la o oră din momentul înregistrării întreruperii.

**160.** Operatorul este obligat să restabilească furnizarea/prestarea serviciului public către consumatori în cel mai scurt timp posibil,

**161.** În cazul întreruperilor neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare de nivel local (stradă, cartier), operatorul înregistrează fiecare apel (inclusiv data și ora) și informează consumatorul despre numărul de înregistrare al apelului.

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

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

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

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

2) *impedimente care justifică neexecutarea obligațiilor, 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;*

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

**165.** 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.

**166.** În cazul în care furnizarea apei nu este reluată în termenul stabilit operatorul va asigura transportul apei cu cisterne dezinfectate și distribuția în locurile prestabilite către consumatorii afectați, cu informarea acestora la scara blocului de locuit, pagina web a operatorului sau alte mijloace de informare.

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

## **Secțiunea 9**

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

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

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

1) adresele sediilor, numerele de telefon, inclusiv numărul de telefon al serviciului 24 din 24 de ore și adresele poștei electronice unde consumatorii pot adresa petiții;

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

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

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

2) a remite petiția către persoana operatorului, investită cu atribuții privind examinarea și soluționarea problemelor abordate în petiție;

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

**171.** Personalul de conducere al operatorului acordă audiență consumatorilor care solicită aceasta, în scopul soluționării problemelor lor. Programul de audiență se aprobă și se afișează în toate oficiile de relații cu consumatorii.

**172.** Petițiile consumatorilor în legătură cu furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se examinează și se soluționează de operator în termen de 30 de zile lucrătoare, iar pe cele care nu necesită o studiere și o examinare suplimentară – fără întârziere sau în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării.

**173.** Termenul de examinare a petiției poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare de către factorii de decizie ai operatorului în cauză, fapt despre care este informat petiționarul, dacă:

1) sunt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului la petiție;

2) petiția se referă la un volum complex de informații sau dacă se impune studierea unor materiale suplimentare ce urmează a fi selectate și utilizate pentru întocmirea răspunsului.

**174.** Consumatorii sunt în drept să solicite recuperarea prejudiciilor materiale și morale cauzate de operator, în conformitate cu prevederile Codului civil.

**175.** Operatorul este obligat să țină evidența petițiilor. Informația despre petiții include cel puțin:

1) data depunerii petiției;

- 2) numele persoanei care a depus petiția;
- 3) esența problemei abordate în petiție;
- 4) acțiunile întreprinse de operator pentru soluționarea problemelor abordate în petiție;
- 5) decizia operatorului.

**176.** Operatorul este obligat să prezinte Primăriei în termenul stabilit și în volum deplin orice informație solicitată privind petițiile, copiile înregistrărilor și ale deciziilor sau alte documente necesare examinării și soluționării de către operator a problemelor abordate în petiții.

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

**178.** În cazul în care neînțelegerea dintre consumator și operator nu este soluționată pe cale amiabilă, operatorul este obligat să examineze situația creată și să răspundă în scris consumatorului despre decizia adoptată.

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

**180.** Petițiile adresate de către consumatori Primăriei/Operatorului se examinează în termenul stabilit de Codul administrativ.

**181.** În cazul în care consumatorul nu este de acord cu răspunsul Operatorului, el este în drept să conteste acest răspuns în instanța de judecată, în conformitate cu Codul administrativ. Deciziile primăriei de soluționare a problemelor invocate în petiție pot fi contestate în instanța de contencios administrativ în termenul prevăzut de Codul administrativ.

**182.** Litigiile dintre operatorii care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare sau dintre operatorii și consumatori/potențiali consumatori, se soluționează în instanța de judecată.

**CONTRACT**  
**de furnizare/prestare a serviciului public**  
**de alimentare cu apă și de canalizare**

**I. PĂRȚILE CONTRACTANTE**

1. Operatorul serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare/de epurare a apelor uzate (*în continuare Operator*) \_\_\_\_\_ înregistrat în Registrul de stat al persoanelor juridice cu nr. \_\_\_\_\_, IDNO \_\_\_\_\_, contul nr. \_\_\_\_\_ deschis în Banca (*denumirea*) \_\_\_\_\_, reprezentat de dl/dna \_\_\_\_\_, având funcția de Primar/Director/manager, pe de o parte, și

Consumatorul (*casnic/altul decât cel casnic*) \_\_\_\_\_ (*în continuare Consumator*), pe de altă parte, au convenit să încheie prezentul contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare/de epurare a apelor uzate (*în continuare Contract*).

2. Locul de consum (*se indică adresa: localitatea, strada, numărul*) \_\_\_\_\_, deținând documentul ce atestă dreptul de proprietate nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_, Contractul de locațiune nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_ sau alte acte legitime \_\_\_\_\_.

În cazul intermedierei serviciului, locul de consum sunt blocurile locative gestionate de Asociația de Proprietari din Condominiu (extrasul din Registrul de Stat nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_, eliberat de către Î.S. „Agenția Servicii Publice”).

**II OBIECTUL CONTRACTULUI-CADRU**

4. Obiectul Contractului îl constituie furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare/de epurare a apelor uzate, în condițiile prevăzute de actele normative.

5. Contractul stabilește raporturile dintre Operator și Consumator/Intermediar de servicii la punctul de delimitare.

6. Punctul de delimitare a rețelelor de alimentare cu apă și de canalizare între Operator și Consumator de servicii este \_\_\_\_\_.  
Actul de delimitare se anexează la Contract.

7. Parametrii tehnici la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în punctul de delimitare, debitul de apă \_\_\_\_\_ ( $m^3/h$ ), presiunea \_\_\_\_\_ m. col.  $H_2O$ , secțiunea brașamentului este \_\_\_\_\_  $m^2$ , diametrul racordului de canalizare \_\_\_\_\_ mm, viteza mișcării apei \_\_\_\_\_ m/s, valabile la data semnării contractului.

8. Volumul de apă furnizat Consumatorului se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de apă, stabilit conform Procesului verbal de dare în exploatare a contorului.

9. Volumul de ape uzate evacuat de către Consumator în sistemul public de canalizare se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de evidență a apelor uzate, iar în lipsa lui, volumul apelor uzate se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de apă.

În cazul deținerii altor surse de alimentare cu apă, volumului de apă evacuate în sistemul

public de canalizare, se determină în baza indicilor contorului de apă instalat la sursa de apă proprie a consumatorului.

### III TARIFE, FACTURARE ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ

10. Operatorul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare va aplica tarifele aprobate în conformitate cu legislația, iar Consumatorul va achita pentru serviciul public de alimentare cu apă \_\_\_\_ lei/m<sup>3</sup>, pentru serviciul public de canalizare \_\_\_\_ lei/m<sup>3</sup>, pentru serviciul public de epurare a apelor uzate \_\_\_\_ lei/m<sup>3</sup>, în vigoare la momentul semnării prezentului contract. **(Va achita serviciul conform deciziei Consiliului comunal Baccealia , care se aprobă anual)**

11. În cazul modificării tarifelor, pe durata acțiunii prezentului Contract, Operatorul va aplica noile tarife din data intrării în vigoare a acestora.

12. Factura de plată se emite lunar de către operator. Volumul de apă facturat este stabilit prin citirea lunară a indicațiilor contorului de apă de către personalul operatorului/consumator după caz, iar în perioada lipsei contorului la Consumator, prin calcul, conform prevederilor Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare al comunei Baccealia, r-l Căușeni, aprobat prin decizia Consiliului (*în continuare Regulament*) și Regulamentului cu privire la prestarea și achitarea serviciilor comunale și necomunale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 281/2024.

13. *Plata pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza facturii, emise lunar de către Operator și expediată prin aviz/distribuită Consumatorului (Consumatorului de servicii intermediare) sau expediată prin poștă. La cererea Consumatorului factura poate fi expediată în format electronic.-de stabilit ???*

### IV DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE OPERATORULUI

#### 14. Drepturile Operatorului sunt:

1) să factureze și să încaseze lunar contravaloarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat/prestat, în conformitate cu tarifele aprobate și cu modul stabilit de Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (*în continuare - Legea nr. 303/2013*);

2) să aplice consumatorilor penalități/dobânzi de întârziere, pentru neachitarea în termenul stabilit în factura de plată a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat/prestat, conform legislației;

3) să aibă acces la contoarele instalate la Consumator, la căminele de control al apelor uzate, instalațiile aflate pe proprietatea Consumatorului pentru citirea indicilor contoarelor, prelevarea probelor pentru stabilirea calității apelor uzate, pentru prezentare la verificarea metrologică și pentru controlul contoarelor și al sigiliilor aplicate acestora, precum și pentru deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale Consumatorului în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 și Regulament. Accesul se va efectua doar în prezența Consumatorului sau a reprezentantului acestuia;

4) să limiteze sau să întrerupă furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în cazurile și în modurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 și Regulament;

5) să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare în conformitate cu prevederile Regulamentului;

- 6) să întocmească actul de depistare a încălcărilor și să recalculeze consumul de apă și volumul de ape uzate în conformitate cu prevederile Regulamentului;
- 7) să corecteze factura eronată, conform prevederilor Regulamentului;
- 8) să solicite plata preventivă de la consumator, în cazurile prevăzute de Regulament;
- 9) să efectueze, fără aviz prealabil, cu participarea Consumatorului altul decât cel casnic sau a reprezentantului desemnat de acesta, luând în considerare regimul de activitate al acestuia, controlul calității apelor uzate deversate în sistemul public de canalizare, precum și al debitelor maxime ale acestora;
- 10) 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;
- 11) să inițieze și să participe la expertiza metrologică a contorului, la expertiza extrajudiciară în instituții specializate, în cazul în care presupune că contorul este deteriorat, că s-a intervenit în contor sau că sigiliile operatorului sunt violate;
- 12) să stabilească, de comun acord cu Consumatorul, periodicitatea citirii indicațiilor contorului, dar nu mai rar de o dată în trimestru, în cazurile prevăzute în Regulament;
- 13) să refuze preluarea în sistemele publice de canalizare a apelor uzate industriale, în condițiile Legii nr. 303/2013, în cazul în care sistemul public de canalizare are capacitatea depășită din punct de vedere hidraulic sau al încărcării cu substanțe impurificatoare și doar dacă apele uzate nu conțin poluanți toxici sau care pot inhiba ori bloca procesul de epurare;
- 14) să perceapă plăți suplimentare de la consumatorii alții decât casnici, în cazul deversării apelor uzate industriale cu concentrația poluanților care depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate, calculate în conformitate cu Anexa nr. 7 a Regulamentului privind cerințele de colectare, epurare și deversare a apelor uzate în sistemul de canalizare și/sau în emisare pentru localitățile urbane și rurale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 950/2013.

## **15. Operatorul are următoarele obligații:**

- 1) să asigure furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare consumatorului, la punctul de delimitare, cu respectarea prevederilor Regulamentului și ale legislației în domeniu;
- 2) să respecte clauzele contractuale;
- 3) să asigure funcționarea, la parametrii proiectați, a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- 4) să respecte indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare stabiliți de către Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică sau după caz de autoritatea publică locală;
- 5) să asigure continuitatea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în punctul de delimitare la parametrii fizici și calitativi stabiliți;
- 6) să informeze Intermediarul de servicii/Consumatorul, cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte, prin mass-media, pe pagina web oficială și/sau prin afișare 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.;

7) să întreprindă măsuri de remediere, în termenele stabilite prin actele normative în domeniu, a defecțiunilor produse în rețelele sale;

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

9) să instaleze, să repare, să înlocuiască și să verifice metrologic contoarele conform prevederilor Legii nr. 303/2013 și Regulament;

10) să informeze Consumatorul despre măsurile ce trebuie întreprinse pentru protecția contorului contra înghețului;

11) să nu admită discriminarea Consumatorului, să calculeze plata pentru serviciul furnizat/prestat în baza tarifelor aprobate și a indicațiilor contoarelor, iar în lipsa contoarelor pe durata verificării metrologice periodice, sau în cazul deteriorării din motive ce nu pot fi imputate Consumatorului, în baza volumului de apă consumată, reieșind din volumul mediu lunar, înregistrat în ultimele 3 luni până la verificare/deteriorare;

12) să informeze Consumatorul cu privire la serviciul furnizat/prestat, inclusiv cu privire la eventualele riscuri, calitatea serviciului, condițiile calitative și cantitative de deversare a apelor uzate, modificarea tarifului și să prezinte, la cerere, Consumatorului informații cu privire la volumul de apă consumat și plățile efectuate de acesta;

13) să restituie sau să recalculeze Consumatorului plățile facturate incorect și să achite despăgubiri pentru prejudiciile cauzate din vina sa, în conformitate cu Codul civil;

14) 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 imobilului aservit va fi despăgubit pentru prejudiciile cauzate;

15) să reconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ale Consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, conform prevederilor din Regulament;

16) să prezinte lunar Consumatorului factura de plată pentru volumul apei consumate, indicând în factură data-limită de plată a acesteia;

17) să determine consumul de apă și a apelor uzate în diferite circumstanțe conform prevederilor Regulamentului;

18) să repartizeze tuturor unităților din condominiu costul serviciilor intermediare și să le factureze direct, în conformitate cu Regulamentului cu privire la prestarea și achitarea serviciilor comunale și necomunale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 281/2024;

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

20) să răspundă în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare, la petițiile depuse în scris de Consumator;

21) să repare prejudiciile cauzate Consumatorului în cazul în care este demonstrată vina Operatorului;

22) să restituie datoriile acumulate față de Consumator până la data suspendării sau rezoluțiunii Contractului;

23) să informeze Consumatorul privind modalitățile de soluționare a problemelor abordate de către acesta;

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

- 25) să asigure accesul Consumatorului la serviciul telefonic 24/24 ore al Operatorului, numărul de telefon al căruia se indică obligatoriu în factură și pe pagina web oficială;
- 26) să efectueze citirea indicilor contorului de apă conform prevederilor actelor normative în domeniu;
- 27) să efectueze controlul contorului și a sigiliilor aplicate numai în prezența Consumatorului sau al reprezentantului acestuia;
- 28) să solicite de la consumatori, alții decât cei casnici, declarația pe propria răspundere privind utilizarea apei și gestionarea apelor uzate;
- 29) să solicite de la consumatori, alții decât cei casnici, informații privind sistemul de alimentare cu apă și de canalizare.

## **VI. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CONSUMATORULUI**

### **16. Consumatorul are următoarele drepturi:**

- 1) să beneficieze de serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în condițiile stabilite în Contractul de furnizare/prestare a serviciului respectiv, în actele legislative și în alte acte normative în domeniu;
- 2) să fie prezent personal sau să desemneze o persoană care să asiste la efectuarea expertizei metrologice, a controlului integrității contorului de apă și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și la deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute în actele legislative și în alte acte normative în domeniu;
- 3) să fie informat din timp de către Operator despre regimul de furnizare a apei, stabilit în localitate, inclusiv cu privire la limitările sau întreruperile în furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în modul stabilit de actele legislative și alte acte normative în domeniu;
- 4) să inițieze modificarea și completarea contractului și/sau a anexelor acestuia prin acorduri adiționale, inclusiv în cazul în care apar prevederi noi în actele legislative și normative în domeniu;
- 5) să renunțe, definitiv sau temporar, la serviciile operatorului în modul stabilit de actele legislative și în alte acte normative în domeniu;
- 6) să primească, la cerere, informații privind tarifele în vigoare și calitatea apei, volumul apei consumate, plățile și penalitățile calculate și achitate;
- 7) să primească răspuns la petițiile adresate Operatorului în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare;
- 8) să solicite recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în conformitate cu actele legislative și alte acte normative în domeniu;
- 9) să beneficieze de alte drepturi stabilite în Legea nr. 303/2013, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și Regulament;
- 10) la sistarea furnizării/prestării serviciilor pentru o perioadă de timp determinată și la suspendarea contractului pe o perioadă de timp nu mai mică de 3 luni;

- 11) la modificarea, suspendarea sau rezoluțiunea contractului în conformitate cu actele legislative și alte acte normative în domeniu;
- 12) să verifice și să constate respectarea de către Operator a prevederilor contractului;
- 13) să aibă acces la contorul de apă, dacă acesta este în gestiunea operatorului;
- 14) să obțină de la Operator un nou aviz de branșare/racordare, în cazul necesității majorării debitului de apă;
- 16) să aibă acces la serviciul telefonic 24/24 ore al Operatorului, numărul de telefon al căruia se indică în mod obligatoriu și în factură;
- 17) să-i fie prezentată lunar factura de plată pentru serviciile furnizate/prestate, indicând data-limită de plată a acesteia.

### **17. Obligațiile Consumatorului sunt:**

- 1) să respecte prevederile contractului încheiat, actelor legislative și altor acte normative în domeniu;
- 2) să prezinte Operatorului datele și documentele necesare pentru reîncheierea sau modificarea contractului ;
- 3) să exploateze și să întrețină în stare bună instalațiile interne de apă și de canalizare aflate în gestiunea sa, în conformitate cu prevederile actelor normativ-tehnice, să remedieze la timp avariile și scurgerile de apă de la rețelele proprii;
- 4) să asigure integritatea contoarelor și a sigiliilor aplicate acestora, inclusiv să întreprindă măsuri de protecție a contorului de apă contra înghețului;
- 5) să acorde acces personalului Intermediarului de servicii/Operatorului, la prezentarea legitimației corespunzătoare, pentru citirea indicațiilor contorului de apă, pentru inspectarea rețelilor interne, pentru demontarea contorului de apă 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 actele legislative și în alte acte normative în domeniu;
- 6) să asigure transmiterea datelor contorului individual, lunar, în ziua stabilită de gestionar/asociație sau de operator/intermediar la decontări;
- 7) să acorde acces personalului operatorului, la prezentarea legitimației corespunzătoare, la căminurile de control pentru prelevarea probelor de control;
- 8) să acorde acces la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare amplasate pe teritoriul Consumatorului pentru efectuarea lucrărilor de intervenție și de reconstrucție;
- 9) să achite în termen, facturile pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și penalitățile calculate conform prevederilor contractului;

10) să achite integral și în termen facturile emise de operator sau alți intermediari contractați de acesta, conform prevederilor legale;

11) consumatorii dintr-o unitate sunt în mod solidar obligați să plătească operatorului costul serviciilor repartizat unității care le aparține ori pe care o posedă, conform facturilor emise de către operator sau alți intermediari contractați de acesta;

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

13) să nu execute conectări neautorizate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare;

14) să nu evacueze spre deversare în sistemul public de canalizare substanțe interzise de actele normative și care pot avaria rețeaua publică de canalizare, sau pot afecta funcționarea instalațiilor de epurare a apelor uzate;

15) să nu admită deversarea apelor uzate cu concentrația poluanților care depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate;

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

17) să execute lucrări de întreținere și reparație, care îi revin conform Legii nr. 303/2013, 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;

18) să informeze, în termen de 7 zile lucrătoare, Operatorul și Intermediarul de servicii despre înstrăinarea bunului imobil, schimbarea destinației spațiului locativ, precum și despre modificarea altor date menționate în contract;

19) 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 un conținut sporit de poluanți, precum și în alte cazuri prevăzute de actele normative în domeniu;

20) să sesizeze imediat Operatorul în cazul în care depistează defecțiunea contorului de apă sau violarea sigiliilor aplicate;

21) să declare rezoluțiunea contractului, dacă nu are necesitate de aceste servicii, cu achitarea integrală a plății pentru serviciile furnizate/prestate și penalitățile calculate conform prevederilor contractului;

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

23) să nu intervină în contorul sau în instalațiile operatorului, situate pe proprietatea sa;

24) să nu admită și să nu execute, fără acordul operatorului, modificări sau conectări suplimentare în afara proiectului la rețelele interne de alimentare cu apă și de canalizare;

25) să solicite Operatorului condițiile pentru separarea evidenței apei consumate în alte scopuri decât cele indicate în contract;

26) să nu efectueze interconectarea instalațiilor interioare de apă branșate la rețeaua publică cu instalațiile interioare de alimentare cu apă din surse proprii, întru a nu admite fenomenele de retur al apei, poluarea apei potabile din rețelele publice de distribuție a apei potabile cu materii reziduale sau substanțe neadmise de normativele de calitate în vigoare;

27) să nu utilizeze în calitate de conductor nul de protecție rețelele de alimentare cu apă și de canalizare cu inserții izolatoare;

28) să informeze Operatorul despre deținerea altor surse de alimentare cu apă, precum și data punerii în funcțiune, în vederea facturării volumului de apă evacuate în sistemul public de canalizare. În acest scop, consumatorul are obligația să instaleze contor la sursa de apă alternativă, în baza căruia se va determina volumul de apă evacuat în sistemul public de canalizare;

29) să prezinte la solicitarea Operatorului, declarația pe propria răspundere privind utilizarea apei și gestionarea apelor uzate (consumatorul altul decât cel casnic) ;

30) să prezinte la solicitarea Operatorului, informații privind sistemul de alimentare cu apă și de canalizare consumatorul altul decât cel casnic).

31) să încheie acord de preluare a apelor uzate industriale, anexă la contract, în condițiile legislației în domeniu (consumatorul altul decât cel casnic).

32) să respecte condițiile de deversare a apelor uzate, să nu evacueze în sistemul public de canalizare deșeuri de producere, substanțe interzise spre deversare și substanțe care pot provoca avarieri la rețele, sau pot afecta funcționarea instalațiilor de epurare (consumatorul altul decât cel casnic);

33) să comunice Operatorului despre toate devierile în procesul tehnologic care pot aduce la afectarea regimului normal de funcționare al rețelelor publice și instalațiilor de epurare sau defectarea acestora (consumatorul altul decât cel casnic);

34) să întrețină în condiții corespunzătoare căminul de branșare și căminul de control al calității apelor uzate, conform prevederilor actelor și standardelor normative (consumatorul altul decât cel casnic);

35) să asigure proiectarea, construirea și exploatarea stațiilor sau a instalațiilor de epurare/preepurare locale ori proprii și prelucrarea deșeurilor/nămolului de producere, în conformitate cu prevederile actelor normative, în cazul în care consumatorul își desfășoară activitatea în sectorul industrial sau în domeniul servirii pentru care este obligatorie asigurarea epurării/preepurării apelor uzate (consumatorul altul decât cel casnic);

36) să achite plăți suplimentare în cazul deversării apelor uzate industriale cu concentrația poluanților care depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate, calculate în conformitate cu Anexa nr. 7 a Regulamentului aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 950/2013 (consumatorii alții decât casnici).

## **VII. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE INTERMEDIARULUI DE SERVICII**

### **VIII. DECONECTAREA ȘI RECONECTAREA INSTALAȚIILOR INTERNE DE APĂ ȘI DE CANALIZARE, ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI LA FURNIZAREA/PRESTAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

18. Operatorul este în drept să suspende furnizarea/prestarea apei consumatorului sau recepționarea apelor uzate de la consumator, preîntâmpinând în prealabil Consumatorul, în următoarele cazuri:

- 1) starea tehnică nesatisfăcătoare a instalațiilor de alimentare cu apă și/sau de canalizare ale consumatorului și refuzul consumatorului de a lichida nerespectarea regulilor de exploatare tehnică în conformitate cu prescripțiile operatorului;
- 2) neîndeplinirea de către consumator altul decât cel casnic, în termen de 30 zile, a prescripției argumentate, înaintate acestuia de operatorul în formă scrisă, cu privire la verificarea metrologică a contorului sau instalarea contorului conform condițiilor tehnice eliberate de operator;
- 3) refuzul repetat al Consumatorului/Intermediarului de servicii de a permite reprezentantului operatorului, împuternicit cu dreptul de control, accesul la instalațiile și la rețelele de alimentare cu apă și/sau de canalizare, la dispozitivele și construcțiile aferente pentru examinările prescrise sau pentru verificarea și citirea datelor contoarelor, efectuarea măsurărilor și prelevarea probelor de ape uzate, controlul sigiliilor aplicate, reglementarea distribuției apei potabile (în cazul nerespectării limitelor stabilite), precum și pentru executarea altor lucrări de exploatare, întreținere, reconstrucție, construcție demontare a contorului pentru verificarea metrologică etc. Operatorul este obligat să documenteze acest fapt, întocmind în acest sens actul privind refuzul accesului operatorului, care urmează să fie expediat consumatorului împreună cu avizul de deconectare;
- 4) dispoziția organelor teritoriale de supraveghere sanitară și de mediu;
- 5) neîndeplinirea de către Consumator/Intermediarul de servicii a condițiilor contractului încheiat cu operatorul privind limitele consumului de apă, volumul și calitatea apelor uzate evacuate sau privind cerințele de protecție a mediului;
- 6) neachitarea de către Consumator a facturii pentru serviciul public furnizat/prestat de către operator, în decurs de 10 zile de la data-limită de plată indicată în factura prezentată Consumatorului;
- 7) constatarea consumului fraudulos, depistarea sau constatarea faptului schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu nelocativ destinat necesităților legate de activitatea de întreprinzător sau de cea profesională, urmată de neachitarea facturii emise pentru serviciul recalculat, în decurs de 10 zile de la data-limită de plată indicată în factura;
- 8) depistarea instalațiilor și construcțiilor conectate neautorizat la rețelele consumatorului, precum și la sistemele de alimentare cu apă și/sau de canalizare ale operatorului;
- 9) la constatarea interconectării instalațiilor interne de alimentare cu apă branșate la rețeaua publică cu sursele proprii de apă ale consumatorului;
- 10) refuzul consumatorului de a se conecta la rețeaua publică de canalizare sau, în lipsa acesteia, de a asigura colectarea și, după caz, epurarea apelor uzate prin intermediul sistemelor individuale de colectare și epurare a apelor uzate sau evacuarea, în modul stabilit, a apelor uzate colectate la stațiile autorizate de epurare a apelor uzate.

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

**20.** Consumatorul de servicii 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, după ce Consumatorul a solicitat reconectarea și a achitat tariful pentru reconectare.

21. Deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, la cererea consumatorului de servicii, se efectuează în termen de cel mult 7 zile, după depunerea de către Consumator de servicii a cererii scrise, achitarea tarifelor respective și asigurării accesului personalului Operatorului pentru îndeplinirea lucrărilor respective.

22. Limitarea volumului de apă furnizat Consumatorului de servicii se va efectua de către Operator după expediere Consumatorului/Intermediarului de servicii a avizului de limitare.

## **IX. MODIFICAREA, SUSPENDAREA ȘI REZOLUȚIUNEA CONTRACTULUI**

23. Orice modificare a Contractului este valabilă, dacă se efectuează în scris și este stabilită de comun acord printr-un act adițional la contract, semnat de ambele Părți, constituind parte integrantă a Contractului.

24. Dacă, ulterior încheierii Contractului, intră în vigoare noi acte normative ori se modifică cele existente, care stabilesc reguli noi de furnizare/prestare, utilizare și facturare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, părțile contractante vor aplica noile reguli, iar Operatorul va informa în scris Consumatorul de servicii cu privire la modificările operate în legislație și va plasa informația necesară pe pagina sa oficială.

25. Se permite suspendarea contractului pe o perioadă de timp de cel puțin trei luni, la cererea în scris a Consumatorului de servicii (care prezintă Hotărârea adunării generale privind suspendarea contractului), depusă la oficiul Operatorului cu cel puțin 7 zile înainte de data suspendării. În acest caz, consumatorul este obligat să achite integral plata pentru serviciu facturat, penalitățile calculate conform prevederilor contractului, precum și tariful pentru deconectare aprobat în condițiile legii.

26. Se permite suspendarea Contractului de către Operator pe o perioadă de 30 zile în cazul deconectării de la rețeaua publică a instalațiilor interne care aparțin Consumatorului, cu respectarea prevederilor Regulamentului și Legii nr. 303/2013.

27. Contractul poate fi rezolvit la cererea Consumatorului depusă în scris la oficiul Operatorului cu cel puțin 7 zile înainte de data rezoluțiunii Contractului.

28. Intermediarul de servicii depune cererea de rezoluțiune a contractului în conformitate cu prevederile art. 49 al Legii nr. 187/2022 cu privire la condominiu și Regulament.

29. Consumatorul este obligat până la data rezoluțiunii contractului să achite integral plata pentru serviciul furnizat/prestat și penalitățile calculate.

30. Contractul poate fi rezolvit:

1) cu acordul comun al Părților. Partea inițiatoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să comunice în termen de 15 zile celeilalte Părți despre intențiile ei printr-o scrisoare motivată;

2) în mod unilateral de către Părți în cazul în care sunt încălcate obligațiile și responsabilitățile stabilite în prezentul Contract. Partea inițiatoare a rezoluțiunii Contractului este obligată să notifice printr-o scrisoare motivată celeilalte Părți obiecțiile privind încălcările depistate și intenția rezoluțiunii unilaterale în cazul în care încălcările nu vor fi sau nu pot fi remediate. Partea înștiințată este obligată să răspundă în decurs de 15 zile de la primirea notificării.

31. Operatorul încheie, modifică, prelungește sau suspendă acțiunea Contractului fără a percepe plată de la Consumator de servicii.

32.În cazul în care litigiul nu este soluționat în termenul stabilit, partea inițiatoare va rezolvi unilateral Contractul. Operatorul va proceda în același mod și în cazul suspendării Contractului pe o perioadă de 30 zile, ca urmare a deconectării instalațiilor interne de apă și de canalizare ale Consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare și dacă Consumatorul nu a înlăturat cauzele pentru care au fost deconectate instalațiile interne de apă și de canalizare și nu a solicitat reconectarea lor.

## **X. RĂSPUNDEREA CONTRACTUALĂ**

33. Pentru neexecutarea obligațiilor contractuale prevăzute în prezentul Contract părțile răspund conform prevederilor legislației.
34. Operatorul nu poartă răspundere pentru nerespectarea obligațiilor contractuale în cazul în care acestea nu sunt datorate culpei Operatorului.
35. Consumatorul repară daunele provocate de nerespectarea prevederilor contractului.
36. Responsabilitatea pentru starea și deservirea rețelelor de alimentare cu apă și de canalizare este stabilită prin Actul de delimitare.
37. Operatorul restituie suma percepută suplimentar de la consumator și repară prejudiciile cauzate consumatorului în procesul de furnizare/prestarea a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în condițiile prevăzute de actele normative.
38. În cazul transmiterii dreptului de proprietate asupra unității, cu excepția unei executări silite sau a procedurii de insolvență, dobânditorul unității poartă răspundere solidară cu transmitătorul față de Intermediarul de servicii/asociație și operator pentru obligațiile transmitătorului, scadente la data transmiterii care rezultau din calitatea acestuia de proprietar al unității. Răspunderea dobânditorului pe acest temei este limitată la valoarea unității.
39. Părțile sunt exonerate de orice răspundere pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare, totală sau parțială, a obligațiilor ce decurg din Contract dacă aceasta a avut loc din cauza unui impediment în afara controlului părții în cauză și dacă ei nu i se putea cere în mod rezonabil să evite sau să depășească impedimentul ori consecințele acestuia.
40. Partea care invocă un impediment justificator este obligată să notifice celeilalte părți, în termen de 48 de ore, despre producerea evenimentului, apreciind perioada în care urmările ei încetează, cu confirmarea autorităților competente de la locul producerii evenimentului, și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor lui.

## **XI. SOLUȚIONAREA NEÎNȚELEGERILOR ȘI LITIGIILOR**

41. Părțile vor întreprinde toate măsurile pentru a soluționa neînțelegerile și litigiile apărute, pe parcursul derulării contractului, pe cale amiabilă, prin negocieri și înțelegere reciprocă.
42. Părțile se pot adresa către Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică pentru soluționarea neînțelegerilor în limita competenței Agenției.
43. Litigiile ce decurg din interpretarea sau executarea contractului, care nu pot fi soluționate de părți pe cale amiabilă, vor fi soluționate în instanța de judecată.

## **XII. PREVEDERI FINALE ȘI TRANZITORII**

44. Toți termenii utilizați în Contract vor fi interpretați în sensul Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Legii nr. 187/2022 cu privire la condominiu și Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și alte acte normative în domeniu. În situațiile neprevăzute de Contract, părțile se călăuzesc de prevederile Regulamentului și legislației **în vigoare**.

45. Odată cu semnarea Contractului, Consumatorul de servicii își exprimă consimțământul să-i acorde Operatorului dreptul de a procesa datele personale ale Consumatorului(/ilor), stocarea acestor date, cu respectarea prevederilor Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

54. Contractul este încheiat pentru o durată de timp \_\_\_\_\_ (nelimitată sau determinată la solicitarea Consumatorului) și intră în vigoare la data semnării acestuia de către ambele Părți sau la o altă data conform celor convenite de părți.

55. Contractul este întocmit în două exemplare originale, pentru fiecare parte.

56. Toate anexele semnate de Părți la data încheierii contractului, și respectiv, după data semnării prezentului Contract, constituie părți integrante ale acestuia.

## SEMNĂTURILE PĂRȚILOR

### Adresele și rechizitele bancare ale Părților

**Operatorul:**

**Consumatorul de servicii:**

Adresa

Adresa

Rechizitele bancare

Rechizitele bancare

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_