

REGULAMENT
cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare
Secțiunea I

Dispoziții generale

1. Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (în continuare Regulament) stabilește raporturile dintre operatorul care furnizează/prestează serviciile publice de alimentare cu apă și canalizare și consumatorii cu privire la branșare/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare, la contractarea, la furnizarea și plata serviciului public de alimentare cu apă potabilă și serviciului public de canalizare.
2. Prezentul Regulament se aplică operatorului care exploatează sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare și furnizează/prestează servicii publice de alimentare cu apă și canalizare, și consumatorilor acestor servicii publice.
3. Prestarea serviciilor prin sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare au drept scop asigurarea alimentării cu apă și canalizarea pentru toți consumatorii de pe teritoriul localităților și trebuie să îndeplinească la nivelul consumatorilor, parametrii tehnici de furnizare stabiliți în contractele de furnizare și cerințele indicatorilor de performanță aprobate în baza prezentului Regulament și a Regulamentului-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.
4. În sensul prezentului Regulament, se utilizează noțiunile din Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare precum și următoarele noțiuni:
 - avario* - la sistemul public de alimentare cu apă se consideră defecțiunile conductelor, instalațiilor și utilajului aferent sau periclitarea exploatarea lor, care provoacă întreruperea completă sau parțială a livrării apei consumatorilor, inundarea teritoriului.
 - Drept *avarii* în sistemul public de canalizare se consideră distrugerea tuburilor și instalațiilor sau înfundarea lor cu blocarea evacuării apelor uzate și revărsarea acestora pe teritoriu;
 - aviz de deconectare* - aviz în scris, expediat consumatorului de către operator, prin care consumatorul este prevenit despre posibila deconectare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale acestuia de la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare și despre cauza deconectării;
 - cămin de branșare* - construcție subterană, componentă a instalației interne de apă a consumatorului realizată de acesta pentru branșarea instalațiilor interne de apă la rețeaua publică de alimentare cu apă, pentru instalarea contorului, protejarea și accesul la contor și la robinetul de închidere a apei;
 - cămin de racord* - construcție subterană prin care se asigură racordarea și preluarea apelor uzate din instalațiile interne de canalizare ale consumatorilor în rețeaua publică de canalizare;
 - control al contorului* - ansambluri de acțiuni efectuate de către operator, cu sau fără utilizarea aparatelor speciale, în scopul stabilirii corectitudinii funcționării contorului, lipsa intervențiilor în funcționarea acestuia, inclusiv pentru verificarea integrității contorului și a sigiliilor aplicate;
 - controlul calității apelor uzate* - controlul componenței apelor uzate și a concentrației substanțelor poluante în apele uzate, deversate de către consumator în sistemul public de canalizare, corespunderea concentrației maxime admisibile a substanțelor poluante în apele uzate la deversarea lor în rețeaua publică de canalizare și care se efectuează prin comparația rezultatelor investigațiilor de laborator cu toate normativele;
 - deconectare* - desființarea legăturii dintre instalațiile interne de apă/de canalizare ale consumatorului de la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare prin intermediul dispozitivelor de închidere sau prin decuplarea vizibilă a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale consumatorului de la rețeaua publică;
 - furnizarea serviciului public de alimentare cu apă* - distribuția apei potabile prin sistemele publice de alimentare cu apă destinată pentru satisfacerea necesităților consumatorilor;
 - întrerupere planificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare* - întrerupere temporară a livrării apei/recepționării apelor uzate, cu informarea prealabilă a consumatorilor, cauzată de necesitatea efectuării de către operator a unor lucrări de deservire tehnică și/sau reparații planificate în rețelele publice de alimentare cu apă/de canalizare, branșare/racordare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale noilor consumatori, fără deconectarea instalațiilor interne de apă/de canalizare ale consumatorilor de la rețeaua publică de alimentare cu apă/canalizare;
 - întrerupere neplanificată a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare* - întrerupere temporară a furnizării apei, a recepționării apelor uzate, cauzată de avarii produse în sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, fără a fi deconectate instalațiile interne de apă/de canalizare ale consumatorilor de la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare;
 - prestarea serviciului public de canalizare* - colectarea, transportarea și evacuarea apelor uzate de la consumatori;
 - proba de control* - probă de apă uzate prelevată din căminul de control, în scopul determinării componenței apelor uzate evacuate de către alți consumatori, decât cei casnici, în sistemul public de canalizare;
 - solicitant* - persoană fizică sau persoană juridică care solicită operatorului eliberarea avizului de branșare/racordare, executarea branșamentului de apă/racordului de canalizare, branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
 - uzarea sigiliului operatorului* - falsificarea sigiliului aplicat de către operator, înlăturarea sigiliului aplicat de către operator, deteriorarea sau altă intervenție asupra sigiliului autentic aplicat de către operator, care conduce la deplasarea lui pe cordon; ruperea cordonului sigiliului aplicat de către operator;
 - tarif pentru branșare/racordare* - sumă achitată de consumator operatorului rețelei publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare pentru acoperirea cheltuielilor necesare branșării/racordării instalației interne de apă și/sau de canalizare, pentru procurarea materialelor și efectuarea lucrărilor necesare racordării, determinată în conformitate cu metodologia aprobată de Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică și aprobat prin Decizia Consiliului Comunal Valea Mare
5. Furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza de contract încheiat între operator și consumator.
6. Operatorul asigură furnizarea/prestarea neîntreruptă a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în baza contractului încheiat cu consumatorul în condițiile stabilite de Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.
7. Calitatea apei potabile trebuie să corespundă normelor sanitare privind calitatea apei potabile, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 934/2007.
8. Exploatarea, întreținerea, reparația, extinderea sau modernizarea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, se efectuează de către operator în conformitate cu prevederile Legii nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, a contractelor încheiate, actelor legislative, normativelor în construcții, codurilor practice, regulamentelor tehnice de exploatare și regulamentelor de exploatare și întreținere a utilajelor recomandate de producătorii acestora.
9. Tarifele pentru serviciile publice de alimentare cu apă și de canalizare se stabilesc conform Metodologiei de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate, aprobată prin Hotărârea Consiliului de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică (în continuare - Agenție), aprobat prin decizia Consiliului Comunal Valea Mare.
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 aparține consumatorului.
11. Raporturile dintre operator și consumator privind furnizarea/prestarea și achitarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, nespecificate în prezentul regulament, se reglementează în conformitate cu prevederile Legii nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.
12. Operatorul este obligat să întreprindă toate măsurile necesare pentru prevenirea sau remedierea defectelor, avariilor și a deranjamentelor din

instalațiile sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile stabilite de Legea nr.303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, de contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, de prezentul Regulament și alte reglementări.

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

Secțiunea 2 Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare

14. Orice persoană fizică sau juridică este în drept să solicite branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare, care îi aparțin, la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare al operatorului care își desfășoară activitatea de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în limitele teritoriului administrat.

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

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

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

- numele, prenumele persoanei fizice, denumirea persoanei juridice și adresa locului de consum, numerele telefonului/faxului, alte informații de contact;
- scopul utilității apei;
- debitul de apă solicitat, cu excepția consumatorilor casnici, caracteristicile apei și regimul de furnizare solicitat, debitul și caracterul apelor uzate ce urmează a fi deversate în rețeaua publică de canalizare, regimul deversării;
- codul poștal, codul de identitate al proprietarului, contul fiscal, rechizitele bancare, funcțiile, numele, prenumele persoanelor autorizate să semneze contractul;
- termenul de branșare/racordare.

17. La cerere se anexează:

- copia actului care atestă dreptul de proprietate asupra imobilului sau copia documentului care atestă deținerea imobilului;
- copia deciziei de înregistrare, eliberată de autoritatea competentă sau copia altui document care atestă dreptul de a desfășura activitatea, pentru alți consumatori decât cei casnici;
- copia actului de identitate, în cazul persoanei fizice.

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

18. Operatorul este obligat să elibereze solicitantului în termen de 20 de zile avizul de branșare/racordare în care se indică, în mod obligatoriu, condițiile tehnico-economice optime de branșare/racordare ce nu contravin actelor normative și lucrările pe care urmează să le îndeplinească solicitantul, pentru branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare care îi aparțin la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare. Operatorul este obligat să colaboreze cu solicitantul pentru alegerea și realizarea soluției optime de branșare/racordare. Avizul de branșare/racordare se eliberează gratuit.

19. Avizul de branșare/racordare își pierde valabilitatea dacă pe parcursul unui an de la data eliberării avizului nu a fost elaborat și prezentat operatorului spre coordonare proiectul de alimentare cu apă/de canalizare, sau dacă la expirarea termenului de 2 ani după eliberarea avizului de branșare/racordare nu au demarat lucrările de construcție a imobilului. În acest caz, solicitantul este obligat să solicite operatorului prelungirea termenului de valabilitate a avizului de branșare/racordare. Dacă operatorul constată că este imposibilă realizarea condițiilor tehnico-economice incluse în avizul precedent, solicitantul va cere un nou aviz de branșare/racordare, iar operatorul îl va înainta în termen de 20 de zile.

20. Îndeplinirea condițiilor tehnico-economice stipulate în avizul de branșare/racordare eliberat de către operator, este obligatorie pentru solicitant. Proiectul instalațiilor interne de apă și de canalizare, a branșamentului de apă, a racordului de canalizare, elaborat în baza avizului de branșare/racordare, se coordonează de către operator în termen de cel mult 10 zile de la data prezentării proiectului. Prin derogare de la prevedererea dată, în cazul racordării specifice a instalațiilor de utilizare cu debit mare de apă, operatorul și solicitantul sânt în drept să negocieze și să stabilească alte termene de coordonare a proiectului final, dar nu mai mult de 30 de zile.

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

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

23. Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă/de canalizare ale solicitantului la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare se efectuează numai de către operatorul care poartă responsabilitatea pentru executarea acestor lucrări conform legii. Branșarea/racordarea se efectuează în prezența solicitantului, după ce au fost îndeplinite condițiile indicate în avizul de branșare/racordare, iar branșamentul de apă/racordul de canalizare este recepționat conform Legii nr. 721/1996 privind calitatea în construcții și Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 285/1996 cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente.

24. Până la realizarea branșării/racordării, solicitanții trebuie să asigure executarea tuturor lucrărilor ce țin de montarea instalațiilor interne de apă și de canalizare în strictă conformitate cu proiectul coordonat cu operatorul și, după caz, să prezinte operatorului procesul-verbal de recepție a acestor instalații în conformitate cu Legea nr. 721/1996 privind calitatea în construcții și Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 285/1996 cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente.

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

a. procesul-verbal de recepție a instalațiilor interne de apă/de canalizare și a branșamentului de apă/a racordului de canalizare, după caz;

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

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

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

e. ordinul privind numirea persoanelor responsabile pentru prelevarea probelor de ape uzate și semnarea actelor respective (în cazul întreprinderilor industriale); În acest caz operatorul emite solicitantului bonul de plată pentru achitarea tarifului pentru branșare/racordare la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare în cazul când consumatorii au asigurat executarea branșamentelor de apă/racordurilor de canalizare. Solicitantul achită tarifele respective și operatorul execută branșarea/racordarea în termen de 4 zile lucrătoare, din data achitării tarifelor de către solicitant.

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

- instalațiilor interne de apă și de canalizare în sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în ziua finalizării executării bransamentului de apă, în cazul în care pentru montarea bransamentului de apă, a racordului de canalizare este necesară utilizarea terenurilor altor persoane.
27. În cazul în care pentru montarea bransamentului de apă, a racordului de canalizare este necesară utilizarea terenurilor altor persoane, solicitantul este obligat să prezinte acordul acestor persoane și să suporte cheltuielile aferente.
28. Operatorul poate refuza argumentat eliberarea avizului de bransare/racordare solicitantului, în cazul în care se confruntă cu lipsa de capacitate de producție. Refuzul trebuie motivat și justificat de operator prin calcule, date în baza cărora s-a determinat că există lipsă de capacitate de producție. Concomitent, operatorul este în drept să propună solicitantului reducerea debitului solicitat.
29. Operatorul nu este în drept să ceară de la solicitant recuperarea cheltuielilor sau efectuarea de lucrări ce țin de majorarea capacității sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare.
30. În cazul în care operatorul nu-și exercită atribuțiile prevăzute de prezentul regulament și nu eliberează avizul de bransare/racordare sau nu efectuează bransarea/racordarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în termenul stabilit, solicitantul este în drept să conteste aceste acțiuni în instanța de judecată, conform legislației.

Secțiunea 3

Delimitarea instalațiilor interne de apă/canalizare

a consumatorului de instalațiile operatorului

31. Punctul de delimitare este locul în care instalația internă de apă și/sau de canalizare a consumatorului se conectează la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare sau locul în care patrimoniul a doi operatori se delimitează în funcție de dreptul de proprietate. Punctul de delimitare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de rețele publice de alimentare cu apă și de canalizare ale operatorului se indică obligatoriu în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.
32. Pentru casele de locuit individuale, punctul de delimitare se stabilește la ieșirea ea din contorul instalat în căminul de bransare, amplasat în limita teritoriului consumatorului. Căminul de bransare este parte componentă a instalațiilor interne de apă și aparține consumatorului.
33. La blocurile locative, punctul de delimitare a instalațiilor interne de apă se stabilește la ieșirea din contorul instalat în subsolul blocului locativ, conform avizului de bransare eliberat de către operator. În blocurile locative, care nu au subsoluri, contorul se instalează în cămin sau în scara blocului, în dependență de condițiile locale.
34. La consumatorii, alții decât cei casnici, punctul de delimitare a instalațiilor interne de apă și de canalizare se stabilește în locul în care patrimoniul se delimitează în funcție de dreptul de proprietate dintre consumator, altul decât cel casnic și operator, care se indică în actul de delimitare și este parte componentă a contractului de furnizare/prestare a serviciului public alimentare cu apă și de canalizare.
35. Operatorul este responsabil de îmbinarea în punctul de delimitare.
36. Punctul de delimitare a instalațiilor interne de canalizare ale consumatorului de rețeaua publică de canalizare este căminul de racord la rețeaua publică de canalizare în sensul de scurgere a apelor uzate.

Secțiunea 4 Contractarea serviciului

public de alimentare cu apă și de canalizare

37. Orice persoană fizică sau juridică, instalațiile interne de apă și de canalizare ale căreia sunt bransate/racordate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare și care a îndeplinit condițiile și lucrările prevăzute în avizul de bransare/racordare, este în drept să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.
38. În funcție de necesități se încheie următoarele tipuri de contracte:
- 1) Contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va furniza/presta, atât serviciul public de furnizare a apei, cât și serviciul public de canalizare;
 - 2) Contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă. Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va furniza numai serviciul public de furnizare a apei;
 - 3) Contract de prestare a serviciului public de canalizare. Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va presta numai serviciul public de canalizare ale consumatorului.
39. Pentru a încheia contracte în prevăzute la pct. 38 din prezentul Regulament, solicitantul depune o cerere, în forma prevăzută de operator, iar operatorul pentru încheierea acestor contracte va utiliza datele și informația prezentată de către persoana fizică sau juridică conform prevederilor pct. 17, 18 și 25 din prezentul Regulament. În cazul în care a fost schimbat proprietarul locului de consum, persoana fizică sau persoana juridică este obligată să prezinte operatorului următoarele acte pentru încheierea contractului:
- a. cererea, indicând numele și prenumele (denumirea, în cazul persoanei fizice, întreprinzător individual, persoanei juridice), adresa (sediul), (formularul cererii este pus la dispoziție de către operator);
 - b. numerele telefonelor/faxurilor, altă informație de contact;
 - c. copia titlului de proprietate sau a altui document care atestă deținerea imobilului care face obiectul locului de consum respectiv sau certificat din primărie precum că locuiește în imobilul dat;
 - d. debitul de apă, cu excepția consumatorilor casnici, caracteristicile apei și regimul de furnizare solicitat, debitul și caracterul apelor uzate ce urmează a fi deversate în rețeaua publică de canalizare, regimul deversării;
 - e. copia actului de identitate, în cazul persoanei fizice;
 - d. codurile postale, codul de identificare al proprietarului/locatarului, codul fiscal, rechizitele bancare, funcțiile, numele, prenumele persoanelor autorizate să semneze contractul.
40. Operatorul este obligat să încheie, fără discriminare, contractul solicitat de persoana fizică sau juridică, care a îndeplinit toate condițiile prevăzute de lege și de prezentul Regulament.
41. Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se încheie în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă. În contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între operator și consumatorul casnic se indică în mod obligatoriu punctul de delimitare și responsabilitate a părților. La contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între operator și consumatorul, altul decât cel casnic, obligatorie, ca parte componentă, se anexează actul de stabilire a punctului de delimitare.
42. În contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în mod obligatoriu se va indica:
- a. denumirea operatorului și a consumatorului, adresa locului de consum unde se furnizează serviciul, adresa operatorului și a consumatorului, codul poștal, poșta electronică, numerele telefonelor/faxurilor de contact, codurile fiscale, conturile bancare, funcția, numele, prenumele persoanei care semnează contractul, codul de identificare al consumatorului;
 - b. obiectul contractului, nivelurile de calitate;
 - c. volumul de apă preconizat a fi furnizat și/sau volumul de ape uzate preconizat a fi recepționat (cu excepția consumatorilor casnici);
 - d. modalitatea de evidență a consumului de apă și a apelor uzate evacuate;
 - e. punctul de delimitare;

- f. drepturile și obligațiile operatorului și ale consumatorului;
- g. mijloacele prin care se pot obține informații despre tarife;
- h. condițiile de întrerupere și limitare a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, condițiile de deconectare și de reconectare a instalațiilor interne de apă și de canalizare la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare;
- i. durata contractului, precum și modalitatea de modificare, de suspendare ori de rezoluție a contractului;
- j. acțiunile care trebuie întreprinse în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a serviciilor furnizate/prestate prevăzute în contract;
- k. modalitățile de soluționare a litigiilor aferente neexecutării sau executării defectuoase a clauzelor contractuale, alte clauze negociate de părți și care nu contravin legislației. Clauzele contractuale pot fi detaliate și completate în anexe sau în alte acte adiționale. Totodată, contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în mod imperativ, va conține clauzele obligatorii, specificate în Contractul - cadru de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, elaborat de către prestator.
43. La încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, elaborat de către prestator, solicitanții, potențiali consumatori, pentru locurile de consum care nu sunt deconectate de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este obligat să efectueze examinarea contorului de apă potabilă și a contorului de ape uzate, dacă există, evacuate în sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare și a sigiliilor aplicate, în prezența obligatorie a consumatorului.
- În urma examinării, operatorul înlocuiește actul de control al contorului în două exemplare (câte un exemplar pentru fiecare parte). Actul de control al contorului se semnează de către operator și de către consumator sau reprezentantul acestuia.
44. Operatorul încheie cu consumatorul casnic contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru fiecare loc de consum luat aparte.
45. Operatorul încheie cu consumatorul, altul decât cel casnic, pentru fiecare loc de consum luat aparte.
46. Operatorul încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare cu respectarea cerințelor prezentului Regulament după cum urmează:
- a) în cazul brânșării/racordării de către operator a instalațiilor interne ale solicitantului în sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, contractul se încheie în aceeași zi;
- b) în celelalte cazuri — în termen de cel mult 5 zile lucrătoare din data depunerii cererii de încheiere a contractului și prezentării documentelor necesare conform listei aprobate.
47. Operatorul este în drept să refuze încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare cu solicitantul în cazul în care solicitantul nu îndeplinește prevederile prezentului Regulament sau în cazul când solicitantul are datorii la alte locuri de consum, refuzul fiind argumentat în scris. Operatorul este obligat să încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, în termenele prevăzute de prezentul Regulament, în cazul în care solicitantul a înlăturat cauzele ce au constituit motivul refuzului din partea operatorului.
48. Solicitantul are dreptul să conteste refuzul operatorului de a încheia contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare în instanța de judecată competentă, în termenele prevăzute de legislație.
49. Consumatorul, parte a contractului de furnizare apă și/sau de canalizare, care a înstrăinat un imobil este obligat să achite integral plata și datoriile pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, penalitățile, dacă sunt prevăzute în contract, și, în baza cererii depuse la operator, are dreptul la rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare pentru locul de consum respectiv, în condițiile prevăzute de Codul civil al Republicii Moldova.
50. Persoana fizică sau juridică care a obținut cu drept de proprietate un imobil ce nu a fost deconectat de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare este obligată să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare.
51. Operatorul este în drept să deconecteze locul de consum din ziua rezoluțiunii contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare pentru locul de consum respectiv, dacă o altă persoană nu a solicitat încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare pentru acest loc de consum.
52. În cazul decesului consumatorului casnic, pe parcursul perioadei de stabilire a moștenitorului(ilor) imobilului persoanei decedate, furnizorul, la solicitarea unuia din succesorii la moștenire, încheie contractul de furnizare/prestare, cu condiția achitării datoriilor create la acest loc de consum și achitării plății preventive pentru serviciul furnizat/prestat, în valoarea estimată din media consumului a ultimilor trei luni. Dacă moștenitorii nu îndeplinesc această cerință, operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare.
53. În cazul în care este stabilit un singur moștenitor al imobilului persoanei decedate, moștenitorul achită datoriile existente pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, și încheie un nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Dacă moștenitorul refuză să achite datoriile respective și/sau să încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare.
54. În situația în care există mai mulți moștenitori ai imobilului persoanei decedate, aceștia achită datoriile existente pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, iar unul dintre ei, cu acordul scris al celorlalți moștenitori, încheie din numele său contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Dacă moștenitorii nu îndeplinesc această cerință, operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare.
55. În cazul în care consumatorul își schimbă denumirea, adresa, codul fiscal, contul bancar, consumatorul respectiv este obligat în termen de 10 zile lucrătoare să prezinte operatorului documentele de confirmare, necesare pentru operarea modificărilor în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.
56. Dacă se schimbă destinația spațiului locativ, proprietarul, posesorul imobilului:
- a) este obligat să solicite operatorului, încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în termen de 15 zile din data obținerii actelor de schimbare a destinației spațiului locativ;
- b) dacă în rezultatul schimbării destinației spațiului locativ se majorează debitul de apă la locul de consum menționat sau concentrația substanțelor poluante în apele uzate, deversate de către consumator în sistemul public de canalizare, operatorul este în drept să emită, după necesitate, consumatorului un nou aviz de racordare a instalațiilor interne de canalizare;
- c) în cazul schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu ne locativ, dar posesorul imobilului nu a solicitat operatorului încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare ca consumator, altul decât cel casnic, în termenul stabilit la lit. a), operatorul este în drept să pretindă încasarea diferenței dintre contravaloarea calculată în baza tarifului real aplicat consumatorului și contravaloarea calculată în baza tarifului care urma să fie aplicat consumatorului în rezultatul schimbării destinației spațiului locativ, pentru perioada de la schimbarea destinației spațiului locativ, dar nu mai mare de 1 an, cu condiția că la consumator este instalat contor sigilat în modul stabilit, iar verificarea lui metrologică este valabilă pentru perioada de calcul. În cazul lipsei contractului, iar termenul de verificare metrologică a contorului este expirat, s-a intervenit în contor sau este deteriorat ori înlăturat sigiliul, operatorul este în drept să aplice prevederile pct. 126-129 din prezentul Regulament.
57. În cazul utilizării parțiale a spațiului locativ de către consumatorul casnic în alte scopuri, consumatorul casnic este obligat să instaleze contor separat pentru evidența volumului de apă consumat în această parte a imobilului. Pentru aceasta el va depune în scris o cerere la operator care îi va elibera consumatorului, în termen de 15 zile, condiții privind instalarea contorului pentru evidența volumelor de apă consumată în alte scopuri, decât cele casnice. După instalarea contorului respectiv și sigilarea lui, operatorul și consumatorul încheie un contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru furnizarea/prestarea serviciului public la imobilul respectiv. Dacă

consumatorul nu respectă prevederile menționate, operatorul este în drept să deconecteze locul de consum, preîntâmpinând persoana în cauză prin aviz de deconectare, cu cel puțin 5 zile înainte și cu respectarea prevederilor pct. 46-51 din prezentul Regulament.

58. 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.

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

60. În cazul deconectării instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, confirm prezentului Regulament, operatorul este în drept să suspende contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru 30 zile din ziua deconectării. Dacă, pe parcursul acestei perioade, consumatorul nu înlătură motivele pentru care nu fost deconectate instalațiile interne de apă și de canalizare și nu solicită reconectarea lor la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul va rezilia contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, încheiat între operator și consumator pentru o perioadă nedeterminată, își produce efectele până la rezoluțiunea lui, în conformitate cu clauzele contractuale, prevederile Codului civil al Republicii Moldova și Regulamentului de organizare și funcționare al serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. În cazul în care contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, este încheiat între operator și consumator pentru o perioadă determinată, operatorul preavizuează consumatorul despre rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu cel puțin 30 zile înainte de rezoluțiunea lui în conformitate cu prevederile contractului de furnizare/prestare a

serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Operatorul transmite preavizul privind rezoluțiunea contractului prin poștă/fax/poștă electronică/anexă la factură sau prin telefon. Modalitatea de transmitere a preavizului se specifică în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. După caz, operatorul este obligat să restituie datoriile față de consumator cel târziu până la data rezoluțiunii contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

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

Secțiunea 5

Drepturile și obligațiile părților

63. Drepturile consumatorului în raport cu operatorul:

- să beneficieze de serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în condițiile stabilite în contractul de furnizare/prestare a serviciului respectiv, în Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentul Regulament;
- să fie prezent personal sau să desemneze expres o persoană care să asiste la citirea indicațiilor contorului, la efectuarea verificării metrologice de expertiză, a contorului și o sigiliilor aplicare acestuia, precum și la deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, de prezentul Regulament;
- să fie informat din timp de către operator despre regimul de furnizare a apei, stabilit în localitate, inclusiv cu privire la limitările sau întreruperile în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în modul stabilit de Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și de prezentul Regulament;
- să informeze modificarea și completarea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și/sau a anexelor acestuia prin acorduri adiționale în cazul în care apar prevederi noi în Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și în prezentul Regulament;
- să renunțe (definitiv sau temporar) la serviciile operatorului în modul stabilit de Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, de prezentul Regulament și de contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- să primească, la cerere, informații privind tarifele și calitatea apei, privind volumul apei consumate, plățile și penalitățile calculate și achitate;
- să primească răspuns la petițiile adresate operatorului în modul și termenul stabilit de legislația Republicii Moldova;
- să solicite recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în conformitate cu Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Codul civil și prezentul Regulament;
- să beneficieze de alte drepturi stabilite în Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și prezentul Regulament;
- la sistarea furnizării/prestării serviciilor pentru o perioadă de timp determinată și la suspendarea contractului pe o perioadă de timp nu mai mică de 3 luni;
- la modificarea sau rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentul Regulament;
- să verifice și să constate respectarea de către operator a prevederilor contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.
- să aibă acces în contor, dacă acesta este instalat pe proprietatea operatorului;
- la eliberarea de către operator a unui nou aviz de branșare/racordare, în cazul necesității majorării debitului de apă;
- la despăgubiri din partea operatorului pentru nerespectarea parametrilor de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, potrivit condițiilor contractuale negociate de părți;
- să aibă acces la serviciul telefonic 24 din 24 ore al operatorului, numărul de telefon al căruia se indică în mod obligatoriu în contract și în factură.

64. Obligațiile consumatorului sunt:

- să respecte prevederile contractului încheiat, prevederile Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prevederile prezentului Regulament;
- să prezinte operatorului datele și documentele necesare pentru încheierea, reîncheierea sau modificarea contractului privind furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- să exploateze și să întrețină în stare bună instalațiile interne de apă și de canalizare aflate în gestiunea sa în conformitate cu documentele normativ-tehnice, să remedieze la timp avariile și scurgerile de apă de la rețelele interne proprii;
- să asigure integritatea contoarelor și a sigiliilor aplicate acestora, inclusiv să întreprindă măsuri de protecție a contorului contra înșelului;
- să acorde acces personalului operatorului, la prezentarea legitimației corespunzătoare, pentru citirea indicațiilor contorului de apă, montarea/demontarea contorului și prezentarea la verificarea metrologică, pentru efectuarea controlului integrității și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și pentru deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentul Regulament.
- să acorde acces personalului operatorului, la prezentarea legitimației corespunzătoare, la căminurile de control pentru prelevarea probelor, la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare amplasate pe teritoriul consumatorului pentru efectuarea lucrărilor de intervenție și de

- reconstrucție;
- g. să achite, în termenele stabilite, facturile pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- h. să utilizeze apa în mod rațional și fără fraude;
- i. să nu execute conexiuni neautorizate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- j. să nu evacueze spre deversare în sistemul public de canalizare substanțe interzise de actele normative și care pot avaria rețeaua publică de canalizare sau pot afecta funcționarea instalațiilor de epurare a apelor uzate și să nu admită deversarea apelor uzate cu concentrația poluanților care depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate;
- k. să mențină curățenia și să întrețină în stare corespunzătoare căminul de vizitare în care este

instalat contorul, amplasat pe proprietatea sa;

- l) să execute lucrări de întreținere și reparație, care fi revin conform Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, la instalațiile interne de apă și de canalizare pe care le are în folosință pentru a nu admite pierderi de apă sau, în caz de funcționare necorespunzătoare a acestora, pentru a nu crea pericol pentru sănătatea publică;
- m) să informeze, în termen de 7 zile lucrătoare, operatorul în cazul înstrăinării imobilului și schimbării destinației spațiului din locativ în spațiul ne locativ, precum și despre modificarea altor date menționate în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- n) să achite operatorului prejudiciile cauzate prin deteriorarea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, prin evacuarea în rețeaua publică de canalizare a substanțelor interzise spre deversare și a apelor uzate cu concentrația poluanților care depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate, precum și în alte cazuri prevăzute de lege;
- o) să sesizeze operatorul în cazul în care depășește defecțiunea contorului sau deteriorarea sigiliilor aplicate;
- p) să declare rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, dacă nu are necesitate de aceste servicii, să achite integral operatorului plata pentru serviciile furnizate/prestate și penalitățile calculate conform prevederilor contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- q) să fie prezent sau să desemneze un reprezentant la examinarea contorului și al sigiliilor aplicate;
- r) să nu permită altor persoane să intervină în contor sau în instalațiile operatorului, situate pe proprietatea consumatorului;
- s) să solicite operatorului condițiile pentru separarea evidenței apei consumate pentru alte scopuri decât cele indicate în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile prezentului Regulament;
- t) să numească prin ordin și să prezinte operatorului numele persoanelor responsabile pentru participarea la prelevarea probelor de ape uzate evacuate și pentru semnarea actelor respective

(consumatorul altul decât cel casnic);

- u) să participe la prelevarea de către operatori a probelor apelor uzate și 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 funcționare al rețelelor publice și instalațiilor de epurare sau defectarea acestora (consumatorul altul decât cel casnic);
- w) să întrețină în condiții normale căminul de control al calității apelor uzate deversate.

65. Obligațiile operatorului în raport cu consumatorii sunt:

- a. să asigure furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și canalizare tuturor consumatorilor din teritoriul în limitele cărora a fost autorizat, cu respectarea prevederilor Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentul Regulament;
- b. să furnizeze/presteze serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în locurile autorizate, ținând cont de punctele de delimitare a rețelelor și instalațiilor, în baza unui contract încheiat cu consumatorul;
- c. să respecte clauzele contractuale;
- d. să asigure funcționarea, la parametri proiectați, a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- e. să respecte indicatorii de performanță a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

stabiliți de autoritatea publică locală;

- f. să asigure continuitatea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în punctul de delimitare a rețelelor la parametri fizici și calitativi;
- g. să elibereze avize de branșare/acordare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în termen de cel mult 20 de zile din momentul depunerii solicitării și a prezentării documentelor necesare indicate în prezentul Regulament;
- h. să informeze consumatorii, cel puțin cu 3 zile lucrătoare înainte, prin mass-media, prin intermediul paginii web oficiale a primăriei și/sau prin afișare, inclusiv în locurile publice, despre orice întrerupere planificată a furnizării apei și/sau a recepționării apelor uzate în cazul unor lucrări planificate de reconstrucție, modernizare, reparație, racordare etc.;
- i. să întreprindă măsuri de remediere, în termenele stabilite prin Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, prezentul Regulament și alte reglementări, a defecțiunilor produse în rețelele sale;
- j. să întrețină și să exploateze branșamentele de apă și racordurile de canalizare prin intermediul cărora se furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, până la punctul de delimitare, aflate în administrarea sa;
- k. să instaleze, să repare, să înlocuiască și să verifice metrologic contoarele pentru serviciile acordate conform prevederilor Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentului Regulament și să informeze consumatorii prin mass-media privind măsurile ce trebuie întreprinse pentru protecția contoarelor contra înghețului, în cazul în care se

ajungă temperaturi scăzute ale aerului exterior;

- l. să nu admită discriminarea consumatorilor, să calculeze plata pentru serviciul furnizat/prestat în baza tarifelor aprobate și a indicilor contoarelor, iar în lipsa contoarelor, pe durata verificării metrologice periodice, sau în cazul deteriorării din motive ce nu pot fi imputate consumatorului, să calculeze plata pentru volumul de apă consumată, reședin 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, condițiile calitative și cantitative de deversare a apelor uzate, modificările tarifului;
- n. să restituie sau să recalculeze consumatorilor plățile facturate incorect și să achite despăgubiri pentru prejudiciile cauzate din vina sa, în conformitate cu Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Codul civil și prezentul Regulament;
- o. să achite, în condițiile legii, proprietarilor din vecinătatea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare prejudiciile cauzate în rezultatul intervențiilor de rețehnologizare, reparație, revizie sau în caz de avarii și să aducă la starea inițială terenurile afectate. Proprietarul terenului afectat de exercitarea dreptului de servitute va fi despăgubit pentru prejudiciile cauzate.
- p. să reconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, conform prevederilor din prezentul Regulament și 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 puțin 10 zile înainte de expirarea termenului - limită de plată a facturii, indicat în aceasta;
- r. să determine consumul apelor uzate, în lipsa contorului, conform normelor prevăzute în pct. 104;
- s. să prezinte, la cererea consumatorului, informații despre consumul anterior de apă, despre plățile

- t. să răspundă, în termenii stabilite de legislația Republicii Moldova, la petițiile depuse în scris de consumator;
- u. să repare prejudiciile cauzate consumatorului în cazul în care este demonstrată vina operatorului;
- v. să restituie datoriile acumulate față de consumator până la data suspendării sau rezoluției contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- w. să informeze consumatorii și solicitanții privind modalitățile de soluționare a problemelor abordate de către aceștia;
- x. să asigure încasarea de la consumatori, în termenul prevăzut în prezentul Regulament a plăților pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- y. să asigure accesul consumatorilor la serviciul telefonic 24 din 24 ore, numărul de telefon al căruia se indică obligatoriu în contract și în factură;
- z. să efectueze citirea indicilor controlului, controlul contorului și a sigiliilor aplicate numai în prezența consumatorului sau al reprezentantului acestuia.

66. Drepturile operatorului în raport cu consumatorii sunt:
- a. să aplice consumatorilor penalități pentru neachitarea, în termenul stabilit în factura de plată, a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat, conform prevederilor Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
 - b. să aibă acces la contoarele instalate la consumatorii cu care a încheiat contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, la căminele de control al apelor uzate, instalațiile aflate pe proprietatea consumatorilor pentru citirea indicilor contoarelor, prelevarea probelor pentru stabilirea calității apelor uzate, pentru prezentare la verificarea metrologică și pentru controlul integrității contoarelor și al sigiliilor aplicate acestora, precum și pentru deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorilor în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentul Regulament. Accesul se va efectua doar în prezența consumatorilor sau ai reprezentanților acestora;
 - c. să limiteze sau să întrerupă furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în circumstanțele prevăzute de Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentul Regulament;
 - d. să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute în pct. 138 din prezentul Regulament;
 - e. să refuze bransarea/racordării la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale noilor consumatori, cu preavizarea lor, în cazul în care operatorul se confruntă cu lipsa de capacitate de producție, refuzul fiind motivat și justificat în modul corespunzător;
 - f. să demonstreze consumatorului faptul și modul în care a consumat fraudulos apă, să întocmească actul de depistare a consumului fraudulos și să efectueze recalcularea consumului de apă și volumului de ape uzate în conformitate cu prevederile pct. 125-128 din prezentul Regulament;
 - g. să corecteze factura eronată, conform pct. 122-124 din prezentul Regulament;
 - h. să solicite plata preventivă de la consumator, în situațiile prevăzute de prezentul Regulament;
 - i. să efectueze în orice timp, fără avizul prealabil, cu participarea consumatorului, altul decât cel casnic, sau a reprezentantului desemnat de acesta, controlul calității apelor uzate deversate de către consumator în sistemul public de canalizare, precum și al debitelor maxime ale acestora;
 - j. să factureze proprietarilor/locatarilor suprafețelor de scurgere a apelor pluviale, la depistarea unei deversări neautorizate de ape pluviale în sistemul public de canalizare, volumul deversărilor, calculat conform actelor normative, cu aplicarea tarifului pentru serviciile de canalizare și să lichideze din contul acestora conectările neautorizate;
 - k. să inițieze și să participe la expertiza metrologică a contorului, la expertiza extrajudiciară în instituții specializate, în cazul în care presupune că contorul este deteriorat, că s-a intervenit la contor sau că sigiliile operatorului sunt deteriorate.

Secțiunea 6
Evidența volumelor de apă furnizată consumatorilor și a volumelor de ape uzate evacuate în sistemul public de canalizare

67. Volumul de apă furnizat consumatorului se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de apă potabilă sau apă tehnologică. Volumul de ape uzate evacuat în sistemul public de canalizare și recepționat de către operator se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de evidență a apelor potabile sau conform metodologiei aprobate prin Decizia Consiliului Comunal Valea Mare.
68. Fiecare loc de consum se dotează în mod obligatoriu cu contor, legalizat pe teritoriul Republicii Moldova, inclus în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova, și verificat metrologic.
69. Nu se admite furnizarea serviciului public de alimentare cu apă potabilă a noilor consumatori, fără instalarea contoarelor de evidență a volumelor de apă conform cerințelor prevăzute la pct. 68 din prezentul Regulament.
70. Tipul de contor, parametrii și caracteristicile tehnice ale contorului care urmează a fi instalat la consumator, se selectează de către operator conform modelelor aprobate și incluse în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova și se prevăd în avizul de bransare/racordare și în contractul încheiat între consumator și operator.
71. Achiziționarea, instalarea, exploatarea, întreținerea, reparația, înlocuirea și verificarea metrologică a contoarelor se efectuează:
- a. la bransamentele blocurilor locative, în casele individuale — de către operator, din contul mijloacelor financiare prevăzute în tariful pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, calculate conform Metodologiei de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul de alimentare cu apă, de canalizare;
 - 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 și de canalizare, calculate conform Metodologiei de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul de alimentare cu apă, de canalizare;
 - c. la alți consumatori — conform contractului încheiat între consumator și operator sau între consumator din contul mijloacelor financiare ale consumatorului.
72. Operatorul este obligat să informeze solicitantul, potențialul consumator, despre parametrii și caracteristicile tehnice ale contoarelor ce urmează a fi instalate, precum și despre tipurile contoarelor, legalizate pe teritoriul Republicii Moldova de către autoritatea centrală de metrologie.
73. Operatorul acceptă pentru instalare doar contoare verificate metrologic și legalizate pe teritoriul Republicii Moldova. Operatorul este obligat să refuze instalarea contorului prezant de către solicitant, potențialul consumator, dacă tipul, parametrii și caracteristicile tehnice ale contorului nu corespund celor incluse în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova și nu este indicat în avizul de bransare/racordare.
74. Instalarea contoarelor se va efectua în conformitate cu cerințele specificate în Standardele în vigoare.
75. După instalare, contorul se sigilează de către reprezentantul operatorului, în prezența obligatorie a consumatorului, cu întocmirea procesului - verbal de dare în exploatare a contorului în două exemplare. În procesul verbal se indică data instalării, tipul și numărul contorului, locul instalării lui, numele sau denumirea consumatorului, denumirea operatorului, indicii inițiali ai contorului, numărul sigiliilor, alte informații.
76. Operatorul este în drept să întreprindă măsuri adecvate pentru prevenirea și pentru excluderea intervențiilor în funcționarea contorului. Măsurile respective se indică, în mod obligatoriu, în procesul-verbal de dare în exploatare a contorului sau în actul de control al contorului, întocmit în prezența obligatorie a consumatorului. Operatorul informează în mod obligatoriu consumatorul despre acest fapt și despre consecințele ce pot surveni în cazul în care consumatorul intervine în funcționarea contorului.
77. Se interzice consumatorului să intervină sub orice formă asupra contorului și asupra sigiliilor aplicate lui sau asupra altor instalații ale operatorului, precum și să blocheze accesul personalului operatorului la acestea.
78. Consumatorul sau persoana responsabilă de integritatea contorului este obligat să înștiințeze operatorul în situația în care depistează

deteriorarea contorului sau deteriorarea sigiliilor operatorului.

79. Personalul operatorului este obligat să prezinte consumatorului legitimația de serviciu și să comunice scopul vizitei în situația în care solicită acces pe proprietatea consumatorului, în scopul verificării contorului, pentru citirea indicațiilor contorului, pentru inspectarea rețelelor interne ale consumatorului, pentru examinarea bransamentului de apă, în vederea efectuării de lucrări la instalațiile, proprietate a operatorului și care sunt situate pe proprietatea consumatorului sau în scopul deconectării de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului, conform prevederilor prezentului Regulament. În situațiile menționate, consumatorul este obligat să asigure imediat și necondiționat accesul personalului operatorului la contor și la instalațiile respective. În caz de refuz, operatorul este în drept să documenteze acest fapt prin întocmirea actului respectiv, cu aplicarea prevederilor pct. 141 lit. b) din prezentul Regulament. Personalul operatorului și consumatorul sunt în drept să stabilească, de comun acord, timpul efectuării activităților stipulate mai sus.

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

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

82. Reprezentantul operatorului nu este în drept să efectueze controlul contorului în lipsa consumatorului sau a reprezentantului acestuia, cu excepția situației când consumatorul refuză să participe la controlul contorului. Reprezentantul operatorului este obligat să examineze vizual integritatea contorului și sigiliile aplicate fără a le deteriora. În cazul în care reprezentantul operatorului depistează că contorul este deteriorat și/sau că sigiliile operatorului sunt violate, el demonstrează încălcările respective consumatorului. Reprezentantul operatorului este în drept să verifice integritatea bransamentului. În rezultatul verificării contorului și al sigiliilor aplicate și după verificarea integrității bransamentului 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.

83. În cazul în care consumatorul sau reprezentantul acestuia a refuzat să participe la controlul contorului și a sigiliilor aplicate, reprezentantul operatorului efectuează controlul în lipsa acestora, 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 poștei.

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

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

86. Reprezentantul operatorului este în drept să demonteze, în prezența consumatorului, contorul, pentru ca acesta să fie prezentat la instituția care efectuează expertiza extrajudiciară, în cazul în care presupune că respectivul contor este deteriorat, că sa intervenit la contor sau că sigiliile operatorului sunt deteriorate. Reprezentantul operatorului este obligat să întocmească actul de demontare, în două exemplare, câte un exemplar pentru fiecare parte. În actul de demontare se indică, în mod obligatoriu, numărul și indicii contorului, numerele sigiliilor operatorului aplicate contorului, precum și motivele demontării. Reprezentantul operatorului împachetează contorul și/sau sigiliile aplicate într-o sacoșă proprie, aplică sigiliul la sacoșă și în aceeași zi împreună cu consumatorul prezintă contorul la expertiza extrajudiciară, sau înmânează contorul împachetat și sigilat consumatorului pentru a fi prezentat de acesta la expertiza extrajudiciară, în termen de 7 zile. Consumatorul nu este în drept să desigileze sacoșa în care a fost plasat contorul și/sau sigiliile aplicate. Instituția 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 instituția în care urmează să fie efectuată expertiza extrajudiciară, în termen de 5 zile lucrătoare de la emiterea raportului verificării metrologice de expertiză.

87. Operatorul și 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 și/sau sigiliile aplicate de operator la contor, și raportul expertizei extrajudiciare a contorului și/sau a sigiliilor operatorului aplicate contorului.

88. În cazul în care consumatorul nu prezintă contorul, sigilat și/sau sigiliile aplicate contorului, la expertiza judiciară sau dacă se constată că sigiliile aplicate sacoșei în care a fost împachetat contorul sunt deteriorate, sau dacă sacoșa în care a fost împachetat contorul este deteriorată, operatorul este în drept să aplice față de consumator prevederile pct. 125 din prezentul Regulament. În caz de distrugere, de sustragere sau de pierdere a contorului și/sau a sigiliilor aplicate lui, după ce au fost transmise de către operator consumatorului, operatorul este în drept să aplice prevederile pct. 125 din prezentul Regulament.

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

90. Se interzice operatorului să aplice prevederile pct. 125 din prezentul Regulament în cazul în care nu a fost stabilită modalitatea prin care consumatorul a efectuat consumul fraudulos. Drept bază pentru stabilirea modalității de consum fraudulos vor servi actul de depistare a consumului fraudulos, concluziile raportului expertizei extrajudiciare, concluziile raportului expertizei metrologice și rezultatele examinării altor probe acumulate de operator.

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

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

93. În cazul depistării sau constatării de operator a faptului schimbării destinației spațiului locativ în spațiu ne locativ, fără ca posesorul imobilului să solicite operatorului în termenul stabilit încheierea unui non contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare ca consumator, altul decât cel casnic, operatorul este în drept să întocmească actul de depistare a schimbării destinației spațiului locativ și să emită o decizie argumentată, cu indicarea circumstanțelor și a motivelor ce au stat la baza emiterii acesteia, prin care să încaseze diferența dintre contravaloarea serviciului calculat în baza tarifului real și contravaloarea serviciului calculat în baza tarifului, care urma să fie aplicat consumatorului în rezultatul schimbării destinației spațiului locativ, pentru perioada de la schimbarea destinației spațiului locativ și până la depistarea sau constatarea de operator, dar nu mai amare de 1 an, cu condiția că la consumator este instalat contor sigilat în modul stabilit, iar verificarea lui metrologică este valabilă pentru perioada de calcul. În decizie operatorul este obligat să indice dreptul consumatorului privind contestarea acesteia în caz de dezacord, precum și termenul de contestare. După adoptarea deciziei, operatorul emite factura pentru încasarea

- diferenței contravalorii real achitate și cea care urma să fie achitate de consumator, cu indicarea calculului detaliat.
94. Decizia operatorului pentru încasarea diferenței dintre contravaloarea serviciului achitat, calculat în baza tarifului aplicat și contravaloarea serviciului calculat în baza tarifului care urma să fie aplicat consumatorului și decizia privind consumul fraudulos, precum și facturile emise în baza acestora se expediază consumatorului respectiv, în termen de cel mult 5 zile după luarea deciziei.
95. Decizia operatorului pentru încasarea diferenței dintre contravaloarea serviciului achitat, calculat în baza tarifului aplicat și contravaloarea serviciului calculat în baza tarifului care urma să fie aplicat consumatorului sau privind consumul fraudulos, poate fi contestată de consumator în instanța de judecată, în conformitate cu prevederile legislative. În cazul în care instanța dispune anularea deciziei, operatorul este obligat să anuleze factura pentru încasarea diferenței dintre contravaloarea serviciului achitat, calculată în baza tarifului aplicat și contravaloarea serviciului calculat în baza tarifului, care urma să fie aplicat consumatorului sau pentru consumul fraudulos, emise în baza acestei decizii.
96. În cazul în care consumatorul înștiințează operatorul, în conformitate cu pct.78 din prezentul Regulament despre deteriorarea contorului și/sau despre deteriorarea intenționată a sigiliilor operatorului, faptul nu este calificat drept consum fraudulos de către consumator, dacă, în urma examinării, nu se demonstrează încălcarea respectivă.
97. Demontarea contoarelor instalate la brașamente/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 și de canalizare.
98. Consumatorul suportă cheltuielile de reparare, demontare, verificare metrologică, remontare și sigilare a contorului deteriorat sau de înlocuire a contorului și sigiliilor, precum și este obligat să achite contravaloarea consumului recalculat de apă și/sau volumul recalculat de ape uzate în cazul în care deteriorarea contorului are loc din vina acestuia.
99. Contoarele montate la consumatori sau la operator și utilizate pentru facturare, trebuie verificate metrologic în termenele legale, stabilite în conformitate cu Lista Oficială a mijloacelor de măsurare și a măsurilor supuse controlului metrologic de stat, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1042/2016 și numai în laboratoarele metrologice autorizate. În cazul rezultatelor negative ale verificărilor metrologice, contorul de apă se înlocuiește sau se repară.
100. Operatorul și consumatorul sau reprezentanții acestora au dreptul să fie prezenți la verificarea metrologică a contorului. Actul cu rezultatele verificării metrologice este pus la dispoziția operatorului și a consumatorului.
101. Operatorul și consumatorul pot iniția expertiza metrologică a contorului, în cazul în care una dintre părți are suspiciuni privind corectitudinea funcționării contorului. Plata pentru expertiza metrologică va fi efectuată de partea care a inițiat-o. Dacă în urma expertizei metrologice petiția se confirmă, operatorul efectuează recalculări în conformitate cu pct.108-110 din prezentul Regulament. Consumatorul casnic va suporta cheltuielile pentru expertiza metrologică, doar în cazul, în care petiția lui nu capătă confirmare.
102. 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 cunoștință consumatorului casnic despre obligația de a achita tariful pentru demontarea, remontarea contorului, pentru expertiza metrologică și sigilarea lui, dacă în urma expertizei metrologice, solicitată de consumatorul casnic, se demonstrează că contorul funcționează în limitele erorii admisibile.
103. La demontarea contorului la solicitarea consumatorului, pentru expertiza metrologică, reprezentantul operatorului întocmește actul de demontare a contorului în 2 exemplare (câte un exemplar pentru fiecare parte), indicând în el numărul contorului și al sigiliilor, indicii contorului, precum și cauzele demontării. Contorul se împachetează, se sigilează de către operator și se înmânează consumatorului pentru a fi prezentat, în termen de 7 zile, spre expertiza metrologică, la un laborator metrologic independent care dispune de autorizație corespunzătoare eliberată în condițiile legii. Consumatorul este obligat să prezinte operatorului concluziile expertizei metrologice și contorul, în termen de 7 zile, de la data primirii concluziilor în cauză.
104. În lipsa contorului de evidență a apelor uzate, volumul apelor uzate evacuate se consideră egal cu volumul apei consumate, în gospodăriile ce nu dețin dovada cantităților de apă consumată se calculează conform decizie în vigoare aprobate de Consiliulul Comuna Valea Mare.
105. În cazul în care contorul este instalat în limitele proprietății operatorului, responsabilitatea pentru integritatea contorului și 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.
106. În cazul în care contorul instalat la consumatorul casnic este deteriorat nu din vina consumatorului, operatorul restabilește evidența volumului de apă potabilă în termen de 5 zile lucrătoare de la data demontării contorului, prin reparare contorului sau înlocuirea lui. Consumatorii, alții decât cei casnici, restabilesc din cont propriu evidența volumului de apă potabilă, ape uzate în termen de 5 zile lucrătoare, prin repararea contorului sau înlocuirea lui.
107. În cazul în care contorul este sustras sau deteriorat și necasta se datorează culpei consumatorului, acesta este obligat să anunțe operatorul. În aceste situații, consumatorul suportă toate cheltuielile pentru repararea, montarea sau înlocuirea contorului. Restabilirea evidenței consumului de apă se face nu mai târziu de 10 zile lucrătoare de la data înregistrării documentate a sustragerii sau a deteriorării contorului. În cazul neconformării consumatorului cu aceste cerințe, operatorul este în drept să aplice pct.112 din prezentul Regulament.
108. În cazul în care contorul este deteriorat nu din vina consumatorului, este demontat pentru reparație sau a fost demontat pentru verificare metrologică periodică sau de expertiză, consumul de apă/volumul de ape uzate evacuate în perioada lipsei contorului se va calcula reieșind din volumul mediu lunar de apă înregistrat în ultimele 3 luni până la verificare (deteriorare).
109. În cazul în care contorul este sustras sau deteriorat sau ieșit din funcțiune nu vin din vina consumatorului și acesta a anunțat operatorul, sau este necesară demontarea contorului pentru reparație sau verificare metrologică, dacă acest contor a funcționat mai puțin de 3 luni, dar nu mai puțin de o lună, volumul mediu lunar de apă consumat/volumul apelor uzate se va determina în baza indicilor medii pentru întreaga perioadă de funcționare a acestuia, iar în cazul în care această perioadă este mai mică 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.
110. În cazul în care contorul este sustras sau deteriorat sau ieșit din funcțiune nu din vina consumatorului și acesta a anunțat operatorul, volumul de apă consumat/volumul apelor uzate se va calcula reieșind din volumul mediu lunar de apă înregistrat în ultimele 3 luni de funcționare a acestuia, determinat pentru perioada din data ultimei citiri a indicațiilor contorului până la data sigilării contorului de către operator. În cazul în care contorul a fost demontat pentru reparație, verificare metrologică sau expertiză metrologică, consumul de apă/volumul de canalizare, pentru perioada lipsei contorului, se va calcula reieșind din volumul mediu lunar de apă înregistrat în ultimele 3 luni până la verificare (deteriorare).
111. În cazul în care consumatorul, care a fost informat despre data vizitei operatorului, dar la prezentarea legitimației nu permite accesul personalului operatorului pentru efectuarea controlului contorului între orele 08.00-20.00, reprezentantul operatorului, întocmește actul refuzului accesului, care se înmânează sau se expediază prin poștă consumatorului, în care obligatoriu se va indica data următoarei vizite pentru efectuarea controlului contorului. Dacă și în cadrul vizitei repetate consumatorul nu permite accesul la contor, operatorul deconectează instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu prevederile pct.139 lit.b) din prezentul Regulament.
112. În cazul în care contorul a fost sustras sau a fost deteriorat din vina consumatorului, consumul de apă se determină în funcție de secțiunea brașamentului, viteza mișcării apei, perioada de timp de la ultima citire a contorului și până la data reinstalării altui contor sau reparației contorului deteriorat.
113. În cazul neexecutării de către consumator, altul decât cel casnic, a prescripției argumentate a operatorului, transmisă consumatorului cu cel puțin 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 și perioada de timp de la data expirării termenului indicat în prescripția operatorului și până la data instalării contoarelor adecvate debitului de consum.
114. În cazul existenței la consumator a rețelelor de apă pentru stingerea incendiilor, care sunt conectate la rețeaua publică de alimentare cu apă

țara a n instalat contor, desigilarea hidranților de incendiu și a altor instalații anti incendiare, se admite doar în cazul unui incendiu, cu înștiințarea operatorului. După folosirea rețelelor de apă pentru stingerea incendiilor, consumatorul este obligat, în decursul unei zile, să prezinte operatorului procesul-verbal privind desigilarea dispozitivelor și armăturii anti incendiare, sigilate de către operator, și timpul folosirii lor, coordonat cu organizația care a executat lucrările de stingere a incendiului. Încercarea rețelelor de apă ale consumatorului pentru stingerea incendiilor, se efectuează doar cu înștiințarea în scris a operatorului, privind termenul și durata efectuării încercărilor. După efectuarea încercării rețelelor de apă pentru stingerea incendiilor, consumatorul va întocmi cu operatorul un proces - verbal privind timpul real de folosire a dispozitivelor anti incendiare. Procesele-verbale menționate servesc drept temei pentru sigilarea repetată a hidranților de incendiu și a altor instalații anti incendiare, precum și pentru calcularea volumelor de apă, care se achită suplimentar de către consumator. În cazul nerespectării acestor cerințe de către consumator, volumul de apă consumat pe parcursul perioadei când hidranții și alte instalații anti incendiare au fost desigilate se determină de operator în funcție de secțiunea brașamentului, viteza mișcării apei și durata de timp până la sigilarea hidranților și a altor instalații anti incendiare.

Secțiunea 7 Facturarea și plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

115. Plata pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se calculează în baza facturii, emisă lunar de către operator și înmănată consumatorului sau expediată prin poștă. La cererea consumatorului factura poate fi expediată în format electronic.
116. Facturile se emit în baza indicilor contorului sau, după caz, serviciul calculat urmare a constatării consumului fraudulos, pentru încasarea diferenței dintre tariful achitat și cel care urma să fie achitat de către consumator și plățile suplimentare pentru depășirea normativelor în deversarea apelor uzate în rețeaua publică de canalizare, a normelor de consum și a tarifelor aprobate de către autoritățile administrației publice locale sau de către Agenție, cu respectarea prevederilor prezentului Regulament, inclusiv la emiterea facturilor pentru plata preventivă.
117. În blocurile locative în care furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza contractelor încheiate de către operator cu fiecare proprietar/locatar de apartament în parte, facturarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza indicilor contoarelor individuale instalate în apartamente și a tarifelor aprobate.
118. În cazul în care se modifică tarifele la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în limitele perioadei de facturare, în scopul emiterii facturii pentru serviciul furnizat/prestat, operatorul este în drept să determine volumul de apă potabilă și volumul serviciului de canalizare, în perioada de până la data intrării în vigoare a noilor tarife și după această dată, în baza consumului mediu zilnic de apă, ape uzate calculat pentru perioada respectivă de facturare, conform indicilor contoarelor.
119. Factura lunară de plată, prezentată lunar de către operator consumatorului, trebuie să conțină în mod obligatoriu, următoarele date:
- numele și prenumele (denumirea) consumatorului;
 - adresa pentru fiecare loc de consum și numărul contorului;
 - indicii actuali și cei precedenți ale contorului și perioada pentru care este emisă factura;
 - volumul de apă potabilă, volumul de apă tehnologică, volumul serviciului de canalizare și de epurare a apelor uzate furnizate în perioada de facturare;
 - tarifele aplicate;
 - plata pentru fiecare serviciu furnizat;
 - data expedierii facturii;
 - data-limită de plată a facturii;
 - datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;
 - suma totală spre achitare ce include și datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;
 - adresa și numărul de telefon al operatorului, inclusiv numărul de telefon din cadrul serviciului 24/24, poșta electronică și pagina web oficială a operatorului.
120. Factura de plată trebuie să includă și următoarele notații:
- *ATENȚIE !**
- Vă atenționăm că în cazul neachitării acestei facturii de plată, în decurs de 10 zile de la data-limită de achitare indicată în ea, în conformitate cu legislația, operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ce vă aparțin, de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare. Reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare va fi posibilă după eliminarea cauzei care a dus la deconectare și după achitarea tarifului pentru reconectare."
121. Operatorul nu este în drept să includă în factura lunară de plată alte sume, decât cele calculate conform prevederilor pct. 115—117 din prezentul Regulament.
122. Operatorul este în drept să aplice penalitate consumatorilor pentru fiecare zi de întârziere a plății pentru serviciile furnizate/prestate, începând cu prima zi după data limită de plată a facturii. Suma penalităților va fi prezentată consumatorului spre achitare într-o factură separată. Penalitatea urmează a fi aplicată în conformitate cu contractul încheiat cu consumatorul, în corespundere cu prevederile prezentului regulament. Cuantumul penalității nu poate depăși mărimea stabilită prin Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare. Penalitatea nu se aplică în cazul facturilor eronate.
123. 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.
124. Operatorul este în drept să nu restituie sumele încasate suplimentar sau să nu le considere drept plată pentru viitoarele deconectări în cazul în care faptul emiterii unei facturii eronate a fost depistat după expirarea termenului de prescripție stabilit de Codul civil al Republicii Moldova, sau în cazul în care consumatorul nu poate demonstra faptul în cauză și nu poate indica data emiterii facturii eronate.
125. Dacă a fost emisă o factură eronată în defavoarea operatorului, suma cauzată de eroare se include în factură suplimentar, cu aplicarea tarifelor pentru perioada în care a fost comisă eroarea. La solicitarea consumatorului, această sumă va fi reeșalonată pe o perioadă determinată de părți. Operatorul nu este în drept să ceară achitarea unei plăți cauzate de eroarea de facturare, dacă aceasta a fost depistată după expirarea termenului de prescripție stabilit de Codul Civil al Republicii Moldova sau dacă operatorul nu poate demonstra faptul în cauză și nu poate indica data emiterii facturii eronate.
126. În cazul în care operatorul constată consum fraudulos de către consumator, operatorul este în drept să calculeze volumul serviciului public furnizat/prestat, care urmează să fie facturat de către operator consumatorului și care se determină în funcție de secțiunea brașamentului, viteza mișcării apei și de durata consumului fraudulos. La determinarea volumului serviciului public furnizat/prestat, operatorul este obligat să ia în considerare toți factorii care permit calcularea exactă a prejudiciului cauzat operatorului în urma consumului fraudulos (categoria consumatorului, regimul de consum, regimul de lucru al agentului economic, modalitatea consumului fraudulos, starea instalațiilor interne ale consumatorului, necesitățile pentru care se utilizează apă, 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.
127. Secțiunea brașamentului și viteza mișcării apei se includ în mod obligatoriu în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de

- alimentare de apă și de canalizare. Viteza mișcării apei se consideră nu mai mare de 1,5 metri pe secundă.
128. Durata consumului fraudulos se ia în considerare de la data ultimului control al contorului ultimei citiri a indicilor contorului și până la data depistării, dar nu poate depăși termenul de 1 lună. În cazul în care consumatorul a refuzat accesul la contor, durata consumului fraudulos nu poate depăși termenul de 3 luni.
129. În cazul în care se constată consum fraudulos, la emiterea facturii pentru volumul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se aplică tarifele pe parcursul perioadei pentru care se face recalcularea și se scad sumele facturate și achitate de consumator pentru perioada respectivă.
130. În cazul în care persoanele fizice și juridice conectează neautorizat la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare instalațiile interne de apă și de canalizare, operatorul calculează volumul serviciului public conform secțiunii conductelor, vitezei mișcării apei și pe durata de timp ce nu depășește 1 an. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu achită contravaloarea volumului serviciului public, operatorul se adresează în instanța de judecată pentru recuperarea prejudiciului cauzat.
131. În cazul în care contorul a fost demontat pentru reparație sau în urma expertizei metrologice a fost stabilit că eroarea contorului depășește limitele admisibile, consumul de apă se va calcula conform volumului mediu al ultimelor 3 luni înregistrat până la deteriorare.
132. Prevederile pct. 131 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.
133. Operatorul este în drept să solicite plata preventivă pentru consumul de apă, pentru volumul de ape uzate ce urmează a fi deversat în sistemul public de canalizare de la consumatorii care solicită reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, instalațiile cărora au fost deconectate din cauza neachitării facturilor pentru serviciul public furnizat și a penalităților stabilite în contract.
134. Operatorul este în drept să solicite plată preventivă de la consumatorii care au încheiat contracte pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru imobilul ce constituie locul de consum, deținut în baza altui drept decât cel de proprietate sau de la consumatorii față de care a fost inițiată procedura de insolvență.
135. Operatorul va solicita efectuarea plății preventive de consumatorul deconectat de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, înainte de reconectare și de reluarea furnizării/prestării serviciului corespunzător.
136. Suma plății preventive se stabilește de către operator și nu poate depăși contravaloarea volumului mediu lunar de apă utilizată și respectiv contravaloarea serviciului de canalizare și de epurare a apelor uzate. În cazul contractelor încheiate cu consumatorii, care nu dețin un act asupra imobilului, suma plății preventive nu va depăși contravaloarea volumului mediu de apă utilizată pe parcursul a două luni și respectiv contravaloarea serviciului de canalizare pentru două luni. Valoarea plății preventive se indică în mod obligatoriu într-o anexă la contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.
137. Operatorul îl va elibera de plata preventivă pe consumatorul care și-a onorat obligațiile pe parcursul unui an, cu excepția consumatorilor care au încheiat contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru imobilele de care dispun în baza altui drept decât cel de proprietate și consumatorilor față de care a fost inițiată procedura de insolvență.
138. În caz de rezoluțiune a contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu consumatorul care efectuează plata preventivă, operatorul va efectua calculul definitiv al consumului și al plății pentru serviciul furnizat/prestat și va restitui, după caz, consumatorului diferența, până la rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.
139. Operatorul ține evidența plăților preventive primite de la consumatori. Datele privind plățile preventive includ obligatoriu:
- numele, prenumele consumatorului și numărul contractului încheiat cu el;
 - adresa consumatorului și a locului de consum, dacă diferă;
 - suma plății preventive.
140. În cazul în care condițiile de evacuare a apelor uzate în rețeaua publică de canalizare nu pot fi îndeplinite din punct de vedere economic sau tehnologic de solicitant (agent economic) sau în cazul în care în apele uzate deversate de către consumatorii, alții decât cei casnici, concentrația poluanților depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate, stabilită de operator și aprobată de către agenția ecologică teritorială, operatorul și solicitantul procedează în conformitate cu prevederile art. 22 din Legea nr. 363/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

Secțiune 8

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

141. Operatorul are dreptul să suspende furnizarea apei consumatorului sau recepționarea apelor uzate de la consumator, prevenind în prealabil consumatorul, în următoarele cazuri:
- starea tehnică nesatisfăcătoare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului și refuzul consumatorului de a lichida nerespectarea regulilor de exploatare tehnică;
 - refuzul repetat al consumatorului de a permite personalului operatorului, împuternicit cu dreptul de control, accesul la instalațiile și la rețelele de alimentare cu apă și/sau de canalizare, la dispozitivele și construcțiile aferente pentru examinările prescrise sau pentru verificarea și citirea datelor contoarelor, efectuarea măsurărilor și prelevarea probelor de ape uzate, controlul sigiliilor aplicate, reglementarea distribuției apei potabile (în cazul nerespectării limitelor stabilite), precum și pentru executarea altor lucrări de exploatare, întreținere reconstrucție 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;
 - dispoziția organelor teritoriale de supraveghere sanitară și de mediu;
 - neîndeplinirea de către consumator a condițiilor contractului încheiat de operatorul privind limitele consumului de apă, volumul și calitatea apelor uzate evacuate sau privind cerințele de protecție a mediului;
 - 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. 65 lit. q) din prezentul Regulament;
 - constatarea consumului fraudulos, depistarea sau constatarea faptului schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu ne locativ, fără ca posesorul imobilului să solicite în termenul stabilit încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare ca consumator, altul decât cel casnic, 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. 65 lit. q) din prezentul Regulament.

142. Suspendarea furnizării apei consumatorului sau recepționarea apelor uzate de la consumator, în conformitate cu pct. 141 din prezentul Regulament se efectuează prin deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare care se efectuează doar în zilele lucrătoare, în intervalul de timp 08.00-20.00. Deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare al consumatorului se efectuează numai după avizarea consumatorului, prin aviz de deconectare, care se expediază sau se înmânează consumatorului cel puțin 5 zile înainte de data preconizată pentru deconectare. În situațiile prevăzute la pct. 141 lit. e) și f) din prezentul Regulament, operatorul informează pe consumatorul casnic prin intermediul facturii de plată referitor la consumul pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, cu primire la posibilele consecințe în cazul neachitării în termen a facturii.
143. În cazul în care operatorul întreprinde măsurile prevăzute în pct. 141 din prezentul Regulament, operatorul este obligat să asigure că acțiunile întreprinse de el nu vor influența negativ calitatea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat/prestat altor consumatori.
144. Este interzisă deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în alte cazuri decât cele prevăzute în prezentul Regulament.
145. Este interzisă deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în următoarele cazuri:
- consumatorul a contestat la operator factura de plată a serviciului furnizat/prestat, inclusiv factura pentru serviciul calculat în urma constatării consumului fraudulos;
 - consumatorul a contestat în instanța de judecată factura de plată a serviciului furnizat/prestat, inclusiv factura pentru serviciul calculat în urma constatării consumului fraudulos sau depistarea ori constatarea faptului schimbării destinației spațiului din locativ în ne locativ, fără ca posesorul imobilului să solicite în termenul stabilit încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare ca în situația aplicabilă altor consumatori, decât cea casnică. În acest caz consumatorul este obligat să înștiințeze în scris operatorul, ca a depus o cerere de chemare în instanța de judecată, anexând copia cererii. Totodată, consumatorul este obligat să achite facturile pentru serviciul curent, expediate lui de către operator, precum și penalitățile, calculate conform prevederilor contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.
146. Deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului, de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, la cererea consumatorului, se efectuează în condițiile stabilite în prezentul Regulament, în termen de cel mult 7 zile, după depunerea de către consumator a cererii scrise, achitarea tarifului respective, cu excepția deconectării când consumatorul a reziliat contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și a asigurat accesul personalului operatorului pentru îndeplinirea lucrărilor respective.
147. Deconectarea de la sau reconectarea la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului, se efectuează doar prin ordinul de deconectare, de reconectare, semnat de persoană responsabilă a operatorului.
148. Reprezentantul operatorului, care a efectuat deconectarea sau reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului, este obligat să întocmească actul cu privire la deconectare/reconectare în 2 exemplare (câte unul pentru fiecare parte), indicând în act motivele deconectării/reconectării și informația relevantă privind contorul consumatorului.
149. Deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare se va efectua de la punctul de delimitare sau de unde există posibilitate tehnică. Dacă deconectarea urmează a fi efectuată de la instalațiile — proprietate ale consumatorului, acesta este obligat, prin intermediul persoanei responsabile de exploatarea instalațiilor respective, să asigure accesul personalului operatorului pentru efectuarea deconectării.
150. În cazurile de deconectare, prevăzute în prezentul Regulament, reprezentantul operatorului, în ziua preconizată pentru deconectare, prezintă consumatorului ordinul de deconectare semnat de persoană responsabilă a operatorului. Reprezentantul operatorului nu este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului, în cazul în care consumatorul demonstrează faptul înlăturării motivelor, care au condiționat emiterea ordinului de deconectare.
151. În cazul în care, în ziua preconizată pentru deconectare, consumatorul sau reprezentantul lui nu este prezent la locul de consum, reprezentantul operatorului este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare, întocmind actul de deconectare a locului de consum, expedind ulterior prin poșta către o copie a actului și ordinului de deconectare, în care se indică motivele deconectării, adresa și telefonul de contact al operatorului și data deconectării.
152. Operatorul este obligat să țină evidența tuturor consumatorilor ale căror instalații interne de apă și de canalizare au fost deconectate de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare.
153. Consumatorul este în drept să solicite operatorului reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, după înlăturarea cauzelor care au condus la deconectare și după achitarea tarifului pentru reconectare. Operatorul este obligat să reconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului public de alimentare cu apă și de canalizare, în termenul care nu depășește 3 zile lucrătoare, după ce consumatorul a solicitat reconectarea și a achitat tariful pentru reconectare.
154. Consumatorul achită tariful pentru deconectare, tariful pentru reconectare numai în cazul în care deconectarea a avut loc cu respectarea prezentului Regulament. Se interzice operatorului să perceapă tariful pentru reconectare în cazul în care deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a avut loc cu încălcarea prevederilor prezentului Regulament.

155. Operatorul este obligat să planifice și să efectueze lucrările de exploatare, de întreținere a sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, în modul care asigură cea mai mică durată a întreruperilor planificate ale furnizării apei sau a recepționării apelor uzate.
156. Despre executarea lucrărilor planificate (de reparații, branșare/racordare, reconstrucție etc.) la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare la care sunt branșate/racordate instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorilor, operatorul este obligat să anunțe consumatorii în prealabil, cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte de executare. În cazul întreruperilor neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este obligat să restabilească furnizarea/prestarea serviciului public către consumatori în termenul ce mai scurt posibil, dar care să nu depășească termenul stabilit prin contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, precum și limitele stabilite de Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, prezenta Regulament și alte reglementări.
157. În cazul unor întreruperi neplanificate a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare de nivel local, care afectează un număr mic de consumatori, operatorul înregistrează fiecare apel (inclusiv data și ora) și informează consumatorul despre numărul de înregistrare al apelului. Operatorul informează consumatorul despre durata probabilă de restabilire a furnizării apei sau a recepționării apelor uzate, precum și despre mersul lucrărilor de remediere.
158. Operatorul nu poartă răspundere față de consumator pentru întreruperi, suspendări în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, dacă acestea nu se datorează culpei sale, însă operatorul întreprinde toate măsurile necesare, pentru reluarea furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în cel mai scurt termen posibil.
159. Operatorul este în drept să suspende furnizarea apei potabile, recepția apelor uzate sau să reducă, fără preaviz, volumul serviciului furnizat/prestat în următoarele cazuri:
- sistarea livrării de energie electrică la obiectele sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare de către furnizorul de energie electrică;
 - producerea circumstanțelor de forță majoră, a avariilor la rețelele și la instalațiile de alimentare cu apă și/sau de canalizare, precum și degradarea bruscă și esențială a calității apei la sursa de captare ca urmare a concentrației mari de poluanți în apa, situației ce necesită sistarea de urgență a distribuției apei și/sau a recepționării apelor uzate;
 - necesitatea de a mări debitul de apă în locurile în care urmează să fie stinse incendiile.
160. În caz de furnizare a apei cu întrerupere din cauza capacității insuficiente a apeductului, operatorul, cu acordul autorităților administrației publice locale, organizează distribuția apei în secțiunile corespunzătoare ale localităților conform unui orar, anunțând consumatorii despre regimul de furnizare. Totodată, operatorul elaborează și realizează măsuri de asigurare ulterioară a livrării apei către consumatori în volumele prevăzute.
161. Limitarea volumului de apă furnizat consumatorului, precum și reglementarea regimului de furnizare a apei se efectuează potrivit condițiilor contractului încheiat între operator și consumator.

Secțiunea 9 Petițiile consumatorilor și procedurile de soluționare a neînțelegerilor

162. Operatorul este obligat să dispună de centre pentru relații cu consumatorii, unde au acces liber toți consumatorii, pe parcursul programului de lucru, și să desemneze personalul cu drept de decizie, responsabil de examinarea petițiilor și de soluționarea problemelor consumatorilor.
163. Operatorul este obligat să aducă periodic la cunoștința consumatorilor următoarele date referitoare la activitatea centrelor pentru relații cu consumatorii:
- adresele sediiilor, numerele de telefon și adresele poștei electronice (dacă sunt disponibile) unde consumatorii pot adresa petiții;
 - programul de lucru, de 5 zile pe săptămână, a câte 8 ore pe zi, pe parcursul căruia consumatorul poate adresa petiția.
164. Reprezentantul operatorului responsabil de examinarea petițiilor consumatorilor trebuie să dispună de aptitudini și împuterniciri pentru:
- a examina petițiile și a soluționa neînțelegerile direct, prin negocieri, cu consumatorul;
 - a remite petiția către persoana operatorului, investită cu atribuții privind examinarea și soluționarea problemelor abordate în petiție;
 - a informa consumatorul despre drepturile lui în procesul de soluționare a neînțelegerilor.
165. Personalul de conducere al operatorului acordă audiență consumatorilor care solicită aceasta, în scopul soluționării problemelor. Programul de audiență se aprobă și se afișează în toate centrele pentru relații cu consumatorii.
166. Petițiile consumatorilor în legătură cu furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (contractarea, debranșarea, reconectarea, facturarea, precum și referitor la consumul fraudulos etc.) se examinează și se soluționează de operator.
167. Consumatorii sunt în drept să solicite recuperarea prejudiciilor materiale și morale cauzate de operator, în conformitate cu prevederile Codului Civil al RM.
168. Operatorul este obligat să țină evidența petițiilor. Informația despre petiții include cel puțin:
- data depunerii petiției;
 - numele persoanei care a depus petiția;
 - esența problemei abordate în petiție;
 - acțiunile întreprinse de operator pentru soluționarea problemelor abordate în petiție;
 - decizia operatorului.
169. Operatorul este obligat să prezinte Consiliului în termenul stabilit și în volumul deplin orice informație solicitată privind petițiile, copiile înregistrărilor și ale deciziilor sau alte documente necesare examinării și soluționării problemei abordate în petiție.
170. Operatorul este obligat să depună toate eforturile pentru soluționarea rezonabilă a neînțelegerilor cu consumatorii, pe cale amiabilă.
171. În cazul în care neînțelegerea dintre consumator și operator nu este soluționată pe cale amiabilă, operatorul este obligat să examineze situația creată și să răspundă în scris consumatorului despre decizia adoptată.
172. În caz de dezacord cu răspunsul operatorului ori, dacă nu a primit în termenul stabilit răspunsul de la operator, consumatorul este în drept să se adreseze către Consiliul Comunal Valea Mureș, pentru a soluționa neînțelegerea sau în instanța de judecată pentru soluționarea litigiului.
173. În cazul în care consumatorul nu este de acord cu răspunsul, el este în drept să conteste acest răspuns în instanța de judecată, în conformitate cu Codul administrativ al Republicii Moldova. Deciziile Consiliului Comunal, de soluționare a problemelor invocate în petiție pot fi contestate în instanța de contencios administrativ în termen de 30 de zile de la momentul comunicării actului, conform prevederilor Codului Administrativ.

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

Caietul de sarcini al serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

Capitolul I Dispoziții generale

1. Prezentul caiet de sarcini reglementează serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, indiferent de forma de gestiune aleasă de către Consiliul Comunal Valea Mare care înființează, organizează, coordonează, monitorizează și verifică funcționarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

2. Caietul de sarcini:

1) se va întocmi în concordanță cu necesitățile obiective și specificul activității autorităților administrației publice locale, cu respectarea în totalitate a cerințelor minime precizate în Caietul de sarcini-cadru și în Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

2) se aprobă de Consiliul Comunal Valea Mare;

3) se întocmesc pentru fiecare activitate specifică serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

3. La întocmirea Caietului de sarcini, autoritatea executivă publică locală are obligația de a utiliza documentația prevăzută în Caietul de sarcini-cadru, după cum urmează:

1) în conținutul documentației caietului de sarcini se vor prelua din Caiet de sarcini-cadru activitățile și condițiile tehnice specifice activității desfășurate sau care se delegă;

2) conținutul caietului de sarcini se elaborează prin transcrierea textelor scrise, cu excepția numerelor de puncte, care vor căpăta o nouă numerotare prin completarea datelor necesare în conformitate cu indicațiile precizate prin textele scrise din conținutul documentației Caietului de sarcini-cadru;

3) conținutul caietului de sarcini va cuprinde setul de formulare precizate ca fiind obligatorii în Caietul de sarcini-cadru, la care se pot adăuga și alte formulare considerate necesare pentru realizarea corespunzătoare a serviciului;

4. Autoritatea publică locală are obligația ca la întocmirea caietului de sarcini să definească specificațiile tehnice prin referire la reglementările tehnice, astfel cum sunt acestea definite în legislație.

Capitolul II Obiectul caietului de sarcini

5. Prezentul caiet de sarcini stabilește condițiile de desfășurare a activităților specifice serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, identificând condițiile tehnice necesare pentru funcționarea acestui serviciu în condiții de eficiență și siguranță maximă.

6. Scopul elaborării prezentului caiet de sarcini constă în asigurarea documentației de referință în vederea stabilirii condițiilor specifice de desfășurare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, indiferent de modul de gestiune adoptat.

7. Caietul de sarcini este parte integrantă a documentației necesare organizării și desfășurării activității (se trece activitatea specifică serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare) și constituie ansamblul cerințelor tehnice de bază.

8. Caietul de sarcini conține:

1) specificațiile tehnice care definesc caracteristicile referitoare la nivelul calitativ, tehnic și de performanță, siguranță în exploatare, precum și sisteme de asigurare a calității, terminologie, condițiile pentru certificarea conformității cu standarde relevante etc;

2) specificațiile tehnice se referă, de asemenea, la modul de executare a activităților, la verificarea, inspecția și condițiile de recepție a lucrărilor, precum și la alte condiții care derivă din actele normative și reglementările în vigoare, în legătură cu organizarea și desfășurarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

3) reglementările obligatorii referitoare la protecția muncii, la prevenirea și stingerea incendiilor și la protecția mediului, care trebuie respectate pe parcursul furnizării/prestării serviciului/activității (se trece activitatea specifică serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare) și care sunt în vigoare.

9. Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare trebuie să asigure furnizarea/prestarea serviciului în regim de continuitate.

10. Termenii, expresiile și abrevierile utilizate în caietul de sarcini sunt cele din Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și reglementările aferente ale acestuia.

Capitolul III

Secțiunea I

Cerințe minime de organizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

11. Operatorul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare va asigura:

1) respectarea legislației, normativelor, codurilor practice și regulamentelor privind construcția și exploatarea sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare, igiena și protecția muncii, gospodărirea apelor, protecția mediului, urmărirea comportării în timp a construcțiilor, prevenirea și combaterea incendiilor;

2) exploatarea, întreținerea și repararea instalațiilor și utilajelor cu personal autorizat, în funcție de complexitatea instalației și de specificul locului de muncă;

3) respectarea indicatorilor de performanță precizați în Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;

4) prezentarea UAT Valea Mare, informațiilor solicitate și accesul la documentația în baza căreia prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, conform prevederilor Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;

5) captarea și distribuția apei potabile, respectiv preluarea și evacuarea apelor uzate;

6) exploatarea sistemelor de alimentare cu apă, respectiv a sistemelor de canalizare în condiții de siguranță maximă și eficiență tehnico-economică, cu respectarea tehnologiilor, regulamentelor și a instrucțiunilor tehnice de exploatare;

7) crearea, supravegherea și întreținerea, conform legislației, a zonelor de protecție sanitară, a construcțiilor și instalațiilor specifice sistemelor de alimentare cu apă potabilă, de canalizare și de epurare a apelor uzate;

8) monitorizarea strictă a calității apei potabile distribuite prin intermediul sistemelor publice de alimentare cu apă, în conformitate cu normele igienico-sanitare în vigoare;

9) captarea apei, respectiv deversarea apelor uzate, numai cu respectarea condițiilor impuse prin avizele și autorizațiile de mediu și de gospodărire a apelor;

10) întreținerea și menținerea în stare permanentă de funcționare a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare;

- 11) contorizarea cantităților de apă captate, înmagazinate, transportate, distribuite și respectiv, facturate;
- 12) contorizarea apei uzate la intrarea în stațiile de epurare;
- 13) creșterea eficienței și a randamentului sistemelor în scopul reducerii tarifelor, prin eliminarea pierderilor în sistem, reducerea costurilor de producție, a consumurilor specifice de materii prime, combustibili și energie electrică și prin reechiparea, reutilizarea și re tehnologizarea acestora;
- 14) limitarea cantităților de apă potabilă distribuită prin rețelele publice, utilizată în procesele tehnologice și diminuarea consumurilor specifice prin recircularea, re folosirea și reutilizarea acesteia;
- 15) respectarea clauzelor contractelor de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 16) furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare la toți utilizatorii din raza de operare;
- 17) aplicarea managementului eficient, care să conducă la reducerea costurilor de operare;
- 18) elaborarea planurilor anuale de investiții pentru reparații capitale, modernizări, re tehnologizări și extinderi și planurilor de reparații curente pentru menținerea și întreținerea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, care pot fi executate cu forțe proprii sau cu terți;
- 19) evidența orelor de funcționare a utilajelor;
- 20) ținerea unei evidențe stricte pentru fiecare gen de activitate, având contabilitate separată pentru fiecare tip de serviciu;
- 21) personalul necesar pentru prestarea activităților asumate aprobate prin decizia Consiliului Comunal Valea Mare de dare în administrare;
- 22) o dotare proprie cu instalații și echipamente specifice necesare pentru prestarea activităților asumate prin decizia Consiliului Comunal Valea Mare de dare în administrare;
- 23) alte condiții specifice stabilite de Consiliul Comunal Valea Mare.

12. Obligațiile și răspunderea personalului de operare al operatorului sunt cuprinse în Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

13. Prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se va executa astfel încât să se realizeze:

- 1) verificarea și supravegherea continuă a funcționării instalațiilor;
- 2) corectarea și adaptarea regimului de exploatare la cerințele utilizatorului;
- 3) controlul calității apei potabile, a apei uzate;
- 4) întocmirea sau reactualizarea documentației tehnice necesare realizării unei exploatare economice și în condiții de siguranță;
- 5) asigurarea la înmagazinarea apei a rezervei intangibile pentru stingerea incendiilor;
- 6) gradul de utilizare a capacității totale a stațiilor/instalațiilor la nivelul necesar pentru asigurarea continuității și calității apei furnizate;
- 7) monitorizarea parametrilor de furnizare a apei, precum și furnizarea continuă a apei către toate instituțiile publice;
- 8) reabilitarea și re tehnologizarea în vederea creșterii eficienței în exploatare, încadrării în normele naționale privind emisiile poluante și asigurării calității apei potabile.

Secțiunea 2

Distribuția apei potabile

14. Operatorul are permisiunea de a desfășura activitatea de distribuție a apei potabile, conform prevederilor Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, la tarife reglementate.

15. Prestarea activității de distribuție a apei potabile se va efectua astfel încât să se realizeze prevederile pct. 13 din prezentul Caiet de sarcini.

16. În activitatea sa operatorul va asigura:

1) urmărirea și înregistrarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de distribuție a apei potabile aprobați. Urmărirea și înregistrarea indicatorilor de performanță se vor face pe baza unei proceduri specifice, prin compartimente specializate;

2) instituirea unui sistem prin care să poată primi informații sau să ofere consultanță și informații privind orice problemă sau incident care afectează sau poate afecta siguranța, funcționalitatea sau alți indicatori de performanță ai serviciului;

3) ca factură emisă consumatorului de către operator, în vederea încasării contravalorii cantității de apă furnizată, să conțină datele prevăzute în Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Factura nu va conține contravaloarea altor servicii prestate de furnizor sau terți, acestea facturându-se separat;

4) aplicarea unui sistem de comunicare cu consumatorii cu privire la reglementările noi privind furnizarea apei și modificările survenite la actele normative din domeniu;

5) informarea consumatorilor despre:

a) planificarea anuală a lucrărilor de reparații capitale și modernizări care se efectuează la instalațiile de distribuție a apei, care pot avea ca efect diminuarea cantitativă sau calitativă a distribuției apei potabile;

b) data și ora întreruperii furnizării apei;

c) data și ora reluării furnizării apei;

6) verificarea de către consumatorii a furnizării apei la parametrii calitativi și cantitativi stabiliți în actele normative în vigoare și în contract, după:

a) reparații planificate;

b) reparații neplanificate;

7) un sistem de înregistrare, investigare, soluționare și raportare privind reclamațiile făcute de consumatori în legătură cu calitatea serviciilor, calcularea și facturarea consumului;

8) realimentarea în cel mai scurt timp posibil a consumatorilor afectați de avariile/incidentele care au produs întreruperea alimentării cu apă, în acest scop operatorul asigură existența unor centre de preluare a reclamațiilor telefonice;

9) bilanțul de apă la intrarea și la ieșirea din sistemul de distribuție.

CAPITOLUL IV

Colectarea și deversarea apelor uzate de la consumatori

11. Operatorul are permisiunea de a desfășura activitatea de transportarea și evacuarea apelor uzate de la consumatori, conform prevederilor Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, la tarifele reglementate în com. Valea Mare.

12. Racordurile și elementele componente ale acestora sunt prezentate conform prevederilor Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, la tarifele reglementate în com. Valea Mare.

13. Planul reprezentând sistemul de canalizare este prezentat în anexa la prezentul caiet de sarcini.

14. Profilurile longitudinale ale rețelei de canalizare, pe tronsoane, sunt prezentate în documentele anexate

15. În activitatea sa operatorul va asigura:
- 1) urmărirea și înregistrarea indicatorilor de performanță pentru serviciul de canalizare aprobați;
 - 2) instituirea unui sistem prin care sa poată primi informații sau să ofere consultanță și informații privind orice problemă sau incidente care afectează sau pot afecta siguranța, funcționalitatea sau alți indicatori de performanță ai serviciului;
 - 3) ca factura emisă consumatorului de către operator, în vederea încasării contravalorii serviciului, sa conțină datele prevăzute în Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Factura nu va conține contravaloarea altor servicii prestate de operator sau terți, acestea se vor factura separat;
 - 4) aplicarea unui sistem de comunicare cu consumatorii cu privire la reglementările noi ce privesc activitatea și modificările survenite la actele normative din domeniu;
 - 5) informarea consumatorilor cu care se afla în relații contractuale despre:
 - a) planificarea anuală a lucrărilor de reparații capitale și de modernizare care se vor efectua la instalațiile de colectare, transport și evacuare a apelor uzate, care pot afecta calitatea serviciului;
 - b) data și ora întreruperii preluării apelor uzate în canalizare;
 - c) data și ora reluării serviciului;
 - 6) un sistem de înregistrare, investigare, soluționare și raportare privind reclamațiile făcute de consumatori în legătură cu calitatea serviciului;