REPUBLICA MOLDOVA
RAIONUL SOROCA
**CONSILIUL MUNICIPAL SOROCA**

РЕСПУБЛИКА МОЛДОВА
СОРОКСКИЙ РАЙОН
**МУНИЦИПАЛЬНЫЙ СОВЕТ СОРОКА**

# DECIZIE nr. 16/42

**din 22.03.2022**

Cu privire la delegarea gestiunii serviciului public
de alimentare cu apă şi de canalizare în mun. Soroca

În temeiul Legilor nr. 100/2017 cu privire la actele normative, nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, nr. 436/2006 privind administraţia publică locală, art. 14 alin. (1) şi (3), Hotărârii de Guvern nr. 355/2019 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare şi funcţionare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, Consiliul municipal

DECIDE:

1. Se aprobă Contractul de delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare pe teritoriul mun. Soroca (anexe nr. 1).
2. Se împuterniceşte Primarul mun. Soroca să semneze Contractul.
3. Prezenta decizie se aduce la cunoştinţa publică şi intră în vigoare prin publicarea în Registrul de Stat al Actelor Locale.

PREŞEDINTELE ŞEDINŢEI IURIE TODIREAN

SECRETARUL C/M MARCEL BUŞAN

Anexa nr. 1 la Decizia Consiliului mun. Soroca nr. 16/42 din 22.03.2022

# CONTRACT
## de delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare (în redacţie nouă, cu aplicarea modificărilor Legii 303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare)

**Nr._____**

**"____"_____ 2022** **mun. Soroca**

**Părţile contractante:**

**Consiliul municipal Soroca**, cu sediul în mun. Soroca, str. Ştefan cel Mare, nr. 5, reprezentat de Primarul mun. Soroca Lilia Pilipeţchi, denumit în continuare Autoritate publică pe de o parte, şi **Operatorul Societatea pe Acţiuni „Regia Apă-Canal Soroca"**, IDNO 1003607000120, cu sediul principal în mun. Soroca, str. Uzinelor nr. 9, reprezentat de administratorul insolvabilităţii, administratorul autorizat Melnic Vitalie, desemnat prin Hotărârea Judecătoriei Soroca din 24.01.2022, în dosarul cu nr. 2i-99/21, pe de altă parte, au încheiat prezentul contract de delegare a gestiunii.

## CAPITOLUL I
## Principii generale şi obiective ale prezentului Contract de delegare

**Art. 1.** - Părţile se angajează să aplice prezentul Contract de delegare, în măsura în care este fiecare implicată, respectând echilibrul economico-financiar al furnizării/prestării serviciilor şi principiile de bază ale continuităţii şi adaptabilităţii serviciilor, precum şi al egalităţii de tratament a consumatorilor.

**Art. 2.** - În schimbul dreptului de a încasa integral veniturile obţinute din furnizarea/prestarea serviciilor şi în urma acestora, Operatorul trebuie, pe întreaga durată a prezentului Contract de delegare, să acopere cererea de servicii de alimentare cu apă potabilă şi de canalizare a populaţiei din Aria delegării şi să furnizeze serviciile la o calitate care să corespundă obligaţiilor stabilite prin prezentul Contract de delegare.

**Art. 3.** - Autoritatea publică îi va acorda Operatorului dreptul de acces nelimitat, oricând, la toate terenurile din interiorul ariei de competenta teritorială a Autorităţii publice în subsolul cărora sau pe suprafaţa cărora sunt situate instalaţii de producţie, transport sau distribuţie de apă potabilă şi de colectare, transport sau epurare a apei uzate, inclusiv toate terenurile învecinate şi drepturile de trecere asociate instalaţiilor şi necesare în vederea gestionării şi furnizării serviciilor de alimentare cu apă şi de canalizare.

**Art. 4.** - Autoritatea publică, păstrează prerogativele privind adoptarea politicilor şi a strategiilor de dezvoltare a serviciilor, respectiv a programelor de dezvoltare a sistemelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare transmise în gestiune prin acest Contract, precum şi dreptul de a urmări, controla şi supraveghea:

a. modul de respectare şi de îndeplinire a obligaţiilor contractuale asumate de către Operator;
b. calitatea şi eficienţa serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare furnizate/prestate la nivelul indicatorilor de performanţă stabiliţi în prezentul Contract de delegare;
c. modul de administrare, exploatare, conservare şi menţinere în funcţiune, dezvoltare şi/sau modernizare a sistemelor publice din infrastructura tehnico-edilitară încredinţată prin Contractul de delegare;
d. modul de formare şi stabilire a tarifelor pentru serviciile publice de alimentare cu apă şi de canalizare.

## CAPITOLUL II
## Obiectul contractului de delegare a gestiunii

**Art. 5.** - Obiectul contractului îl constituie delegarea gestiunii a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, inclusiv dreptul şi obligaţia de a administra şi de a exploata infrastructura tehnico-edilitară, pe întreg teritoriul definit de Aria delegării.

**Art. 6.** - Operatorul îşi asumă răspunderea furnizării/prestării serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare, sub controlul Autorităţii publice, în condiţiile şi termenii Contractului de delegare şi în conformitate cu normele legale şi reglementare aplicabile.

**Art. 7.** - Serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare (în continuare Serviciile) cuprind următoarele activităţi:

1) Captarea, tratarea, transportul, înmagazinarea şi distribuţia apei potabile şi/sau tehnologice;
2) Colectarea transportul, epurarea şi evacuarea apelor uzate în Aria delegării;
3) Lucrări de întreţinere, înlocuire şi dezvoltare a sistemelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare.

**Art. 8.** - Categoriile de bunuri ce vor fi utilizate de Operator în derularea contractului sunt următoarele:

a) bunuri de retur – sunt bunurile publice transmise în gestiune Operatorului, inclusiv cele realizate pe durata contractului de delegare în scopul îndeplinirii obiectivelor delegării şi care, la încetarea contractului, revin de plin drept, gratuit, în bună stare, exploatabile şi libere de orice sarcini în proprietatea Autorităţii publice. În cazul încetării contractului înainte de termen, Operatorul este îndreptăţit să primească valoarea neamortizată a bunurilor realizate din fondurile sale;

b) bunuri de preluare – sunt acele bunuri dobândite sau construite de Operator având ca singur scop furnizarea serviciilor, care la încetarea contractului de delegare pot reveni Autorităţii publice, în măsura în care acesta din urmă îşi manifestă intenţia de a prelua bunurile respective în schimbul plăţii unei compensaţii, în condiţiile legii;

c) bunuri proprii – sunt acele bunuri care la încetarea contractului rămân în proprietatea Operatorului.

## CAPITOLUL III
## Aria delegării

**Art. 9.** - (1) Aria delegării delimitează întregul teritoriu unde sunt furnizate Serviciile în cadrul ariei de competentă teritorială a Autorităţii publice. Aceasta este compusă, la data intrării în vigoare, din localităţile expres menţionate în anexa nr. 1 *(aria delegării)* la prezentul Contract de delegare.

(2) Părţile convin expres că prin prezentul Contract de delegare Operatorului îi revine responsabilitatea pentru gestiunea serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare exclusiv în teritoriile din Aria delegării.

(3) Aria delegării poate fi extinsă printr-un acord adiţional încheiat de părţi, în cazul extinderii teritoriului Autorităţii publice.

## CAPITOLUL IV
## Durata contractului

**Art. 10.** - Durata contractului de delegare a gestiunii este de 25 (douăzeci şi cinci) ani.

**Art. 11.** - Contractul de delegare a gestiunii poate fi prelungit în condiţiile stipulate în art. 13 alin. (15) din Legea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare nr. 303 din 13.12.2013.

## CAPITOLUL V
## Redevenţa şi Fondul de Dezvoltare

**Art. 12.** - Operatorul va plăti Autorităţii publice o redevenţă în termenii şi condiţiile prevăzute mai jos:

a) Redevenţa va fi o sumă egală cu valoarea amortizării anual calculate pentru bunurile, proprietatea Autorităţilor publice, transmise în gestiune Operatorului. Valoarea amortizării anuale pentru bunurile transmise de către Consiliul municipal în gestiunea Operatorului S.A. „Regia Apă-Canal Soroca" constituie 439821,6 (patru sute treizeci şi nouă mii opt sute douăzeci şi unu 6 bani) lei anual. Redevenţa se virează de către operator în Fondul de Dezvoltare în limita în care este inclusă în calculul tarifelor aplicate pentru serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare.

b) Redevenţa, în limita în care este inclusă în calculul tarifelor aplicate pentru serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, va fi transferată începând cu anul celui în care a fost aprobată şi aplicată în tariful pentru serviciul de alimentare cu apă şi de canalizare. Transferul redevenţei în Fondul de Dezvoltare se va efectua lunar începând cu intrarea în vigoare a tarifelor stabilite de ANRE.

c) Fondul de Dezvoltare este destinat pentru înlocuirea şi dezvoltarea infrastructurii tehnico-edilitare aferente serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, pentru achitarea creditului BERD, pentru cofinanţarea proiectelor care beneficiază de asistenţă nerambursabilă, precum şi pentru asigurarea fondurilor necesare rambursării împrumuturilor contractate în scopul efectuării investiţiilor, în conformitate cu art.36[1] al Legii nr.303 din 13.12.2013 *„privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare"* cu modificările şi completările ulterioare.

d) Fondul de Dezvoltare se instituie de către Autoritatea Publică.

e) Mijloacele Fondului de Dezvoltare se păstrează într-un cont bancar separat, purtător de dobîndă, sau conform prevederilor acordurilor de împrumut încheiate în scopul efectuării investiţiilor potrivit aliniatului (1) al art.36[1] al Legii nr.303 din 13.12.2013.

f) Fondul de Dezvoltare se constituie din:

1) Vărsăminte din profitul net al S.A. "Regia Apă-Canal Soroca" în temeiul deciziei Adunării-generale a Acţionarilor.
2) Redevenţa aferentă bunurilor concesionate determinată.
3) Dobînzi aferente contului bancar în care se păstrează mijloacele Fondului de Dezvoltare.
4) Vărsăminte din bugetul local aprobate prin Decizia Consiliului mun. Soroca prin prisma prevederilor strategiilor de alimentare cu apă şi sanitaţiei la nivel naţional.

g) În cazul în care mijloacele financiare acumulate în Fondul de Dezvoltare nu sunt suficiente pentru a acoperi serviciul datoriei conform acordurilor/ contractelor de împrumut, constând în rate de rambursare, dobânzi, comisioane şi alte costuri aferente, Autoritatea publică pot contribui, după caz, în baza Deciziei Consiliului mun. Soroca, cu mijloace proprii până la atingerea sumei necesare pentru acoperirea serviciului datoriei.

h) Mijloacele Fondului de Dezvoltare se utilizează în următoarea ordine de priorităţi:

1) Pentru plata serviciului datoriei constând în rate de rambursare, dobânzi, comisioane şi alte costuri aferente împrumuturilor contractate de Operator, contractate sau garantate de Stat şi/sau de Autoritatea publică , destinate finanţării proiectelor de dezvoltare a infrastructurii serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare.
2) Pentru plata serviciului datoriei constând în rate de rambursare, dobânzi, comisioane şi alte costuri aferente împrumuturilor contractate în vederea cofinanţării proiectelor care beneficiază de asistenţă financiară nerambursabilă.
3) Pentru înlocuirea şi dezvoltarea infrastructurii tehnico-edilitare aferente serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare.

i) Fondul de Dezvoltare nu poate fi utilizat în alte scopuri decât cele definite în contractul de delegare. Mijloacele Fondului neutilizate până la data încheierii anului bugetar sunt accesibile pentru utilizare în anul bugetar următor. În cazul retragerii de la Operator a dreptului de gestiune a serviciului şi infrastructurii aferente, plata neutilizată va fi transferată la bugetul Autorităţii publice proporţional valorii activelor aferente sistemelor de alimentare cu apă şi de canalizare pe care le administrează conform legii.

j) Evidenţa contului va fi executat de Autoritatea publică.

## CAPITOLUL VI
## Drepturile şi obligaţiile Autorităţii publice

**Art. 13.** - Autoritatea publică are următoarele drepturi:

a) să stabilească şi să aprobe programele de reabilitare, extindere şi modernizare a dotărilor existente, cu consultarea obligatorie a Operatorului;

b) să coreleze, cu programele de dezvoltare economico-socială a localităţilor şi de amenajare a teritoriului, efectuarea lucrărilor de investiţii în scopul realizării acestora într-o concepţie unitară;

c) să aprobe studiile de fezabilitate privind reabilitarea, extinderea şi modernizarea dotărilor publice aferente serviciilor publice delegate;

d) să realizeze investiţii de interes comun în domeniul infrastructurii tehnico-edilitare aferente serviciilor publice delegate;

e) să finanţeze realizarea de lucrări necesare serviciilor publice delegate;

f) să contracteze şi să garanteze în condiţiile legii împrumuturi pentru finanţarea programelor de investiţii din infrastructura aferentă serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare;

g) să-şi manifeste intenţia de a dobândi bunurile de preluare şi de a solicita Operatorului încheierea contractului de vânzare-cumpărare cu privire la aceste bunuri;

h) să inspecteze bunurile, activităţile şi serviciile publice delegate; să verifice stadiul de realizare a investiţiilor, precum şi modul în care este satisfăcut interesul public; să verifice respectarea obligaţiilor asumate prin contract, cu notificarea prealabilă a Operatorului şi în condiţiile prevăzute în Caietul de sarcini şi în Regulamentul de organizare şi funcţionare a serviciului;

i) să aprobe tarifele propuse de către Operator, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;

j) să rezoluţioneze contractul, în condiţiile legii, în cazul în care Operatorul nu respectă obligaţiile asumate prin contractul de delegare;

**Art. 14.** - Autoritatea publică are următoarele obligaţii:

a) să predea Operatorului la data intrării în vigoare a contractului de delegare toate bunurile, instalaţiile, echipamentele şi dotările aferente serviciului, cu inventarul existent, pe bază de proces-verbal de predare-preluare;

b) să predea Operatorului Autorizaţia de folosinţă specială a apei din sondele ce aparţin unităţii administrativ-teritoriale şi permisiunea de exploatare a sondelor prin Decizia Consiliului municipal.

c) să notifice părţilor interesate, la cerere, informaţii referitoare la încheierea prezentului contract de delegare;

d) să faciliteze autorizarea lucrărilor şi investiţiilor pe domeniul public şi privat, în conformitate cu reglementările legale în vigoare;

e) să acorde Operatorului suportul necesar pentru obţinerea autorizaţiilor necesare pentru desfăşurarea activităţii de prestare/furnizare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare;
f) să-şi asume pe perioada executării contractului de delegare toate responsabilităţile şi obligaţiile care decurg din calitatea sa de proprietar, cu excepţia celor transferate în mod explicit în sarcina Operatorului prin contractul de delegare;
g) să întreprindă toate măsurile pentru înlocuirea bunurilor pe care le scoate din uz, în aşa fel, încât să se păstreze capacitatea de a realiza serviciul public delegat;
h) să nu depună impedimente Operatorului în exerciţiul drepturilor rezultate din prezentul contract de delegare;
i) să nu modifice în mod unilateral contractul de delegare, în afară de cazurile prevăzute expres de lege;
j) să verifice periodic următoarele: serviciile publice furnizate şi nivelul de calitate al acestora; îndeplinirea indicatorilor de performanţă; asigurarea unor relaţii echilibrate între operator şi consumatori; clauzele de administrare, întreţinere şi predare a bunurilor publice.

## CAPITOLUL VII
## Drepturile şi obligaţiile Operatorului

**Art. 15.** - Operatorul are următoarele drepturi:
a) să exploateze în mod direct, pe riscul şi pe răspunderea sa, bunurile, activităţile şi serviciile publice care fac obiectul contractului de delegare a gestiunii;
b) să încaseze contravaloarea serviciilor prestate;
c) să aplice preţul/tariful aprobat conform legislaţiei în vigoare;
d) să propună ajustarea şi modificarea preţurilor/tarifelor.
**Art. 16.** - Operatorul are următoarele obligaţii:
a) să obţină de la autorităţile competente avizele, acordurile şi autorizaţiile necesare furnizării/prestării serviciului;
b) să respecte angajamentele asumate prin contractele de delegare a gestiunii;
c) să respecte prevederile Regulamentului de organizare şi funcţionare a serviciului, Caietului de sarcini şi ale celorlalte reglementări specifice serviciului delegat;
d) să semneze contract cu toţi consumatorii din unitatea administrativ-teritorială unde i-a fost delegat serviciul;
e) să respecte indicatorii de performanţă aprobaţi de autoritatea publică locală;
f) să furnizeze autorităţii publice informaţiile solicitate şi să asigure accesul la toate informaţiile necesare în vederea verificării şi evaluării funcţionării şi dezvoltării serviciilor publice delegate în conformitate cu clauzele contractului de delegare şi cu prevederile legale în vigoare;
g) să aplice metode performante de management care să conducă la reducerea costurilor de operare, inclusiv prin aplicarea procedurilor concurenţiale oferite de normele legale în vigoare;
h) să preia de la Autoritatea publică, pe bază de proces-verbal de predare-preluare, patrimoniul, aferent realizării serviciului;
i) să furnizeze/presteze serviciul public conform prevederilor Regulamentului de organizare şi funcţionare a serviciului şi Caietului de sarcini, în condiţii de calitate şi eficienţă;
j) să fundamenteze şi să supună aprobării preţurile/tarifele ce vor fi utilizate pentru serviciul delegat;
k) să plătească redevenţa la valoarea prevăzută şi la termenul stabilit în contractul de delegare a gestiunii;

l) să ia toate măsurile necesare privind bunurile de retur, astfel încât, la încetarea contractului de delegare, să le restituie Autorităţii publice, în deplină proprietate, în mod gratuit şi libere de orice sarcini;
m) să transmită Autorităţii publice modificările de patrimoniu apărute în cursul anului, precum şi situaţia patrimoniului public (cantitativ şi valoric) la data de 31 decembrie a fiecărui an pentru înregistrarea în contabilitatea acesteia;
n) la încetarea contractului de delegare a gestiunii din alte cauze decât termenul, forţa majoră, Operatorul este obligat să asigure continuitatea furnizării/prestării serviciului în condiţiile stipulate în contract, până la preluarea de către Autoritatea publică, dar nu mai mult de 90 de zile;
o) să ia măsurile necesare privind igiena, siguranţa la locul de muncă şi normele de protecţie a muncii;
p) să predea la încetarea contractului toată documentaţia tehnico-economică referitoare la serviciul gestionat;
q) să realizeze investiţii, conform angajamentelor asumate prin prezentul contract de delegare;
r) în cazul în care Operatorul sesizează existenţa sau posibilitatea existenţei unei cauze de natură să conducă la imposibilitatea realizării serviciului public, va notifica de îndată acest fapt autorităţii publice, în vederea luării măsurilor ce se impun pentru asigurarea continuităţii serviciului public.
k) să prezinte Agenţiei sau autorităţii administraţiei publice locale, după caz, calculele argumentate ale cheltuielilor suportate;
l) să nu transmită altor persoane fizice sau juridice drepturi şi obligaţii aferente activităţii pe care operatorul o desfăşoară şi pentru care i s-a acordat licenţă şi s-a încheiat contract de delegare a gestiunii.

## CAPITOLUL VIII

### Finanţarea serviciului delegat, programe de investiţii – sarcini şi responsabilităţi

**Art.17.** – Finanţarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare se va realiza după cum urmează:

1) Finanţarea consumurilor şi cheltuielilor necesare funcţionării şi exploatării sistemelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare se asigură prin încasarea de la consumatori, în baza facturilor emise de operator, a contravalorii serviciului furnizat/prestat;
2) Finanţarea investiţiilor pentru înfiinţarea, dezvoltarea, reabilitarea şi modernizarea sistemelor de alimentare cu apă şi de canalizare ţine de competenţa operatorului, numai cu acordul Autorităţii publice;
3) Finanţarea lucrărilor de investiţii şi asigurarea surselor de finanţare se realizează în conformitate cu prevederile legislaţiei în vigoare;
4) Disponibilităţile provenite din împrumuturi, fonduri externe nerambursabile sau din transferuri de la bugetul de stat, destinate cofinanţării unor obiective de investiţii specifice, se administrează şi se utilizează potrivit acordurilor de finanţare încheiate;

## CAPITOLUL IX

### Preţurile/tarifele practicate şi procedura de stabilire, modificare sau ajustare a acestora

**Art. 18.** - Stabilirea, ajustarea şi modificarea preţurilor şi tarifelor se vor efectua în conformitate cu Metodologia de determinare, aprobare şi aplicare a tarifelor pentru serviciul

public de alimentare cu apă, de canalizare şi epurare a apelor uzate, aprobată de Agenţia Naţională pentru Reglementare în Energetică.

## CAPITOLUL X
## Încetarea contractului de delegare a gestiunii

**Art. 19.** - Prezentul contract de delegare a gestiunii încetează în următoarele situaţii:
a) la încetarea termenului, dacă părţile nu convin, în scris, prelungirea acestuia în condiţiile legii;
b) în cazul în care interesul naţional sau local o impune, prin rezoluţiune de către Autoritatea publică, cu plata unei despăgubiri juste şi prealabile în sarcina Operatorului;
c) în cazul nerespectării obligaţiilor contractuale de către părţi, prin rezoluţiune, cu plata unei despăgubiri în sarcina părţii în culpă;
d) în cazul unor schimbări semnificative ale condiţiilor economice ale contractului de delegare a gestiunii, conform art. 22;
e) alte clauze de încetare a contractului de delegare a gestiunii, convenite de părţi, fără a aduce atingere prevederilor legale în vigoare.

## CAPITOLUL XI
## Clauze speciale privind menţinerea echilibrului contractual

**Art. 20.** - În situaţia în care, independent de Operator şi de voinţa sa, prevederi legale noi, constrângeri tehnice de orice natură sau, în general, evenimente grave şi neprevăzute, datorate sau nu Autorităţii publice, alterează echilibrul economico-financiar al furnizării/prestării serviciilor şi dacă dezechilibrul rezultat nu poate fi remediat prin modificările/ajustările de preţuri şi tarife, părţile convin să renegocieze termenii şi condiţiile contractului de delegare, în urma notificării scrise provenind de la oricare dintre părţi, în scopul revenirii la echilibrul economico-financiar al furnizării Serviciilor.
**Art. 21.** - În cazul unor schimbări semnificative ale condiţiilor economice, Operatorul se angajează să ia toate măsurile rezonabile pentru a asigura continuitatea Serviciilor, păstrîndu-şi dreptul său la o dreaptă compensaţie egală cu pierderile suferite în perioada cuprinsă între data notificării schimbării condiţiilor economice şi data intrării în vigoare a modificării contractuale.
**Art. 22.** - În cazul în care, după maximum 6 (şase) luni de la data notificării prevăzute la art. 20 de mai sus, schimbarea condiţiilor economice nu a fost remediată şi una dintre părţi consideră că un acord este improbabil, mai ales dacă Operatorul estimează că echilibrul financiar al furnizării Serviciilor este în mod iremediabil distrus, prezentul Contract de delegare poate înceta prin notificarea scrisă trimisă de oricare dintre părţi cu cel puţin 30 (treizeci) zile calendaristice în prealabil.

## CAPITOLUL XII
## Politica de menţinere şi recalificare a forţei de muncă

**Art. 23.** - Personalul necesar asigurării Serviciilor care fac obiectul prezentului contract de delegare va fi angajat de Operator conform Codului Muncii şi a altor prevederi legale în vigoare.
**Art. 24.** - Operatorul se angajează să continue şi să îmbunătăţească politica de pregătire profesională a cadrelor de conducere sub aspectele organizării industriale şi socio-profesionale, precum şi a managementului. În ceea ce priveşte personalul de execuţie,

Operatorul se angajează să continue şi să îmbunătăţească politica de pregătire profesională, în special sub aspectele tehnice şi profesionale.

## CAPITOLUL XIII
## Forţa majoră

**Art. 25.** - Niciuna dintre părţile contractante nu răspunde de neexecutarea la termen sau/şi de executarea în mod necorespunzător, total ori parţial, a oricărei obligaţii care îi revine în baza prezentului contract de delegare a gestiunii, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligaţiei respective a fost cauzată de *forţa majoră,* care înseamnă un eveniment imprevizibil şi insurmontabil, independent de controlul Autorităţii publice sau a Operatorului, şi în special situaţiile de război civil, cataclisme naturale etc.

**Art. 26.** - În cazul în care survine un eveniment precum cel descris la art. 25, Operatorul trebuie să ia toate măsurile pentru a asigura continuitatea Serviciilor, pînă la dispariţia acelui eveniment şi revenirea la condiţii normale de furnizare. Apariţia unui astfel de eveniment dă dreptul Operatorului la o justă compensaţie.

**Art. 27.** - Dacă problema constatată persistă mai mult de 6 (şase) luni de la data apariţiei evenimentului, părţile au dreptul să îşi notifice încetarea de plin drept a prezentului contract de delegare a gestiunii fără ca vreuna dintre ele să pretindă daune-interese.

## CAPITOLUL XIV
## Răspunderea contractuală

**Art. 28.** - Nerespectarea de către părţile contractante a obligaţiilor contractuale prevăzute în prezentul contract de delegare a gestiunii atrage răspunderea contractuală a părţii în culpă.

## CAPITOLUL XV
## Soluţionarea disputelor şi litigiilor

**Art. 29.** - Orice dispută între părţi legată de prezentul contract de delegare trebuie negociată în conformitate cu termenii prezentului contract de delegare, acordurilor internaţionale şi legislaţiei în vigoare. Dacă nu se găseşte o soluţie pe cale amiabilă, litigiile vor fi soluţionate de instanţele de contencios administrativ competente din Republica Moldova.

## CAPITOLUL XVI
## Modificarea contractului

**Art. 30.** - Autoritatea publică şi Operatorul pot, oricând, prin acord adiţional la prezentul contract de delegare, să modifice de comun acord prevederile prezentului contract de delegare. În cazul unei neconcordanţe dintre prevederile prezentului contract şi prevederile legislaţiei în vigoare, prevederile legale vor prevala, iar prezentul contract poate fi reîncheiat în redacţie nouă sau modificat prin acord adiţional.

**Art. 31.** - În interesul Serviciilor, Autoritatea publică poate impune modificări unilaterale ale condiţiilor prezentului contract de delegare. În cazul în care aceste modificări îi provoacă prejudicii Operatorului, Autoritatea publică îi va plăti acestuia o despăgubire pentru pierderile sale şi/sau părţile vor conveni modificări financiare corespunzătoare ale prezentului Contract de delegare.

## CAPITOLUL XVII
## Data intrării în vigoare

**Art. 32.** - (1) Data intrării în vigoare a prezentului contract de delegare este data semnării de către părţile contractante.

(2) Acest moment are loc după îndeplinirea următoarelor condiții: semnarea Procesului verbal de predare-preluare a bunurilor necesare realizării Serviciilor; existența licenței de activitate.
(3)Din momentul semnării prezentului contract, contractul anterior de delegare își pierde valoarea juridică.

## CAPITOLUL XVIII
## Documente anexate prezentului contract de delegare

**Art. 33.** - Documentele de mai jos sunt anexate prezentului contract de delegare la data semnării contractului:

a) Anexa nr. 1 - Aria delegării;
b) Anexa nr. 2 - Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare;
c) Anexa nr. 3 - Indicatorii de performanță

Încheiat la _____ în ____ (_____) exemplare originale.

Autoritatea publică

Operator

SECRETARUL C/M MARCEL BUȘAN

**Anexa nr. 1** la Contractul de delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare (în redacţie nouă, cu aplicarea modificărilor Legii 303 din 13.12.2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare)
Nr._____ din_____

**Aria delegării**

Aria delegării, aprobată prin Decizia Consiliului ____ nr____ din_____ este determinată de aria de competenţă teritorială a Consiliului mun. Soroca, care la data semnării Contractului de delegare este compusă din teritoriul mun. Soroca.

SECRETARUL C/M MARCEL BUŞAN

*ANEXA nr. 2*
*a contractului de delegarea gestiunii*

**REGULAMENTUL**
**de organizare şi funcţionare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare în mun. Soroca**

**Secţiunea 1**
**DISPOZIŢII GENERALE**

**1.** Prezentul regulamentul de organizare şi funcţionare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare (în continuare – Regulament) stabileşte raporturile dintre **Operatorul Societatea pe Acţiuni „Regia Apă-Canal Soroca”,** IDNO 1003607000120, cu sediul principal în mun. Soroca, str. Uzinelor nr. 9 care furnizează/prestează serviciile publice de alimentare cu apă şi de canalizare (în continuare – operator) şi consumatori cu privire la branşarea/racordarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare, la contractarea, la furnizarea şi plata serviciului public de alimentare cu apă potabilă, apă tehnologică şi serviciul public de canalizare.

**2.** Operatorul se va conforma prevederilor Regulamentului de organizare şi funcţionare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare elaborat şi aprobat prin decizia Consiliul mun. Soroca.

**3.** Prezentul Regulament este întocmit cu respectarea următoarele principii:

1) securitatea serviciului;
2) tarifarea echitabila;
3) rentabilitatea, calitatea şi eficienţa serviciului;
4) dezvoltarea durabilă;
5) transparenţa şi responsabilitatea publică;
6) continuitatea din punct de vedere cantitativ şi calitativ;
7) asigurarea cerinţelor consumatorilor;
8) accesibilitatea nediscriminatorie a consumatorilor la serviciul public, pe baze contractuale;
9) respectarea reglementarilor specifice din domeniul gospodăririi apelor, protecţiei mediului si sănătăţii populaţiei.

**4.** În sensul prezentului Regulament, se utilizează noţiunile din Legea nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare precum şi următoarele noţiuni:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**6.** Operatorul asigură furnizarea/prestarea neîntreruptă a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare în baza contractului încheiat cu consumatorul în condiţiile stabilite de Legea nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare.

**7.** Calitatea apei potabile trebuie să corespundă Normelor sanitare privind calitatea apei potabile, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.934/2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007, nr.131-135, art.970).

**8.** Exploatarea, întreţinerea, reparaţia, extinderea sau modernizarea sistemelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare, se efectuează de către operator în conformitate cu prevederile Legii nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, a contractelor încheiate, actelor legislative, normativelor în construcţii (NCM G.03.02:2015, СНиП), codurilor practice (CP), regulamentelor tehnice de exploatare şi regulamentelor de exploatare şi întreţinere a utilajelor recomandate de producători acestora.

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

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

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

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

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

## Secţiunea 2
## BRANŞAREA/RACORDAREA INSTALAŢIILOR INTERNE DE APĂ ŞI DE CANALIZARE LA SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE

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

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

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

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

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

b) scopul utilizării apei;

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

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

e) termenul de branşare/racordare.

**18.** La cerere se anexează:

a) copia actului care atestă dreptul de proprietate asupra imobilului sau copia documentului care atestă deţinerea imobilului:

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

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

**19.** Solicitantul prezintă copiile doçumentelor însoţite de originalele acestora pentru verificarea copiilor prezentate.

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

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

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

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

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

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

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

**25.** Branşarea/racordarea instalaţiilor interne de apă/de canalizare ale solicitantului la reţeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare se efectuează numai de către operator, care poartă

responsabilitatea pentru executarea acestor lucrări conform legii. Branşarea/racordarea se efectuează în prezenţa solicitantului, după ce au fost îndeplinite condiţiile indicate în avizul de branşare/racordare, iar branşamentul de apă/racordul de canalizare este recepţionat conform Legii nr.721/1996 privind calitatea în construcţii (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr.25, art.259) şi Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr.285/1996 cu privire la aprobarea Regulamentului de recepţie a construcţiilor şi instalaţiilor aferente (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr.42, art.349).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**32.** În cazul în care operatorul nu-şi exercită atribuţiile prevăzute de prezentul Regulament şi nu eliberează avizul de branşare/racordare sau nu efectuează branşarea/racordarea instalaţiilor interne de apă şi/sau de canalizare ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă şi de

canalizare în termenul stabilit, solicitantul este în drept să conteste aceste acţiuni în instanţa de judecată, conform legislaţiei.

## Secţiunea 3
## DELIMITAREA INSTALAŢIILOR INTERNE DE APĂ ŞI DE CANALIZARE DE INSTALAŢIILE OPERATORULUI

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

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

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

**35.** La blocurile locative, punctul de delimitare a instalaţiilor interne de apă se stabileşte la ieşirea din contorul instalat în subsolul blocului locativ, conform avizului de branşare eliberat de către operator. În blocurile locative, care nu au subsoluri, contorul se instalează în cămin sau în scara blocului, în dependenţă de condiţiile locale.

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

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

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

## Secţiunea 4
## CONTRACTAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE

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

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

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

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

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

**41.** Pentru a încheia contractele prevăzute la pct.40 din prezentul Regulament, solicitantul depune o cerere, în forma prevăzută de operator, iar operatorul pentru încheierea acestor contracte

va utiliza datele şi informaţia prezentată de către persoana fizică sau juridică conform prevederilor pct.18, 19 şi 27 din prezentul Regulament. În cazul în care a fost schimbat proprietarul locului de consum, persoana fizică sau persoana juridică este obligată să prezinte operatorului următoarele acte pentru încheierea contractului:

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

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

c) copia titlului de proprietate sau a altui document care atestă deţinerea imobilului care face obiectul locului de consum respectiv;

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

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

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

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

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

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

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

b) obiectul contractului, nivelurile de calitate;

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

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

e) punctul de delimitare;

f) drepturile şi obligaţiile operatorului şi ale consumatorului;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**52.** Persoana fizică sau juridică, care a obţinut cu drept de proprietate un imobil, ce nu a fost deconectat de la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, este obligată să solicite

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

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

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

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

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

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

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

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

a) este obligat să solicite operatorului, încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, în termen de 15 zile din data obţinerii actelor de schimbare a destinaţiei spaţiului locativ;

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

c) în cazul schimbării destinaţiei spaţiului din locativ în spaţiu nelocativ, dar posesorul imobilului nu a solicitat operatorului încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a

serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare ca consumator, altul decât cel casnic, în termenul stabilit la lit.a), operatorul este în drept să pretindă încasarea diferenţei dintre contravaloarea calculată în baza tarifului real aplicat consumatorului şi contravaloarea calculată în baza tarifului care urma să fie aplicat consumatorului în rezultatul schimbării destinaţiei spaţiului locativ, pentru perioada de la schimbarea destinaţiei spaţiului locativ, dar nu mai mare de 1 an, cu condiţia că la consumator este instalat contor sigilat în modul stabilit, iar verificarea lui metrologică este valabilă pentru perioada de calcul. În cazul lipsei contractului, iar termenul de verificare metrologică a contorului este expirat, s-a intervenit în contor sau este violat ori înlăturat sigiliul, operatorul este în drept să aplice prevederile pct.130– 133 din prezentul Regulament.

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

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

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

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

**64.** Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, încheiat între operator şi consumator pentru o perioadă nedeterminată, îşi produce efectele până la rezoluţiunea lui, în conformitate cu clauzele contractuale, prevederile Codului civil al Republicii Moldova şi Regulamentului de organizare şi funcţionare al serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare. În cazul în care contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, este încheiat între operator şi consumator pentru o perioadă determinată, operatorul preavizează consumatorul despre rezoluţiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare cu cel puţin 30 zile înainte de rezoluţiunea lui în conformitate cu prevederile contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare. Operatorul transmite preavizul privind rezoluţiunea contractului

prin poştă, fax, poştă electronică, anexă la factură sau prin telefon. Modalitatea de transmitere a preavizului se specifică în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare. După caz, operatorul este obligat să restituie datoriile faţă de consumator cel târziu până la data rezoluţiunii contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare.

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

## Secţiunea 5
## DREPTURILE ŞI OBLIGAŢIILE PĂRŢILOR

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

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

b) să fie prezent personal sau să desemneze expres o persoană care să asiste la citirea indicaţiilor contorului, la efectuarea verificării metrologice de expertiză, a controlului şi a sigiliilor aplicate acestuia, precum şi la deconectarea instalaţiilor sale interne de apă şi de canalizare în cazurile prevăzute de Legea nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare şi de prezentul Regulament;

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

d) să iniţieze modificarea şi completarea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare şi/sau a anexelor acestuia prin acorduri adiţionale, inclusiv în cazul în care apar prevederi noi în Legea nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare şi în prezentul Regulament;

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

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

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

h) să solicite recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în conformitate cu Legea nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, Codul civil şi prezentul Regulament;

i) să beneficieze de alte drepturi stabilite în Legea nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, Legea nr.105/2003 privind protecţia consumatorilor şi prezentul Regulament;

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

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

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

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

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

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

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

**67.** Obligaţiile consumatorului sunt:

a) să respecte prevederile contractului încheiat, prevederile Legii nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare şi prevederile prezentului Regulament;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

l) să execute lucrări de întreţinere şi reparaţie, care îi revin conform Legii nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, la instalaţiile interne de apă şi de canalizare pe care le are în folosinţă pentru a nu admite pierderi de apă sau, în caz de funcţionare necorespunzătoare a acestora, pentru a nu crea pericol pentru sănătatea publică;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c) să respecte clauzele contractuale;

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

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

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

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

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

i) să întreprindă măsuri de remediere, în termenele stabilite prin Legea nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, prezentul Regulament şi alte reglementări, a defecţiunilor produse în reţelele sale;

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

k) să instaleze, să repare, să înlocuiască şi să verifice metrologic contoarele pentru serviciile acordate conform prevederilor Legii nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare şi prezentului Regulament şi să informeze consumatorii prin mass-media privind

măsurile ce trebuie întreprinse pentru protecţia contoarelor contra îngheţului, în cazul în care se aşteaptă temperaturi scăzute ale aerului exterior;

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

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

n) să restituie sau să recalculeze consumatorilor plăţile facturate incorect şi să achite despăgubiri pentru prejudiciile cauzate din vina sa, în conformitate cu Legea nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, Codul civil şi prezentul Regulament;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c) să limiteze sau să întrerupă furnizarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare în circumstanţele prevăzute de Legea nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare şi prezentul Regulament;

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

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

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

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

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

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

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

k) să iniţieze şi să participe la expertiza metrologică a contorului, la expertiza extrajudiciară în instituţii specializate, în cazul în care presupune că contorul este deteriorat, că s-a intervenit la contor sau că sigiliile operatorului sunt violate.

## Secţiunea 6
## EVIDENŢA VOLUMELOR DE APĂ FURNIZATĂ CONSUMATORILOR ŞI A VOLUMELOR DE APE UZATE EVACUATE ÎN SISTEMUL PUBLIC DE CANALIZARE

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

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

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

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

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

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

b) în apartamentele din blocurile locative cu care sânt încheiate contracte directe cu operatorul sau la încheierea contractului direct cu operatorul – de către operator, din contul mijloacelor financiare prevăzute în tariful pentru serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, calculate conform Metodologiei de determinare, aprobare şi aplicare a tarifelor pentru serviciul de alimentare cu apă, de canalizare şi de epurare a apelor uzate, aprobată de Agenţie;

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

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

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

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

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

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

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

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

**82.** Personalul operatorului este obligat să prezinte consumatorului legitimaţia de serviciu şi să comunice scopul vizitei în situaţia în care solicită acces pe proprietatea consumatorului, în scopul verificării contorului, pentru citirea indicaţiilor contorului, pentru inspectarea reţelelor interne ale consumatorului, pentru examinarea branşamentului de apă, în vederea efectuării de

lucrări la instalaţiile, proprietate a operatorului şi care sunt situate pe proprietatea consumatorului sau în scopul deconectării de la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare a instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorului, conform prevederilor prezentului Regulament. În situaţiile menţionate, consumatorul este obligat să asigure imediat şi necondiţionat accesul personalului operatorului la contor şi la instalaţiile respective. În caz de refuz, operatorul este în drept să documenteze acest fapt prin întocmirea actului respectiv, cu aplicarea ulterioară a prevederilor pct.145 lit.b) din prezentul Regulament. Personalul operatorului şi consumatorul sunt în drept să stabilească, de comun acord, timpul efectuării activităţilor stipulate mai sus.

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

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

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

**86.** În cazul în care consumatorul sau reprezentantul acestuia a refuzat să participe la controlul contorului şi 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 consumatorului prin intermediul poştei.

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

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

consumului de apă prin evitarea contorului, reprezentantul operatorului înlătură încălcările depistate şi păstrează probele respective.

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

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

Înainte de efectuarea expertizei extrajudiciare, consumatorul este în drept să solicite efectuarea 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 instituţia în care urmează să fie efectuată expertiza extrajudiciară, în termen de 5 zile lucrătoare de la emiterea raportului verificării metrologice de expertiză.

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

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

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

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

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

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

**94.** Decizia privind consumul fraudulos se ia de către operator în termen de cel mult 20 de zile din data întocmirii actului de depistare a consumului fraudulos şi/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.

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

termenul de contestare. După adoptarea deciziei, operatorul emite factura pentru consumul fraudulos.

**96.** În cazul depistării sau constatării de operator a faptului schimbării destinaţiei spaţiului din locativ în spaţiu nelocativ, fără ca posesorul imobilului să solicite operatorului în termenul stabilit încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare ca consumator, altul decât cel casnic, operatorul este în drept să întocmească actul de depistare a schimbării destinaţiei spaţiului locativ şi să emită o decizie argumentată, cu indicarea circumstanţelor şi a motivelor ce au stat la baza emiterii acesteia, prin care să încaseze diferenţa dintre contravaloarea serviciului calculate în baza tarifului real şi contravaloarea serviciului calculat în baza tarifului, care urma să fie aplicat consumatorului în rezultatul schimbării destinaţiei spaţiului locativ, pentru perioada de la schimbarea destinaţiei spaţiului locativ şi pînă la depistarea sau constatarea de operator, dar nu mai mare de 1 an, cu condiţia că la consumator este instalat contor sigilat în modul stabilit, iar verificarea lui metrologică este valabilă pentru perioada de calcul.

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

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

**98.** Decizia operatorului pentru încasarea diferenţei dintre contravaloarea serviciului achitat, calculat în baza tarifului aplicat şi contravaloarea serviciului calculat în baza tarifului, care urma să fie aplicat consumatorului sau privind consumul fraudulos, poate fi contestată de consumator în instanţa de judecată, în conformitate cu prevederile legislaţiei. În cazul în care, instanţa de judecată dispune anularea deciziei, operatorul este obligat să anuleze factura pentru încasarea diferenţei dintre contravaloarea serviciului achitată, calculată în baza tarifului aplicat şi contravaloarea serviciului calculat în baza tarifului, care urma să fie aplicat consumatorului sau pentru consumul fraudulos, emise în baza acestei decizii.

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

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

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

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

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

**104.** Operatorul şi consumatorul pot iniţia expertiza metrologică a contorului, în cazul în care una dintre părţi are suspiciuni privind corectitudinea funcţionării contorului. Plata pentru expertiza metrologică şi va fi efectuată de partea care a iniţiat-o. Dacă în urma expertizei metrologice petiţia se confirmă, operatorul efectuează recalculări în conformitate cu pct.111 – 113 din prezentul Regulament. Consumatorul casnic va suporta cheltuielile pentru expertiza metrologică, doar în cazul, în care petiţia lui nu capătă confirmare.

**105.** 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. Operatorul este obligat să aducă la cunoştinţă consumatorului casnic despre obligaţia de a achita tariful pentru demontarea, remontarea contorului, pentru expertiza metrologică şi sigilarea lui, dacă în urma expertizei metrologice, solicitată de consumatorul casnic, se demonstrează că contorul funcţionează în limitele erorii admisibile.

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

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

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

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

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

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

**112.** În cazul în care contorul este sustras sau deteriorat sau ieşit din funcţiune nu din vina consumatorului şi acesta a anunţat operatorul, sau este necesară demontarea contorului pentru

reparaţie sau verificare metrologică, daca acest contor a funcţionat mai puţin de 3 luni, dar nu mai puţin de o lună, volumul mediu lunar de apă consumat/volumul apelor uzate se va determina în baza indicilor medii pentru întreaga perioadă de funcţionare 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.

**113.** În cazul în care contorul este sustras sau deteriorat sau ieşit dinfuncţiune nu din vina consumatorului şi acesta a anunţat operatorul, volumul de apă consumat/volumul apelor uzate se va calcula reieşind din volumul mediu lunar de apă înregistrat în ultimele 3 luni de funcţionare a acestuia, determinat pentru perioada din data ultimei citiri a indicaţiilor contorului pînă la data sigilării contorului de către operator.

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

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

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

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

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

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

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

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

## Secţiunea 7
## FACTURAREA ŞI PLATA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE

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

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

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

**121.** În blocurile locative în care furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare se efectuează în baza contractelor încheiate de către operator cu fiecare proprietar/locatar de apartament în parte, facturarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare se efectuează în baza indicilor contoarelor individuale instalate în apartamente şi a tarifelor aprobate.

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

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

a) numele şi prenumele (denumirea) consumatorului;

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

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

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

e) tarifele aplicate;

f) plata pentru fiecare serviciu furnizat;

g) data expedierii facturii;

h) data-limită de plată a facturii;

i) datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;

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

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

**124.** Factura de plată trebuie să includă şi următoarele notaţii:

**"ATENŢIE !**

Vă atenţionăm 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 legislaţia, operatorul este în drept să deconecteze instalaţiile interne de apă şi de canalizare ce vă aparţin, de la sistemul public de

alimentare cu apă şi de canalizare. Reconectarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare va fi posibilă după eliminarea cauzei care a dus la deconectare şi după achitarea tarifului pentru reconectare."

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

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

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

**128.** Operatorul este în drept să nu restituie sumele încasate suplimentar sau să nu le considere drept plată pentru viitoarele decontări în cazul în care faptul emiterii unei facturi eronate a fost depistat după expirarea termenului de prescripţie stabilit de Codul civil al Republicii Moldova, aprobat prin Legea nr.1107/2002 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002 nr.82-86, art.661) sau în cazul în care consumatorul nu poate demonstra faptul în cauză şi nu poate indica data emiterii facturii eronate.

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

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

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

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

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

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

**134.** În cazul în care persoanele fizice şi juridice conectează neautorizat la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare instalaţiile interne de apă şi de canalizare, operatorul

calculează volumul serviciului public conform secţiunii conductei, vitezei mişcării apei şi pe durata de timp ce nu depăşeşte 1 an. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu achită contravaloarea volumului serviciului public, operatorul se adresează în instanţa de judecată pentru recuperarea prejudiciului cauzat.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c) suma plăţii preventive.

**144.** În cazul în care condiţiile de evacuare a apelor uzate în reţeaua publică de canalizare nu pot fi îndeplinite din punct de vedere economic sau tehnologic de solicitant (agent economic) sau în cazul în care în apele uzate deversate de către consumatorii, alţii decât cei casnici, concentraţia poluanţilor depăşeşte concentraţia maxim admisibilă a poluanţilor în apele uzate, stabilită de operator şi aprobată de către agenţia ecologică teritorială, operatorul şi solicitantul procedează în conformitate cu prevederile art.22 din Legea nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare.

**Secţiunea 8**

## DECONECTAREA, RECONECTAREA INSTALAŢIILOR INTERNE DE APĂ ŞI DE CANALIZARE, ÎNTRERUPERI ŞI LIMITĂRI LA FURNIZAREA/PRESTAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI/SAU DE CANALIZARE

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

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

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

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

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

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

f) constatarea consumului fraudulos, depistarea sau constatarea faptului schimbării destinaţiei spaţiului din locativ în spaţiu nelocativ, fără ca posesorul imobilului să solicite în termenul stabilit încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare ca consumator, altul decât cel casnic, urmată de neachitarea facturii emise pentru serviciul recalculat, în decurs de 10 zile de la data-limită de plată indicată în factura, prezentată consumatorului cu respectarea termenului prevăzut la pct.68 lit.q) din prezentul Regulament.

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

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

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

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

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

b) consumatorul a contestat în instanţa de judecată factura de plată a serviciului furnizat/prestat, inclusiv factura pentru serviciul calculat în urma constatării consumului fraudulos sau depistarea ori constatarea faptului schimbării destinaţiei spaţiului din locativ în spaţiu nelocativ, fără ca posesorul imobilului să solicite în termenul stabilit încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare ca, în situaţia aplicabilă a lor consumatori, decît cei casnici. În acest caz consumatorul este obligat să înştiinţeze în scris operatorul, că a depus o cerere de chemare în instanţa de judecată, anexând copia cererii.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**158.** Consumatorul achită tariful pentru deconectare, tariful pentru reconectare numai în cazul în care deconectarea a avut loc cu respectarea prezentului Regulament. Se interzice operatorului să perceapă tariful pentru reconectare în cazul în care deconectarea instalaţiilor

interne de apă şi de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare a avut loc cu încălcarea prevederilor prezentului Regulament.

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

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

În cazul întreruperilor neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, operatorul este obligat să restabilească furnizarea/prestarea serviciului public către consumatori în termenul cel mai scurt posibil, dar care să nu depăşească termenul stabilit prin contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, precum şi limitele stabilite de Legea nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, prezentul Regulament şi alte reglementări.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Secţiunea 9
## PETIŢIILE CONSUMATORILOR ŞI PROCEDURILE DE SOLUŢIONARE A NEÎNŢELEGERILOR

**167.** Operatorul este obligat să dispună de centre pentru relaţii cu consumatorii, unde au acces liber toţi consumatorii, pe parcursul programului de lucru, şi să desemneze personalul cu

drept de decizie, responsabil de examinarea petiţiilor şi de soluţionarea problemelor consumatorilor.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**173.** Operatorul este obligat să ţină evidenţa petiţiilor. Informaţia despre petiţii include cel puţin:

a) data depunerii petiţiei;

b) numele persoanei care a depus petiţia;

c) esenţa problemei abordate în petiţie;

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

e) decizia operatorului.

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

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

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

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

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

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

Anexa nr.1
la Regulamentul de organizare şi funcţionare
a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare

/denumirea operatorului/

**AVIZ DE BRANŞARE/RACORDARE**

nr.____ din _____20___
Valabil până la _____20___

1. Persoana fizică, persoana juridică (consumatorul): _____
2. Adresa: _____
3. Locul de consum pentru care se solicită branşarea/racordarea: _____
4. Punctul de racordare:
la sistemul public de alimentare cu apă:_____
la sistemul public de canalizare:_____
5. Debitul solicitat, cu excepţia consumatorilor casnici: _____
6. Tipul, parametrii şi caracteristicele tehnice ale contoarelor ce urmează a fi instalate:
_____
_____
7. Cerinţele faţă de montarea contoarelor: _____
_____
_____
8. Alte cerinţe: Elaborarea şi coordonarea proiectului instalaţiilor interne de apă şi de canalizare cu operatorul este obligatorie. O copie a proiectului coordonat rămâne la operator. Coordonarea proiectului respectiv se efectuează de către operator în termen de cel mult 10 zile de la data solicitării.

Anexa nr.2
la Regulamentul de organizare şi funcţionare
a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare

Dlui/dnei_____
(funcţia persoanei responsabile)
de la_____
_____
tel. _____
Contract nr._____

**CERERE**
**privind verificarea metrologică (ordinară, de expertiză, cu executarea lucrărilor) a contorului nr._____**

Prin prezenta, solicit acordarea suportului tehnic de către _____ privind executarea lucrărilor de demontare/montare şi verificare metrologică (ordinară, de expertiza, cu executarea lucrărilor) a contorului nr._____.
Achitarea serviciilor solicitate garantăm.

Data_____ Semnătura_____

Anexa nr.3
la Regulamentul de organizare şi funcţionare
a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare

**Proces-verbal de dare în exploatare a contorului**
**nr._____ din _____**

Operatorul
_____

Consumatorul
_____
(denumirea organizaţiei/numele şi prenumele)

Adresa
_____
(Adresa poştală, telefon)

A fost instalat contor la locul de consum_____

Tipul contorului _____
Nr. de fabricaţie _____ Indicii _____
Data verificării de stat _____ Sigiliul verificatorului metrolog _____
Sigiliul Operatorului nr. _____ Alte sigilii _____

Tipul contorului_____
Nr. de fabricaţie_____ Indicii _____
Data verificării de stat _____ Sigiliul verificatorului metrolog _____
Sigiliul Operatorului nr. _____ Alte sigilii _____

Tipul contorului _____
Nr. de fabricaţie_____ Indicii _____
Data verificării de stat _____ Sigiliul verificatorului metrolog _____
Sigiliul Operatorului nr. _____ Alte sigilii _____

Tipul contorului _____
Nr. de fabricaţie_____ Indicii _____
Data verificării de stat _____ Sigiliul verificatorului metrolog _____
Sigiliul Operatorului nr. _____ Alte sigilii _____

Consumatorul (reprezentantul consumatorului) _____
(numele, prenumele, funcţia, semnătura)

Reprezentantul Operatorului _____
(numele, prenumele funcţia, semnătura)

Telefon de contact al Operatorului: _____

Nota: Procesul-verbal se întocmeşte în două exemplare, cate u nul pentru fiecare parte şi se semnează de consumator, de operator. Operatorul este în drept să includă în procesul-verbal şi alte date.

Anexa nr.4
la Regulamentul de organizare şi funcţionare
a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare

**Act de demontare a contorului**
**nr.___ din _____**

Operatorul
_____

Consumatorul
_____
(denumirea organizaţiei/numele şi prenumele)

Adresa
_____
(Adresa poştală, telefon)

A fost demontat contor la locul de consum:

**Tipul contorului** _____
Nr. de fabricaţie _____ Indicii _____
Sigiliul Operatorului nr. _____ Alte sigilii _____

**Tipul contorului** _____
Nr. de fabricaţie _____ Indicii _____
Sigiliul Opera torului nr. _____ Alte sigilii _____

**Tipul contorului** _____
Nr. de fabricaţie _____ Indicii _____
Sigiliul Opera torului nr. _____ Alte sigilii _____

**Tipul contorului** _____
Nr. de fabricaţie _____ Indicii _____
Sigiliul Opera torului nr. _____ Alte sigilii _____

Consumatorul (reprezentantul consumatorului) _____
(numele, prenumele, funcţia, semnătura)

Reprezentantul Operatorului _____
(numele, prenumele, funcţia, semnătura)

Telefon de contact al Operatorului: _____

Nota: Actul se întocmeşte în două exemplare, cîte unul pentru fiecare parte, şi se semnează de consumator şi de operator. Operatorul este în drept să includă în act şi alte date.

Anexa nr.5
la Regulamentul de organizare şi funcţionare
a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare

/denumirea operatorului/

**ACT Nr. _____**
**de depistare a**

☐ Conectării neautorizate a instalaţiilor interne de apă la sistemul public de alimentare cu apă;
☐ Racordării neautorizate la sistemul public de canalizare;
☐ Consumului fraudulos de apă prin evitarea contorului;
☐ Violarea sigiliilor aplicate la:
☐ *ventil* ☐ *la unirea contorului cu ţeava* ☐ *la filtru*
☐ *la obturatorul branşamentului de apă* ☐ *la vana pe conducta de ocolire*
☐ *la îmbinarea demontabilă* ☐ *la robinet de incendiu* ☐ *la hidrant de incendiu*
care pot duce la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a volumului de apă utilizat
☐ neasigurării integrităţii contorului, prin nerespectarea măsurilor de protecţie a acestuia, care poate duce la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a volumului de apă utilizat;

Întocmit la data _____ la ora _____
Adresa locului de consum:_____
Categoria consumatorului: ☐ casnic ☐ alţi consumatori, decât cei casnici
Consumatorul:_____
☐ proprietarul ☐ reprezentant al consumatorului
Contract nr._____

Regimul de lucru a consumatorului: de la_____ până la _____
Tipul (numărul) contorului: _____
Indicaţiile contorului la ziua controlului: _____
Nr. sigiliului operatorului aplicat la contor _____ /(afectat da/nu):_____

Modalitatea consumului fraudulos
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Explicaţiile consumatorului:
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Concluzii:
_____
_____
_____
_____
_____
_____

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

Cauzele refuzului _____

"_____" _____ 20____
(data, luna, anul)

**Reprezentanţii operatorului**

1. _____ _____
(numele, prenumele) semnătura
2. _____ _____
(numele, prenumele) semnătura
3. _____ _____
(numele, prenumele) semnătura

**Martori (în cazul în care există)**

1. _____ _____
(numele, prenumele) semnătura
2. _____ _____
(numele, prenumele) semnătura

**Consumatorul sau reprezentantul acestuia**

_____ _____
(numele, prenumele) semnătura

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

Anexa nr.6
la Regulamentul de organizare şi funcţionare
a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare

/denumirea operatorului/

**Act de deconectare/de reconectare a instalaţiilor interne de apă şi de canalizare nr._____ din _____**

Consumatorul casnic, alţi consumatori decât cei casnici (de subliniat): _____
_____
Adresa locului de consum: _____
_____

**Motivul deconectării/reconectării a instalaţiilor interne de la reţeaua de alimentare cu apă/ de canalizare (de subliniat):** _____
_____
_____
_____

**Deconectarea instalaţiilor interne fost efectuată:**
a) prin sigilare: _____
b) _____
_____
_____

**Măsuri necesare a fi întreprinse de consumator pentru reconectare**
_____
_____

**Notă:** Prezentul act s-a întocmit în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare din părţi.

Solicitarea cu privire la desigilare poate fi depusă în scris, prin telefon, poştă electronică, fax. Operatorul va executa reconectare instalaţiilor interne în termen de cel mult 3 zile lucrătoare, de la data solicitării consumatorului în cazul în care au fost înlăturate motivele deconectării.

Semnături:

**Reprezentantul operatorului**

_____ _____
*numele, prenumele* *semnătura*

_____ _____
*numele, prenumele* *semnătura*

**Consumatorul sau reprezentantul acestuia**

_____ _____
*numele, prenumele* *semnătura*

Anexa nr.7
la Regulamentul de organizare şi funcţionare
a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare

/denumirea operatorului/

**Aviz de deconectare**
**nr._____din _____**

Stimate consumator!

Prin prezenta, Vă aducem la cunoştinţă, că în conformitate cu prevederile pct._____din Regulamentul-cadru de organizare şi funcţionare a serviciului public de alimentare cu apa şi de canalizare, aprobat prin hotărârea Consiliului de administraţie al ANRE nr._____din 20___, vom deconecta instalaţia internă de alimentare cu apă din motivul

_____
_____
_____

Pentru reconectare, va trebui să înlăturaţi motivele care au condus la deconectare, să achitaţi datoria formată şi tariful pentru reconectare la reţeaua de alimentare cu apă şi/sau canalizare a instalaţiilor interne care vă aparţin.

Vă atenţionăm că Operatorul este în drept să declare rezoluţiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare dacă pe parcursul a 30 zile din data deconectării nu au fost înlăturate motivele care au dus la deconectarea instalaţii lor interne.

_____ _____
Reprezentantul operatorului (numele, prenumele) (semnătura)

SECRETARUL C/M MARCEL BUŞAN

**ANEXA nr. 3**
**a contractului de gestiune**

# REGULAMENTUL
## cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare

### Secţiunea 1
### DOMENIUL DE APLICARE

**1.** Regulamentul cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare (în continuare Regulament) stabileşte indicatorii de performanţă minim care trebuie respectaţi de către **Operatorul Societatea pe Acţiuni „Regia Apă-Canal Soroca"**, IDNO 1003607000120, cu sediul principal în mun. Soroca, str. Uzinelor nr. 9 întru asigurarea serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare.

**2.** Numărul indicatorilor de performanţă şi valorile acestora este aprobat de către Consiliul mun. Soroca, cu respectarea indicatorilor de performanţă minimali stabiliţi în prezentul Regulament.

**3.** Indicatorii de performanţă stabiliţi conform prezentului Regulament sunt obligatorii pentru operator.

**4.** Prevederile prezentului Regulament se aplică în relaţiile dintre operator care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare şi consumatori, asigurându-se continuitatea din punct de vedere cantitativ şi calitativ, adaptarea permanentă la cerinţele consumatorilor, excluderea oricărei discriminări privind accesul la serviciile de alimentare cu apă şi de canalizare şi respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor şi protecţiei mediului. În cazul consumatorilor care dispun de mai multe locuri de consum, prevederile prezentului Regulament se aplică pentru fiecare loc de consum separat.

**5.** Prevederile prezentului Regulament nu se aplică:

a) în caz de forţă majoră;

b) în cazul unor acţiuni întreprinse de terţi, care duc la perturbarea furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare;

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

### Secţiunea 2
### NOŢIUNI PRINCIPALE

**6.** În sensul prezentului Regulament se aplică noţiunile şi termenii definiţi prin Legea nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, precum şi noţiunile din prezentul Regulament după cum urmează:

**avarie** – defecţiuni în conducte, instalaţii şi utilaj în sistemul public de alimentare cu apă aferent sau periclitarea exploatării lor, care provoacă întreruperea completă sau parţială a livrării apei consumatorilor, inundarea teritoriului;

**indicatori de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare** – parametri cantitativi care permit evaluarea nivelului calităţii serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare obligatorii pentru operatorii ce furnizează/prestează acest serviciu;

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

**întrerupere neplanificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare** – întrerupere temporară a furnizării apei, a recepţionării apelor uzate, cauzată de avarii produse în sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, fără a fi deconectate

instalaţiile interne de apă/de canalizare ale consumatorilor de la reţeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare.

## Secţiunea 3
## CONTINUITATEA FURNIZĂRII/PRESTĂRII SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE

**7.** Operatorul sunt obligat să asigure în mod continuu şi fiabil furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare consumatorilor, în conformitate cu indicatorii de performanţă stabiliţi de prezentul Regulament.

**8.** Indicatorii de performanţă ai serviciului, care reflectă continuitatea furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă şi canalizare, sunt:

a) durata unei întreruperi planificate/neplanificate;

b) gradul de informare a consumatorilor cu privire la întreruperile planificate/neplanificate.

**9.** Operatorul înregistrează toate întreruperile în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare în conformitate cu Anexa nr.1.

**10.** Întreruperile planificate şi cele neplanificate se înregistrează separat.

**11.** Întreruperile neplanificate se înregistrează prin intermediului mijloacelor automatizate ale operatorului care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare sau, în lipsa acestora, în baza sesizărilor şi/sau apelurilor consumatorilor, înregistrate de serviciul telefonic 24/24 ore. Durata unei întreruperi se calculează din momentul înregistrării acesteia până la momentul reluării furnizării/prestării serviciului. Pentru fiecare din întreruperile neplanificate se înregistrează cauza întreruperii:

a) forţă majoră;

c) evenimente cauzate de terţi;

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

e) dispoziţie a organelor teritoriale de supraveghere sanitară şi de mediu.

**12.** Pentru fiecare caz de întrerupere se înregistrează informaţiile cu privire la data şi ora întreruperii serviciului, durata întreruperii, precum şi numărul de consumatori afectaţi de întrerupere, cu specificarea tipurilor de consumatori.

**13.** Durata unei **întreruperi planificate** a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare nu va depăşi:

a) *termenul indicat în planul calendaristic al documentaţiei de proiect pentru realizarea lucrărilor, calculat de autorul de proiect* – în cazul reparaţiilor la staţiile de captare, de tratare a apei, a reţelelor publice de transport şi de distribuţie a apei, a reţelelor publice de canalizare, la staţiile de pompare, de epurare, inclusiv înlocuirea, reconstrucţia, modernizarea anumitor porţiuni de reţea;

b) *nu mai mult de 48 ore* – în cazul reparaţiilor anumitor porţiuni de conducte, reamplasare a anumitor segmente a reţelelor de alimentare cu apă cu amenajarea masivelor de ancoraj;

c) *nu mai mult de 12 ore* – în caz de montare, branşare/racordare, reamplasare a anumitor segmente ale branşamentelor la blocurile locative, instalarea/demontarea contorului pentru măsurarea volumului de apă.

**14.** În cazul în care se constată că durata lucrărilor de reluare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare depăşeşte termenii stabiliţi în pct.13 din prezentul Regulament, operatorul informează suplimentar consumatorii despre prelungirea termenului întreruperii planificate argumentând necesitatea acestei prelungiri.

**15.** Durata unei **întreruperi neplanificate** a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă constituie termenul de remediere a avariilor, calculat începând cu momentul recepţiei informaţiei despre avarie şi până la etapa reluării furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare către consumatori.

Acest termen nu poate depăşi:

a) *12 ore* pentru mediu urban;

b) *10 ore* pentru mediul rural.

Durata unei întreruperi neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de canalizare constituie termenul de remediere a avariilor, calculat din momentul recepţiei informaţiei despre avarie, conform pct.13 din prezentul Regulament, şi până la etapa reluării furnizării/prestării serviciului public de canalizare către consumator.

Acest termen nu poate depăşi:

a) *8 ore* pentru mediu urban;

b) *6 ore* pentru mediul rural.

**16.** În cazul întreruperilor produse în condiţii de forţă majoră, serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare urmează să fie reluat într-un termen care nu depăşeşte 24 ore de la expirarea perioadei recunoscute ca perioadă cu evenimente de forţă majoră.

**17.** Informaţia despre existenţa unei probleme în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare se expediază operatorului:

a) prin intermediul sistemelor tehnologice informaţionale automatizate de la echipamentele de telesemnalizare;

b) prin intermediul serviciului telefonic 24/24 ore;

c) la sesizările consumatorilor.

**18.** Operatorul *informează* consumatorii afectaţi despre:

a) *întreruperea neplanificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare* – operativ prin notificare în termen de până la 1 oră din momentul întreruperii, indicându-se în textul anunţului şi termenul preconizat de reluare a furnizării/prestării serviciului;

b) *întreruperea planificată*, în prealabil, cu cel puţin 3 zile lucrătoare, prin notificare, indicându-se data la care va avea loc întreruperea şi perioada de întrerupere.

**19.** Informarea prin anunţ se consideră îndeplinită, dacă anunţul se face în termenele prevăzute la pct.18 din prezentul Regulament şi există dovada informării consumatorilor casnici prin cel puţin una dintre următoarele metode:

a) plasarea anunţului pe pagina web oficială a operatorului;

b) emiterea comunicatului de presă prin intermediul mass-mediei;

c) plasarea anunţului la fiecare scară a blocului locativ;

d) plasarea anunţului pe panoul de anunţuri, în cazul satelor, comunelor;

e) notificarea consumatorilor prin poştă/poşta electronică/fax/telefon.

**20.** Gradul de informare a consumatorilor cu privire la întreruperile planificate/neplanificate, pe parcursul unui an, se calculează conform relaţiei:

$$\mathbf{Gi = Ni*100\%/Ntotal,}$$

unde:

Gi – gradul de informare a consumatorilor cu privire la întreruperile planificate/neplanificate;

Ni – numărul de întreruperi despre care consumatorii au fost informaţi în strictă conformitate cu prevederile pct.18 şi 19;

Ntot – numărul total de întreruperi, operate pe parcursul anului.

## Secţiunea 4
## CALITATEA ŞI PARAMETRII TEHNICI LA FURNIZAREA/PRESTAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE

**21.** Operatorul este obligat să asigure funcţionarea sistemelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare la parametrii proiectaţi şi la parametri stabiliţi în conformitate cu documentele normative tehnice privind captarea, tratarea, transportarea, înmagazinarea şi distribuirea apei

potabile şi tehnice la toţi consumatorii, precum şi pentru colectarea, transportul şi evacuarea apelor uzate (СНиП 2.04.02-84* «Водоснабжения. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 „Reţele şi instalaţii exterioare de canalizare", СНиП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»).

**22.** Verificarea parametrilor tehnici ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare se efectuează în conformitate cu prevederile contractului încheiat între operator şi consumator şi a documentelor normative tehnice privind captarea, tratarea, transportarea, înmagazinarea şi distribuirea apei potabile/tehnologice consumatorilor, precum şi pentru colectarea şi evacuarea apei uzate (СНиП 2.04.02-84* «Водоснабжения. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 „Reţele şi instalaţii exterioare de canalizare", СНиП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»).

**23.** Operatorul este obligat să furnizeze/presteze serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare în locurile special prevăzute, ţinând cont de punctele de delimitare a reţelelor şi instalaţiilor, la parametri tehnici stabiliţi de standardele naţionale (СНиП 2.04.02-84* «Водоснабжения. Наружные сети и сооружения», NCM G.03.02:2015 „Reţele şi instalaţii exterioare de canalizare", СНиП 3.05.04-85* «Наружные сети и сооружения водоснабжения и канализации»), Regulamentul de organizare şi funcţionarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, elaborat şi aprobat de autoritatea administraţiei publice locale conform Regulamentului-cadru de organizare şi funcţionare a serviciului public de alimentare cu apă şi canalizare, aprobat de către Agenţie, prezentul Regulament şi contractele încheiate cu consumatorii.

**24.** Măsurarea parametrilor tehnici ai serviciului public poate fi efectuată atât de operator, cât şi de altă persoană juridică, ce dispune de echipamente de măsurare şi control incluse în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova, publicat în Monitorul Oficial al Republicii Moldova. În cazul în care, la solicitarea consumatorilor, măsurările se efectuează de către o persoană juridică, alta decât operatorul, consumatorul achită costul serviciului. Dacă în urma măsurărilor pretenţiile consumatorului final se confirmă – operatorul este obligat să restituie consumatorului cheltuielile suportate pentru achitarea serviciului de măsurare a parametrilor de calitate.

## Secţiunea 5
## BRANŞAREA/RACORDAREA LA REŢELELE PUBLICE DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE

**25.** În baza cererii depuse de către solicitant, operatorul este obligat să elibereze avizul de branşare/racordare la reţelele publice de alimentare cu apă şi de canalizare în termen de cel mult 20 de zile din data înregistrării cererii.

**26.** Operatorul este obligat, în termen de cel mult *10 zile* din data prezentării proiectului, să coordoneze proiectul instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale solicitantului, elaborat în baza avizului de branşare/racordare. Dacă operatorul nu coordonează proiectul în termenul stabilit, proiectul se consideră coordonat în mod tacit.

**27.** Operatorul este obligat să asigure executarea branşamentului de apă şi/sau a racordului de canalizare şi montarea contorului în termen de până la:

a) *30 zile* din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branşare/racordare, în cazul consumatorilor casnici;

b) *45 zile* din data achitării de către solicitant a tarifelor pentru branşare/racordare, în cazul altor consumatori, decât cei casnici.

**28.** Operatorul branşează/racordează instalaţiile interne de apă şi de canalizare ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare în termen de cel mult 4 zile din ziua semnării de către solicitant a contractului de furnizare/prestarea a serviciului solicitat şi după efectuarea plăţii pentru branşare/racordare.

**29.** În cazul deconectării instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorului de la reţelele publice de alimentare cu apă şi de canalizare, consumatorul are dreptul, după înlăturarea

motivelor care au dus la deconectare, prevăzute în Legea nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare şi Regulamentul-cadru de organizare şi funcţionare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare la reconectarea instalaţiei interne de apă şi de canalizare la reţelele publice. Operatorul reconectează instalaţiile interne ale consumatorului într-un termen restrâns, dar nu mai mult de 3 zile din data achitării de către consumator a tarifului pentru reconectare. Cheltuielile justificate aferente suspendării, respectiv, reluării furnizării serviciului se suportă de către consumator.

## Secţiunea 6
## CONTRACTAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE. FACTURAREA ŞI ACHITAREA SERVICIULUI

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

**31.** În baza cererii depuse de către solicitant, conform prevederilor Regulamentului de organizare şi funcţionare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, pot fi încheiate:

1) Contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare;

2) Contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă;

3) Contract de prestare a serviciului public de canalizare.

**32.** Operatorul este obligat să încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare după cum urmează:

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

b) în termen de cel mult 5 zile lucrătoare din data primirii cererii de încheiere a contractului şi prezentării documentelor necesare, în celelalte cazuri.

**33.** Facturarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare se efectuează în conformitate cu prevederile contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare şi în baza indicilor contorului.

**34.** Plata pentru serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare se efectuează în baza facturii, emisă lunar de către operator şi înmânată consumatorului sau expediată prin poştă. Facturile se emit în baza indicaţiilor contorului sau a normelor de consum şi a tarifelor aprobate de către autorităţile administraţiei publice locale sau de către Agenţie, cu respectarea prevederilor privind emiterea facturilor.

## Secţiunea 7
## PETIŢIILE CONSUMATORILOR ŞI PROCEDURILE DE SOLUŢIONARE A NEÎNŢELEGERILOR

**35.** Consumatorii pot depune petiţii la adresa operatorului (inclusiv în format electronic) referitor la calitatea serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, iar operatorul examinează şi soluţionează orice neînţelegere conform prevederilor Legii nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, Regulamentului de organizare şi funcţionare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, prezentului Regulament şi altor acte normative.

**36.** Pentru examinarea petiţiilor scrise ale consumatorilor referitor la regimul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, personalul operatorului este obligat, în funcţie de complexitatea cazului, să se deplaseze la faţa locului în termen de cel mult 2 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii.

**37.** Examinarea problemelor expuse în petiţiile referitor la nerespectarea indicatorilor de performanţă privind calitatea furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare se efectuează la punctul de delimitare a instalaţiei interne a consumatorului şi sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare a operatorului, conform contractului de

furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare care prevede obligatoriu punctul de delimitare.

**38.** Răspunsul cu privire la examinarea şi soluţionarea petiţiilor consumatorilor în legătură cu furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare se bazează pe rezultatele acţiunilor întreprinse de operator pentru soluţionarea problemelor abordate în petiţii.

## Secţiunea 8
## ALTE DISPOZIŢII

**39.** Operatorul este obligat să organizeze serviciul telefonic 24/24 ore pentru preluarea petiţiilor consumatorilor. Numărul de telefon al serviciului telefonic 24/24 ore se indică în factura de plată a serviciului public.

**40.** Operatorul este obligat să organizeze înregistrarea automatizată a apelurilor telefonice la serviciul telefonic 24/24 ore, iar informaţia înregistrată urmează a fi păstrată timp de 2 ani.

**41.** Operatorul este obligat să prezinte anual, până la data de 1 martie, Consiliului mun. Soroca tarifele reglementate pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, raportul cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare pentru anul precedent întocmit conform anexelor nr.1 – 4. Rapoartele se prezintă în format electronic cu semnătură electronică sau în format electronic şi pe suport de hârtie.

**42.** Consiliul mun. Soroca verifică respectarea de către operator a indicatorilor de performanţă la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare,.

**43.** Consiliul mun. Soroca în procesul examinării raportului cu privire la respectarea indicatorilor de performanţă la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare pentru anul calendaristic precedent, este în drept să solicite de la operatori orice informaţie suplimentară necesară examinării raportului prezentat.

**44.** Consumatorul are dreptul să solicite, în conformitate cu prevederile Codului civil al Republicii Moldova, recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în cazul în care acesta furnizează/prestează servicii necorespunzătoare indicatorilor de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare stabiliţi în Regulamentul cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, aprobat de Consiliul mun. Soroca.

**45.** Operatorul este obligat să aducă la cunoştinţa consumatorilor cerinţele privind indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, prin afişarea Regulamentului cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare în toate oficiile sale de relaţii cu consumatorii.

Anexa nr.1
la Regulamentul cu privire la indicatorii de
performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă

**Raport cu privire la continuitatea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare**

Tabelul 1

**Registrul întreruperilor planificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă**

| Nr. d/o | Localitatea | Data întreruperii | Ora întreruperii | Durata întreruperii | Cauza întreruperii | Nr. de consumatori afectaţi | | Data difuzării anunţului despre întrerupere |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | casnici | alţi consumatori decât cei casnici | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

**Întreruperi planificate a furnizării/prestării serviciului public de canalizare**

| Nr. d/o | Localitatea | Data întreruperii | Ora întreruperii | Durata întreruperii | Cauza întreruperii | Nr. de consumatori afectaţi | | Data difuzării anunţului despre întrerupere |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | casnici | alţi consumatori decât cei casnici | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Tabelul 2

**Registrul întreruperilor neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă**

| Nr. d/o | Localitatea | Data întreruperii | Ora întreruperii | Durata întreruperii | Cauza întreruperii | Nr. de consumatori afectaţi | | Sursa de informare |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | casnici | alţi consumatori decât cei casnici | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Tabelul 3

**Registrul întreruperilor neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de canalizare**

| Nr. d/o | Localitatea | Data întreruperii | Ora întreruperii | Durata întreruperii | Cauza întreruperii | Nr. de consumatori afectaţi | | Sursa de informare |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | casnici | alţi consumatori | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | decât cei casnici | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| | | | | | | | | |

Anexa nr.2
la Regulamentul cu privire la indicatorii de
performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă

**Raportul cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă**

| Nr. d/o | Denumirea indicatorilor | Indicator anual | Menţiune |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | **Eliberarea avizului de branşare (Secţiunea 5)** | | |
| 1.1. | Numărul total de cereri depuse pentru eliberarea avizului de branşare la sistemul public de alimentare cu apă: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 1.2. | Numărul de avize eliberate în termen de 20 zile, potenţialilor consumatori: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 1.3. | Numărul de refuzuri de eliberare a avizului de branşare, potenţialilor consumatori: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 2 | **Avizarea documentaţiei de proiect pentru montarea instalaţiei interne de apă (Secţiunea 5)** | | |
| 2.1. | Numărul total de cereri pentru avizarea documentaţiei de proiect pentru montarea instalaţiilor interne de apă ale solicitanţilor, potenţiali consumatori: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 2.2. | Numărul de avize a documentaţiei de proiect eliberate în termen normativ de 10 zile, potenţialilor consumatori: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 2.3. | Numărul de refuzuri de eliberare a avizului la documentaţia de proiect, potenţialilor consumatori: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 3 | **Branşarea la reţea (Secţiunea 5)** | | |
| 3.1. | Numărul total de cereri de branşare la sistemul public de alimentare cu apă, pentru potenţialii consumatori: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 3.2. | Numărul de branşări a instalaţiilor interne de apă în termen normativ de 4 zile lucrătoare, a potenţialilor consumatori: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 3.3. | Numărul de branşări ale instalaţiilor interne de apă în termen mai mare de 4 zile lucrătoare, a potenţialilor consumatori: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 4 | **Reconectarea la reţea (Secţiunea 5)** | | |
| 4.1. | Numărul total de reconectări a instalaţiilor interne de apă ale consumatorilor la sistemul public de alimentare cu apă, pentru consumatorii: | | |
| | *- casnici* | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 4.2. | Numărul de reconectări în termen normativ de 3 zile lucrătoare, a consumatorilor: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| **5** | **Contractarea (Secţiunea 6)** | | |
| 5.1. | Numărul total de cereri depuse pentru încheierea contractelor de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă de către consumatorii: | | |
| | casnici | | |
| | *- persoane fizice* | | |
| | *- administratorul blocului locativ* | | |
| | alţi consumatori decât cei casnici | | |
| 5.2. | Numărul total de contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă încheiate cu consumatorii: | | |
| | casnici | | |
| | *- persoane fizice* | | |
| | *- administratorul blocului locativ* | | |
| | alţi consumatori decât cei casnici | | |
| 5.3. | Numărul total de contracte încheiate în termen normativ de 5 zile lucrătoare cu consumatorii: | | |
| | - casnici | | |
| | *- persoane fizice* | | |
| | *- administratorul blocului locativ* | | |
| | alţi consumatori decât cei casnici | | |
| **6** | **Întreruperi în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă (Secţiunea 3)** | | |
| 6.1. | **Întreruperi planificate** | | |
| 6.1.1. | Numărul total de întreruperi planificate: | | |
| | *- cu durata de pînă la 12 ore* | | |
| | *- cu durata de pînă la 48 de ore* | | |
| 6.1.2. | Lichidate în termen normativ | | |
| 6.1.3. | Numărul de consumatori afectaţi: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 6.2. | **Întreruperi neplanificate** | | |
| 6.2.1 | Numărul total de întreruperi neplanificate | | |
| 6.2.2 | Numărul de întreruperi lichidate în termen normativ | | |
| 6.2.3 | Numărul de consumatori afectaţi: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| **7** | **Informarea consumatorilor despre întreruperi în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă (Secţiunea 3)** | | |
| 7.1. | Numărul total de informări a consumatorilor despre întreruperile planificate: | | |
| | *- în termen normativ de 3 zile lucrătoare până la executare* | | |
| 7.2. | Numărul de informări a consumatorilor despre întreruperile neplanificate: | | |
| | *- în termen normativ de pînă la 1 oră din momentul întreruperii* | | |
| **8** | **Facturarea şi achitarea serviciului public de alimentare cu apă (Secţiunea 6)** | | |
| 8.1. | Numărul total al facturilor emise: | | |
| | *- în baza indicaţiilor contoarelor* | | |
| | *- în baza normelor de consum* | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 4.2. | Numărul de reconectări în termen normativ de 3 zile lucrătoare, a consumatorilor: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| **5** | **Contractarea (Secţiunea 6)** | | |
| 5.1. | Numărul total de cereri depuse pentru încheierea contractelor de prestare a serviciului public de canalizare de către consumatorii: | | |
| | casnici | | |
| | *- persoane fizice* | | |
| | *- administratorul blocului locativ* | | |
| | alţi consumatori decât cei casnici | | |
| 5.2. | Numărul total de contracte încheiate pentru prestarea serviciului public de canalizare cu consumatorii: | | |
| | casnici | | |
| | *- persoane fizice* | | |
| | *- administratorul blocului locativ* | | |
| | alţi consumatori decât cei casnici | | |
| 5.3. | Numărul total de contracte încheiate în termen normativ de 5 zile lucrătoare cu consumatorii: | | |
| | casnici | | |
| | *- persoane fizice* | | |
| | *- administratorul blocului locativ* | | |
| | alţi consumatori decât cei casnici | | |
| **6** | **Întreruperi în prestarea serviciului public de canalizare (Secţiunea 3)** | | |
| 6.1. | **Întreruperi planificate** | | |
| 6.1.1. | *Numărul total de întreruperi planificate:* | | |
| | *- cu durata de 12 ore* | | |
| | *- cu durata de 48 de ore* | | |
| 6.1.2. | Lichidate în termen normativ | | |
| 6.1.3. | Numărul de consumatori afectaţi: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 6.2. | **Întreruperi neplanificate** | | |
| 6.2.1 | Numărul total de întreruperi neplanificate | | |
| 6.2.2 | Numărul de întreruperi lichidate în termen normativ | | |
| 6.2.3 | Numărul de consumatori afectaţi: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| **7** | **Informarea consumatorilor despre întreruperi în prestarea serviciului public de canalizare (Secţiunea 3)** | | |
| 7.1. | Numărul total de informări a consumatorilor despre întreruperile planificate: | | |
| | *- în termen normativ de 3 zile lucrătoare până la executare* | | |
| 7.2. | Numărul de informări a consumatorilor despre întreruperile neplanificate: | | |
| | *- în termen normativ de 1 oră din momentul întreruperii* | | |
| **8** | **Facturarea şi achitarea serviciului public de canalizare (Secţiunea 6)** | | |
| 8.1. | Numărul total al facturilor emise: | | |
| | *- pentru serviciului public de canalizare* | | |
| | *- pentru plăţile suplimentare pentru depăşirea normelor la deversarea apelor uzate în reţeaua publică de canalizare în* | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | *cazul depăşirii normelor concentraţiei maxime admisibile (CMA)* | | |
| | *- în baza constatării consumului fraudulos* | | |
| | *- pentru încasarea diferenţei dintre tariful achitat şi cel care urma să fie achitat de către consumator* | | |
| 8.2. | Numărul total al facturilor emise cu penalităţi: | | |
| | *- din cauza neachitării în termen de către consumator a facturii* | | |
| | *- din cauza neachitării în termen de către consumator a facturii pentru plăţile suplimentare pentru depăşirea normelor la deversarea apelor uzate în reţeaua publică de canalizare în cazul depăşirii normelor concentraţiei maxime admisibile (CMA)* | | |
| 8.3. | Numărul facturilor eronate emise de către operator | | |
| 8.4. | Numărul facturilor achitate de către consumatori | | |
| 8.5. | Numărul facturilor neîncasate | | |
| **9** | **Petiţii referitor la prestarea serviciului public de canalizare (Secţiunea 7)** | | |
| 9.1. | Numărul total de petiţii referitor la prestarea serviciului public de canalizare, inclusiv cu privire la: | | |
| | *- racordare* | | |
| | *- contractare* | | |
| | *- facturare greşită* | | |
| | *- alte cauze* | | |
| 9.2. | Petiţii (conform Registrului de petiţii) cu privire la prestarea serviciului public de canalizare | | |
| | *- numărul de petiţii ce reflectă mulţumirea consumatorilor privind prestarea serviciului public de canalizare* | | |
| | *- numărul de petiţii ce reflectă nemulţumirea consumatorilor privind prestarea serviciului public de canalizare* | | |
| 9.3. | Numărul total de răspunsuri emise cu privire la examinarea şi soluţionarea petiţiilor consumatorilor | | |
| | *- numărul de răspunsuri emise în termen* | | |
| | *- numărul de răspunsuri emise peste termen* | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | *- constatării consumului fraudulos* | | |
| | *- pentru încasarea diferenţei dintre tariful achitat şi cel care urma să fie achitat de către consumator* | | |
| 8.2. | Numărul total al facturilor emise cu penalităţi : | | |
| | *- din cauza neachitării în termen de către consumator a facturii* | | |
| 8.3. | Numărul facturilor eronate emise de către operator | | |
| 8.4. | Numărul facturilor achitate de către consumatori | | |
| 8.5. | Numărul facturilor neîncasate | | |
| **9** | **Petiţii cu privire la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă (Secţiunea 7)** | | |
| 9.1. | Numărul total de petiţii cu privire la: | | |
| | *- branşare* | | |
| | *- contractare* | | |
| | *- facturare greşită* | | |
| | *- calitatea apei potabile* | | |
| | *- alte cauze* | | |
| 9.2. | Petiţii (conform Registrului de petiţii) cu privire la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă | | |
| | *- numărul de petiţii ce reflectă mulţumirea consumatorilor privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă* | | |
| | *- numărul de petiţii ce reflectă nemulţumirea consumatorilor privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă* | | |
| 9.3. | Numărul total de răspunsuri emise cu privire la examinarea şi soluţionarea petiţiilor consumatorilor | | |
| | *- numărul de răspunsuri emise în termen* | | |
| | *- numărul de răspunsuri emise peste termen* | | |

Anexa nr.3
la Regulamentul cu privire la indicatorii de
performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă

**Raport cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de canalizare**

| Nr. d/o | Denumirea indicatorilor | Indicator anual | Menţiune |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | **Eliberarea avizului de branşare (Secţiunea 5)** | | |
| 1.1. | Numărul total de cereri pentru eliberarea avizului de racordare la sistemul public de canalizare | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 1.2. | Numărul de avize de racordare eliberate în termen normativ de 20 zile, potenţialilor consumatori: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 1.3. | Numărul de refuzuri de eliberare a avizului de racordare, potenţialilor consumatori: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 2 | **Avizarea documentaţiei de proiect pentru montarea instalaţiilor interne de canalizare (Secţiunea 5)** | | |
| 2.1. | Numărul total de cereri pentru avizarea documentaţiei de proiect la montarea instalaţiilor interne de canalizare ale potenţialilor consumatori: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 2.2. | Numărul de avize a documentaţiei de proiect eliberate în termen normativ de 10 zile, potenţialilor consumatori: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 2.3. | Numărul de refuzuri de eliberare a avizului la documentaţia de proiect, potenţialilor consumatori: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 3 | **Racordarea instalaţiei interne de canalizare la reţea (Secţiunea 5)** | | |
| 3.1. | Numărul total de cereri de racordare la sistemul public de canalizare, potenţialii consumatori: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 3.2. | Numărul de racordări, în termen normativ de 4 zile lucrătoare, a potenţialilor consumatori: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 3.3. | Numărul de racordări, în termen mai mare de 4 zile lucrătoare, a potenţialilor consumatori: | | |
| | *- casnici* | | |
| | *- alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 4 | **Reconectarea la reţea (Secţiunea 5)** | | |
| 4.1. | Numărul total de reconectări a instalaţiilor interne de canalizare ale consumatorilor la sistemul public de canalizare, pentru consumatorii | | |
| | *- casnici* | | |

Anexa nr.4
la Regulamentul cu privire la indicatorii de
performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă

**Raport cu privire la indicatorii de performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare**

| Nr. d/o | Denumirea indicatorilor | Indicator anual | Menţiune |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **1** | **Eliberarea avizului de branşare/racordare (Secţiunea 5)** | | |
| 1.1. | Numărul total de cereri pentru eliberarea avizului de branşare/branşare la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare: | | |
| | - *casnici* | | |
| | - *alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 1.2. | Numărul de avize eliberate în termen normativ de 20 zile, potenţialilor consumatori: | | |
| | - *casnici* | | |
| | - *alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 1.3. | Numărul de refuzuri de eliberare a avizului de branşare, potenţialilor consumatori: | | |
| | - *casnici* | | |
| | - *alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| **2.** | **Avizarea documentaţiei de proiect pentru montarea instalaţiilor interne de apă şi canalizare (Secţiunea 5)** | | |
| 2.1. | Numărul total de cereri pentru avizarea documentaţiei de proiect la montarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale potenţialilor consumatori: | | |
| | - *casnici* | | |
| | - *alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 2.2. | Numărul de avize a documentaţiei de proiect eliberate în termen normativ de 10 zile, potenţialilor consumatori: | | |
| | - *casnici* | | |
| | - *alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| 2.3. | Numărul de refuzuri de eliberare a avizului la documentaţia de proiect, potenţialilor consumatori: | | |
| | - *casnici* | | |
| | - *alţi consumatori decât cei casnici* | | |
| **3** | **Contractarea (Secţiunea 6)** | | |
| 3.1. | Numărul total de cereri depuse pentru încheierea contractelor de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare de către consumatorii: | | |
| | casnici | | |
| | - *persoane fizice* | | |
| | - *administratorul blocului locativ* | | |
| | alţi consumatori decât cei casnici | | |
| 3.2. | Numărul total de contracte încheiate pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare cu consumatorii: | | |
| | - casnici | | |
| | - *persoane fizice* | | |
| | - *administratorul blocului locativ* | | |
| | - alţi consumatori decât cei casnici | | |
| 3.3. | Numărul total de contracte încheiate în termen normativ de 5 zile lucrătoare cu consumatorii: | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | casnici | | |
| | *- persoane fizice* | | |
| | *- administratorul blocului locativ* | | |
| | alţi consumatori decât cei casnici | | |
| **4** | **Facturarea şi achitarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare (Secţiunea 6)** | | |
| 4.1. | Numărul total al facturilor emise: | | |
| | *- în baza indicaţiilor contoarelor* | | |
| | *- în baza normelor de consum* | | |
| | *- în baza constatării consumului fraudulos* | | |
| | *- pentru plăţile suplimentare pentru depăşirea normelor la deversarea apelor uzate în reţeaua publică de canalizare în cazul depăşirii normelor concentraţiei maxime admisibile (CMA)* | | |
| | *- pentru încasarea diferenţei dintre tariful achitat şi cel care urma să fie achitat de către consumator* | | |
| 4.2. | Numărul total al facturilor emise cu penalităţi : | | |
| | *- din cauza neachitării în termen de către consumator a facturii;* | | |
| | *- din cauza neachitării în termen de către consumator a facturii pentru plăţile suplimentare pentru depăşirea normelor la deversarea apelor uzate în reţeaua publică de canalizare în cazul depăşirii normelor concentraţiei maxime admisibile (CMA)* | | |
| 4.3. | Numărul facturilor eronate emise de către operator | | |
| 4.4. | Numărul facturilor achitate de către consumatori | | |
| 4.5. | Numărul facturilor neîncasate | | |
| **5** | **Petiţii cu privire la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare (Secţiunea 7)** | | |
| 5.1. | Numărul total de petiţii cu privire la: | | |
| | *- branşare/racordare* | | |
| | *- contractare* | | |
| | *- facturare greşită* | | |
| | *- calitatea apei potabile* | | |
| | *- alte cauze* | | |
| 5.2. | Petiţii (conform Registrului de petiţii) cu privire la furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare | | |
| | *- numărul de petiţii ce reflectă mulţumirea consumatorilor privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare* | | |
| | *- numărul de petiţii ce reflectă nemulţumirea consumatorilor privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare* | | |
| | *- alte cauze* | | |
| 5.3. | Numărul total de răspunsuri emise cu privire la examinarea şi soluţionarea petiţiilor consumatorilor | | |
| | *- numărul de răspunsuri emise în termen;* | | |
| | *- numărul de răspunsuri emise peste termen.* | | |

Anexa nr.5
la Regulamentul cu privire la indicatorii de
performanţă ai serviciului public de alimentare cu apă

**Informaţia cu privire la apelurile telefonice recepţionate de către operator**

| Nr. d/o | Denumirea | Indicator anual | Menţiune |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Numărul total de apeluri telefonice recepţionate de către operator, inclusiv referitor la: | | |
| | - Scurgeri de apă; | | |
| | - Lipsa apei la consumatori; | | |
| | - Defecţiunea sistemului de canalizare (blocări a sistemului sau deversări de ape uzate la suprafaţa solului). | | |

SECRETARUL C/M MARCEL BUŞAN