DECIZIE nr. proicet

„Cu privire la aprobarea contractului de delegare a gestiunii serviciului

public de alimentare cu apă/de canalizare”

În conformitate cu prevederile art.4 alin.(1) lit.1) al Legii privind descentralizarea administrativă nr.435-XVI din 28 decembrie 2006, art.14 alin.(2) lit. b), c), h), i) al Legii privind administrația publică locală nr.436-XVI din 28 decembrie 2006, art.8,11,13 și 14 al Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare nr.303 din 13 decembrie 2013, consiliul orășenesc Rezina,

DECIDE:

1. Se aprobă contractul de delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu apă/de canalizare ÎM „Servicii Comunal Locative Rezina” conform anexei.

2. Se împuternicește primarul or.Rezina să semneze contractul de delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu apă/de canalizare cu ÎM „Servicii Comunal Locative Rezina”.

3. Prevederile contractului de delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu apă/de canalizare se vor face publice prin plasarea pe pagina web a Primăriei.

4. Controlul executării prezentei decizii se pune în sarcina primarului.

Preşedinte al şedinţei

Secretarul consiliului orăşenesc L.Răileanu

Coordonat primarul or.Rezina S.Tatarov

Anexă

la decizia Consiliului orășenesc Rezina

nr. din 2019

**CONTRACT nr.**

**de delegare a gestiunii serviciilor publice de alimentare cu apă potabilă/de canalizare**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 or. Rezina

**CAPITOLUL I**

**Părțile contractante**

Consiliul orășenesc Rezina**,** cu sediul: or. Rezina str. 27 August nr.1, Republica Moldova, cod fiscal 1007601006391, reprezentat de către primarul or.Rezina, care acționează în temeiul deciziei consiliului orășenesc Rezina nr.\_\_\_ din \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019, pe de o parte, numită în continuare **“Delegatar”**,

și ÎM „Servicii Comunal Locative ” Rezina, cu sediul: or. Rezina, str. Dacia, 37 telefon: 025422134, cod fiscal: 1003606012829 cod: MOLDMD 2x335: IBAN: MD42ML000000002251435241 banca: BC „Moldinconbank” SA fil. Rezina adresa poştală a băncii:or.Rezina,str.27 August,48/a, reprezentată de către dl.Gheorghe Gîncu, avînd funcția de administrator , care acționează în temeiul Statutului, pe de altă parte, numită în continuare **“Delegat”**, am încheiat prezentul contract privind următoarele:

**CAPITOLUL II**

**Obiectul contractului**

1. Obiect al prezentului contract reprezintă delegarea administrării, exploatării și menținerii sistemului de aprovizionare cu apă potabilă/de canalizare din or.Rezina cu toate componentele sale, care reprezintă un complex unic, precum și furnizarea/prestarea serviciilor de alimentare cu apă potabilă/de canalizare către beneficiarii finali, în condițiile prevăzute de prezentul contract.

2. Bunurile, obiect material al contractului, indicate în anexă la pezentul contract, se consideră predate de la delegatar delegatului la data semnării procesului – verbal de predare-preluare.

3. Obiectivul contractului este de a dezvolta și îmbunătăți calitatea serviciilor de alimentare cu apă /de canalizare prin crearea cadrului în care:

a) delegatul operează în condiții bune și primește venituri necesare la timp;

b) delegatul monitorizează și raportează rezultatele tehnice, organizatorice și financiare obținute delegatorului.

4. Contractul de delegare a gestiunii serviciului public este pus în aplicare, numai în cazul, cînd este însoțit de următoarele documnete obligatorii:

a) Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, anexa nr.1.

b) Inventarul bunurilor mobile și imobile, proprietate publică din domeniul public sau privat a orașului Rezina, care sunt transmise în gestiune economică a delegatului.

c) Procesul-verbal de predare-preluare a bunurilor.

5.Categoriile de bunuri care vor fi utilizate de delegat în procesul executării a contractului sunt următoarele:

a) ***bunuri de retur*** – sunt bunurile proprietate din domeniul public sau privat a orașului Rezina, transmise cu titlu gratuit în gestiunea delegatului, inclusiv cele realizate pe toată perioada valabilității contractului, în vederea îndeplinirii obligațiilor contractuale și care, la încetarea contractului revin de plin drept, gratuit, în stare bună exploatabile și libere de orice sarcini sau obligații delegatarului. În cazul încetării contractului înainte de termen, delegatarul este îndreptățit să primească valoarea nemotorizată a bunurilor realizate din fondurile sale;

b) ***bunuri de preluare***– sunt acele bunuri care la încetarea contractului pot reveni delegatarului, în măsura în care ultimul își manifestă intenția de a prelua bunurile respective în schimbul plății unei compensații, în condițiile legii;

c) ***bunuri proprii*** – sunt acele bunuri care la încetarea contractului rămîn în proprietatea delegatului.

**CAPITOLUL III**

**Drepturile și obligațiile delegatarilor**

1. Delegatarul are următoarele drepturi:

a) să realizeze investiții de interes comun în domeniul sistemului de alimentare cu apă/ de canalizare aferente serviciului de interes public delegat;

b) să finanțeze lucrările necesare realizării serviciului public delegat;

c) să efectuieze inspecții și/sau vizite inopinate în cadrul unor deligații la obiectele componente ale sistemului de alimentare cu apă/de canalizare.

d) să verifice stadiul de realizare a investițiilor, precum și modul în care este satisfăcut serviciul de interes public delegat;

e) să verifice respectarea obligațiilor asumate prin contract, cu notificarea prealabilă a delegatului despre neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a acestora;

f) să rezilieze contractul în condițiile, limitele și modalitatea prevăzută în contract;

g) să subvenționeze o parte din tariful pentru serviciul de alimentare cu apă/de canalizare.

2. Delegatarul își asumă următoarele obligații:

a) să organizeze delegarea serviciului de alimentare cu apă/de canalizare;

b) să predea delegatului toate bunurile, instalațiile, echipamentele aferente prestării serviciului de aprovizionare cu apă/de canalizare libere de orice sarcini, obligații și/sau vicii de natură juridica sau materială;

c) să întreprindă toate măsurile de rigoare pentru substituirea în termenii cît mai restrînși a bunurilor care au ieșit din uz, astfel încît să nu pericliteze continuitatea prestării serviciului cu apă/de canalizare;

d) să nu tulbure pe delegat în exercitarea drepturilor asumate prin prezentul contract;

e) să nu modifice în mod unilateral condițiile contractuale;

f) să notifice prompt delegatul despre condițiile care îl pun în imposibilitate de a executa obligațiile contractuale;

g) să notifice delegatului apariția oricăror împrejurări de natură să aducă atingere drepturilor acestuia;

h) să verifice periodic, dar nu mai rar decît o data la 6 (șase) luni executarea serviciului de alimentare cu apă/de canalizare;

i) să execute cu diligență și străduință obligațiile asumate prin prezentul contract.

3. Pe toată perioada valabilității contractului delegatarul renunță la dreptul său de a înstrăina, gaja sau institui careva drepturi ale terțelor persoane asupra bunurilor care constituie obiect al prezentului contract.

**CAPITOLUL IV**

**Drepturile și obligațiile delegatului**

1. Delegatul are următoarele drepturi:

a) să exploateze în mod direct, pe riscul și răspunderea sa, bunurile și acțiunile care constituie obiect al prezentului contract ;

b) să încaseze plata pentru serviciul de alimentare cu apă potabilă/de canalizare, în baza tarifului aprobat în modul prevăzut;

c) să inițieze modificarea și/sau completarea prezentului contract, în cazul modificării reglementărilor și/sau a condițiilor tehnico-economice care au stat la baza încheierii acestuia;

d) să aplice tariful aprobat conform legislației în vigoare;

e) să încheie contracte de prestare a serviciului de alimentare cu apă potabilă/de canalizare cu consumatorii finali ;

f) să vină cu propuneri argumentate privind ajustarea și/sau modificarea tarifului la serviciul de prestare a apei potabile/de canalizare.

g) să rezilieze contractul în condițiile, limitele și modalitatea prevăzută în contract;

2. Delegatul își asumă următoarele obligații:

a) să încheie contractual de prestări servicii în vederea furnizării apei potabile utilizatorilor finali solicitanți ai serviciului din teritoriul deservit;

b) să respecte prevederile Regulamentului serviciului de alimentare cu apă potabilă/de canalizare prevăzut;

c) să furnizeze delegatarului informațiile solicitate și să asigure accesul la toate informațiile necesare în vederea verificării și evaluării funcționării și dezvoltării serviciilor publice delegate în conformitate cu clauzele contractului de delegare și cu prevederile legale în vigoare;

d) să aplice metode performante de management care să conducă la reducerea costurilor de operare;

e) să preia de la delegatar bunurile aferente realizării serviciului de alimentare cu apă potabilă/de canalizare;

f) să fundamenteze și să solicite aprobarea tarifelor ce vor fi utilizate pentru serviciul de alimente cu apă potabilă/de canalizare;

g) să ia toate măsurile necesare privind bunurile de retur, astfel încît, la încheierea contractului de delegare, să nu fie afectată capacitatea delegatarilor de a realiza serviciul;

h) să transmită delegatarilor modificările de patrimoniu apărute în cursul anului, precum și situația patrimoniului public (cantitativ și valoric) la data de 31 decembrie a fiecărui an pentru înregistrarea în contabilitatea acesteia;

i) să restituie cu titlul gratuit bunurile de retur delegatarului, libere de orice sarcini și sau/ drepturi ale persoanelor terțe, la încetarea contractului;

j) să asigure continuitatea prestării serviciului de alimentare cu apă potabilă/de canalizare, în limitele și condițiile prevăzute de prezentul contract, în cazul încetării contractului din alte motive decît expirarea termenului acestuia sau intervenirea forței majore pînă la preluarea acesteia de către delegatar, dar nu mai mult de 90 de zile ;

k) să notifice delegatarului cauzele de natură să conducă la reducerea activității și măsurile ce se impun pentru asigurarea continuității serviciului de alimentare cu apă/de canalizare;

l) să notifice delegatarului despre condițiile care afectează în careva mod executarea obligațiilor contractuale, care ar putea fi interpretate drept executare necorespunzătoare a acestora și doar cu acordul expres al acestora să continuie prestarea serviciului de alimentare cu apă/de canalizare;

m) să ia măsurile necesare privind igiena, siguranța la locul de muncă și normele de protectie a muncii precum și cele de protectie a mediului înconjurător;

n) în cazul în care sesizează existența unei cauze de natură să conducă la imposibilitatea realizării activității ori serviciului public, va notifica de îndată acest fapt delegatarului, în vederea luării măsurilor ce se impun pentru asigurarea continuității serviciului public;

o) să asigure prestarea serviciului de alimentare cu apă potabilă/de canalizare beneficiarilor finali în termenii și condițiile contractuale, pe toată perioada renegocierii clauzelor contractuale;

p) să nu modifice în mod unilateral contractual de delegare.

3. Pe toată valabilitatea contractului, delegatul urmează să pastreze bunurile care constituie obiect al prezentului contract transmise acestuia în gestiune, să se comporte cu ele ca un adevărat proprietar, să nu admită distrugerea, deteriorarea sau diminuarea în careva măsură a valorii acestora.

**CAPITOLUL V**

**Programul de investiții pentru modernizări, reabilitări și dezvoltare, sarcini și responsabilități**

1. După natura lor lucrările executate asupra bunurilor aferente serviciului de alimentare cu apă potabilă/de canalizare, ce urmează a fi gestionate de către delegat în limitele prezentului contract sunt următoarele:

a) de întreținere, de reparații curente, de reparații planificate;

b) de înlocuire și consolidare (reabilitare), de renovare;

c) de extindere, de dezvoltare și de modernizare.

2. Lucrările de întreținere, reparații curente, reparații planificate sunt constituite din totalitatea acțiunilor/lucrărilor necesare în vederea întreținerii echipamentelor sau instalațiilor în stare bună funcționare, avînd în vedere optimizarea duratei lor de viață. La lucrările de întreținere se referă și cele de reparații curente, reparații planificate care nu duc la o creștere a valorii bunurilor sau la o prelungire peste termen a cheltuielilor aferente.

3. Lucrările de înlocuire și consolidare (reabilitare), renovări constau în totalitatea lucrărilor, care sunt necesare pentru înlocuirea completă sau partială a bunurilor. Delegatul este obligat să efectuieze lucrările de înlocuire a bunurilor în termenul prevăzut, în limita finanțării asigurate de tarifele aplicate pentru serviciile prestate, pornind de la starea reală a bunurilor, prioritatea lucrărilor sau planul stabilit, conform duratelor tehnice de viață, înregistrate în registrul mijloacelor fixe.

4. Lucrări de extindere, dezvoltare și modernizare:

***Lucrările de extindere și dezvoltare*** constau în lucrări privind un nou echipament sau unei instalații existente. În deosebi, extinderea ariei serviciilor constituie lucrări de extindere.

***Lucrările de modernizare*** se referă la orice lucrări semnificative, care conduc la o creștere a valorii sau la o prelungire a duratei normale de viață operațională a unui bun peste termenul planificat, pentru reînoire sau înlocuire, precum și cele care modifică un echipament sau o instalație existentă, în vederea creșterii capacității sale tehnice.

5. Lucrările de întreținere, înlocuire și consolidare (reabilitare) sunt effectuate și finanțate de către delegat sau, în cazurile prevăzute de sistemul regulator, de către consumatori. Delegatarul poate decide finanțarea din contul său a lucrărilor de înlocuire și consolidare (reabilitare), neprevăzute în planul de activitate al delegatului.

6. Lucrările de extindere și modernizare sunt finanțate de către delegatar. Delegatul poate efectua pe cont propriu lucrări de extindere și modernizare, în măsura în care acestea sunt necesare pentru asigurarea cu servicii a noilor consumatori, menținerii fiabilității sistemului de alimentare cu apă sau de evacuare și epurare a apelor uzate etc.

7. Delegatul este liber să definească metoda sa de finanțare, luînd în considerare necesitatea echilibrului economic și financiar. Delegatul rămîne răspunzător pentru împrumuturile contractate, în toate cazurile în care prezentul contract expiră, încetează sau este răscumpărat.

**CAPITOLUL VI**

**Prețul**

1.Potrivit înțelegerii prealabile a părților contractante, contractul este unul cu titlul gratuit și scutește părțile de efectuarea plăților periodice pentru utilizarea și exploatarea bunurilor ce constituie obiectul contractului.

**CAPITOLUL VII**

**Plățile și tarifele pentru serviciul de alimentare cu apă/de canalizare**

**stabilirea, ajustarea și modificarea acestora**

1. Stabilirea, ajustarea și modificarea prețurilor și tarifelor percepute pentru serviciul de alimentare cu apă potabilă/de canalizare se vor efectua cu respectarea prevederilor legislației în vigoare și urmează a fi aprobate de către delegatar.

2. Tarifele medii la serviciile delegate pentru alimentarea cu apă la data semnării prezentului contract sunt de 21,50 lei/m3 de apă și 5,15 lei/m3 de canalizare.

3. Tarifele aplicate pentru serviciile de aprovizionare cu apă/de canalizare se vor baza pe principiul acoperirii tuturor costurilor aferente activităților :

* de operare;
* de întreținere și de reparații;
* financiare;
* realizarea de investiții și reparații capitale;
* plata serviciului datoriei aferente creditelor contractate (incluzînd principalul, dobînzileși comisioanele aferente);
* profit, care va fi utilizat integral pentru dezvoltare.

4. Tariful urmează să fie calculat ținînd cont de gradul de suportabilitate al consumatorilor și în așa mod, încît să asigure o dezvoltare durabilă a delegatului.

5. Stabilirea, ajustarea și modificarea prețurilor și tarifelor se vor efectua cu respectarea prevederilor legislative în temeiul unei argumentări însoțite de bază probatorie solidă.

6. Părțile convin asupra faptului că cuantumul tarifelor la serviciile delegate va fi revizuit nu mai rar de 1 (una) data pe an. Potrivit rezultatelor raportului tehnic, raportului financiar și performanțelor economice, întocmite de delegat, delegatarul va decide de comun cu delegatul asupra necesității de micșorare, majorare sau păstrare a tarifului la serviciile delegate pentru anul viitor.

**CAPITOLUL VIII**

**Clauze speciale privind menținerea echilibrului contractual**

1. Raporturile contractuale dintre delegatar și delegat se bazează pe păstrarea autonomiei financiare a delegatului, pe principiul echilibrului financiar al delegării serviciului între drepturile care îi sunt acordate delegatului și obligațiile sale care îi sunt impuse prin prezentul contract.

2. Delegatul nu va fi obligat să suporte creșterea sarcinilor legate de execuția obligațiilor sale, dacă această creștere rezultă în urma unui caz de forță majoră sau caz fortuit.

3. Pe durata valabilității prezentului contract, delegatarul deleagă în mod exclusiv delegatului serviciile în domeniul alimentării or. Rezina administrative-teritoriale cu apă potabilă/canalizare. Prin urmare, delegatarul se obligă să nu acorde nici o autorizație administrativă sau de altă natură, care ar putea duce la limitarea sau împiedicarea delegatului în exercitarea drepturilor sale de furnizare în exclusivitate a serviciilor ce fac obiectul prezentului contract.

4. Delegatarul se obligă de asemenea să depună toate eforturile pentru a-l proteja pe delegat împotriva atingerilor de orice natură aduse exercițiului drepturilor sale exclusive în aria delegării și, în cazul litigiilor, să-l sprijine pe delegat pînă la soluționarea acestora.

5. Delegatarul se obligă să asigure delegatul cu suportul său administrativ, institutional, informațional etc., necesar pentru asigurarea prestării serviciului delegat la un nivel și standard maxim posibil.

6. În situația în care, independent de voința delegatului, în temeiul prevederilor legale noi, constrîngerilor tehnice de orice natură, evenimentelor grave și neprevăzute, este afectat echilibrul economico-finaciar al furnizării serviciului public și dacă dezechilibrul dat nu poate fi remediat prin modificările și /sau ajustări de prețuri și tarife, părțile convin să renegocieze termenii și condițiile contractului.

7. Renegocierile vor succeda notificarea fundamentată a părții solicitante cu obligativitatea ambelor părți de a depune toată silința și deligența în vederea ajungerii la un consens privind termenii și condițiile contractuale noi în limita terenului de 1(una) lună de zile din data recepționării notificării. În perioada nominalizată, delegatul își asumă obligația de a continua prestarea serviciului de alimentare cu apă, în termenii și condițiile contractului existent.

8. Dacă la expirarea teremenului de1(una) lună nu a fost încheiat un acord privind rezultatele renegocierii clauzelor contractuale, prezentul contract va înceta în ziua următoare zile în care a expirat termenul de 1 (una) lună.

**CAPITOLUL IX**

**Clauze contractuale referitoare la împărțirea responsabilităților**

**de protecție a mediului**

1.Toate responsabilitățile privind protecția mediului, aferente activității de gestionare a serviciului de interes public de aprovizionare cu apă potabilă/de canalizare, revin delegatului. Delegatul se obligă ca în perioada valabilității contractului să respecte legislația, reglementările, precum și dispozițiile autorităților administrației publice locale în vigoare privind protecția mediului.

**CAPITOLUL X**

**Forța majoră**

1. Nici una dintre părțile contractante nu răspunde de neexecutarea și/sau executarea necorespunzătoare, totală sau partială, a oricărei obligații rezultate în urma executării serviciului de alimentare cu apă potabilă/de canalizare, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligației respective a fost cauzată de forța majoră.

2. Partea care invocă forța majoră este obligată să notifice celeilalte părți în termen de 48 de ore, despre producerea evenimentului, apreciind perioada în care urmările ei încetează, cu confirmarea autorităților competente de la locul producerii evenimentului, și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor lui.

3. Dacă în termen de 90 (nouăzeci) de zile calendaristice de la data producerii cazului de forță majoră evenimentul nu încetează, părțile au dreptul să își notifice încetarea de plin drept a prezentului contract fără ca vreuna dintre ele să pretindă despăgubiri.

**CAPITOLUL XI**

**Administrarea patrimoniului public și privat**

1. Delegatarul își păstrează dreptul de proprietate asupra sistemului de alimentare cu apă potabilă/de canalizare, precum și asupra bunurilor aferente – obiect al prezentului contract. La data intrării în vigoare a contractului, delegatul devine împuternicit de a acționa în numele delegatarului, dar pe proprie răspundere în vederea satisfacerii necesității de interes public privind reglementarea organizațională, finanțare, exploatare, monitorizare și gestiune a serviciului de aprovizionare cu apă potabilă/de canalizare.

2. La data încetării contractului, delegatului îi revine obligația de a pune la dispoziția delegatarului, la cererea ultimului, resursele integrate gestiunii și furnizării serviciilor de aprovizionare cu apă potabilă/de canalizare, eventual personalul operațional și de control, precum și toate bunurile care le deține în legătură cu prestarea serviciului de întreținere și deservire a sistemului de apă potabilă/de canalizare.

3. Delegatarul păstrează prerogativa privind adoptarea politicilor și a strategiilor de dezvoltare a serviciilor publice, precum și dreptul de a supraveghea executarea obligațiilor privind realizarea serviciilor publice precum:

a) respectarea și îndeplinirea obligațiilor contractuale ale delegatului;

b) calitatea serviciilor furnizate/prestate;

c) parametrii serviciilor furnizate/prestate;

d) modul de administrare, exploatare, conservare și menținere în funcțiune, dezvoltare și/sau modernizare a infrastructurii edilitar-urbane eferente serviciului public prestart.

4. Delegatul va încasa toate veniturile rezultate din aplicarea prețurilor și tarifelor către utilizatorii serviciilor, din serviciile și lucrările de instalare și/sau întreținerea contoarelor, lucrări care sunt făcute pe cheltuiala utilizatorilor, în condițiile legii, precum și costurile și penalitățile legate de întreruperea și reluarea alimentării cu apă potabilă a beneficiarilor finali.

5. Delegatarul are competența exclusivă de a exercita controlul economic, financiar și tehnic al delegatului. Delegatul consimte, prin semnarea prezentului contract, să se supună controlului exercitat de delegatar în ceea ce privește executarea prezentului contract. Controlul urmează să fie executat în așa fel încît să nu aducă atingere autonomiei de gestiune a delegatului.

6. În baza legislației fiscale, delegatul este ținut să plătească toate impozitele, taxele și cheltuielile ce-i revin. În ceea ce privește legislația fiscală, delegatarul va acorda sprijinul său delegatului în obținerea facilităților fiscale preferențiale pentru impozitele pe bunurile imobile ce-i aparțin, precum și pentru alte impozite care se reflectă în prețuri și tarife.

7. Delegatul se obligă să țină un sistem de contabilitate general conform normelor legale aplicabile pe teritoriul Republicii Moldova privind ținerea evidențelor contabile specifice scopului prezentului contract.

**CAPITOLUL XII**

**Durata contractului**

1. Prezentul contract este încheiat pe un termen de 4 de ani.

**CAPITOLUL XIII**

**Rezilierea contractului**

1. În cazul neexecutarii sau executării necorespunzătoare a obligațiilor contractuale de către una din părți, cealaltă parte anunță partea culpabilă despre aceasta printr-o somație, care va include în mod obligatoriu faptele imputabile cu indicarea unui termen rezonabil, dar nu mai mare de 30 (treizeci) de zile calendaristice, pentru remedierea lor.

2. Dacă la expirarea termenului rezonabil sau a celui de 30 (treizeci) de zile calendaristice neexecutarea sau executarea necorespunzătoare continua, partea care a invocat fapta va rezilia în mod unilateral contractul printr-o declarație de reziliere față de cealaltă parte.

3. Declarația privind rezilierea contractului va conține în mod obligatoriu trimitere la obligațiile care nu au fost executate sau au fost executate necorespunzător, data din care operează rezilierea, precum și condițiile executării obligațiilor rezultate din reziliere.

4. Rezilierea se va face pe riscul și cheltuiala părții culpabile cu posibilitatea solicitării unei despăgubiri de către partea care a solicitat rezilierea unilaterală a contractului.

**CAPITOLUL XIV**

**Încetarea contractului**

1. Prezentul contract încetează în următoarele situații:

a) la expirarea termenul pentru care a fost încheiat, dacă părțile nu convin, în scris, prelungirea acestuia în condițiile legii;

b) la apariția interesului local sau național care impune necesitatea încetării, prin notificarea unilaterală din partea delegatarului și plata unei despăgubiri juste și echitabile;

c) la reziliere;

d) la pierirea fortuită sau la imposibilitatea obiectivă de a explota bunul material, obiect al prezentului contract;

e) la insolvabilitatea delegatului;

f) la reorganizarea delegatului sau falimentul acestuia;

g) la expirarea termenului prevăzut pentru renegocierea clauzelor;

h) la survenirea altor cauze, convenite și agreate de ambele părți.

**CAPITOLUL XV**

**Răspunderea contractuală**

1. Pentru neexecutarea în tot sau în parte a obligațiilor contractuale prevăzute în prezentul contract părțile răspund conform prevederilor legale.

2. Delegatarul răspunde pentru acțiunile nejustificate, care afectează furnizarea serviciilor de alimentare cu apă/de canalizare și provoacă prejudicii, cum ar fi procedurile de aprobare a prețurilor și tarifelor propuse de către delegat. În aceste cazuri delegatarul va plăti delegatului daune interese și o despăgubire egală cu pierderile efective suportate de ultimul.

3. Partea care se face culpabilă pentru încetarea contractului înainte de termen va plăti celeilalte părți daune interese.

**CAPITOLUL XVI**

**Litigii**

1. Toate neînțelegerile și divergențele, apărute la executarea prezentului contract, vor fi soluționate pe cale amiabilă-prin negocieri cu condiția respectării interesului și respectului reciproc.

2. În cazul imposibilității soluținării acestora timp de 30 (treizeci) de zile calendaristice, oricare din părțile contractante își rezervă dreptul să se adreseze instanței judecătorești competente pe teritoriul Republicii Moldova.

**CAPITOLUL XVII**

**Structura forței de muncă și condițiile protecției acesteia**

1. Delegatul se va asigura că personalul angajat pentru prestarea de servicii este adecvat, calificat corespunzător, competent și cu experiența necesară îndeplinirii sarcinilor atribuite.

2. Managementul resurselor umane constituie responsabilitatea exclusivă a delegatului, iar delegatarul nu va interveni în acest subiect.

3. Delegatarul sau orice persoană atașată delegatarului, în limitele activității sale profesionale, nu va exercita nici o presine asupra proceselor de recrutare, concediere, favorizare sau critică a oricărui angajat al delegatului.

4. Numărul de angajați va fi adaptat evoluției condițiilor de funcționare, care vor deriva din creșterea productivității și se vor stabili în mod corespunzător, în conformitate cu reglementările existente.

5. Salariile personalului se stabilesc de către delegat în conformitate cu sistemul regulator reglementat de legislație în vigoare, Contractul colectiv de muncă și Statutul delegatului.

6. Delegatul se va asigura că personalul folosește în conformitate cu cerințele sistemului regulator, uniforme și haine de protecție cu semne de identificare. Delegatul va elabora și implementa un program de formare continuă și de dezvoltare a personalului. O atenție deosebită va fi acordată instruirii privind sănătatea și securitatea în muncă, conform exigențelor legislației muncii în vigoare.

**CAPITOLUL XVIII**

**Alte clauze**

1. Prezentul contract este încheiat în 2 (două) exemplare originale, cite unul pentru fiecare parte contractantă, ambele exemplare avînd aceeași forță juridică.

2. Toate anexele la prezentul contract sunt parte componentă a acestuia, avînd aceiași forță juridică ca și contractul.

3. Contractul poate fi modificat printr-un acord negociat, agreat și semnat de părțile contractante.

4. Modificarea obiectului prezentului contract este inadmisibilă și atrage nulitatea absolută a acestuia din ziua modificării.

5. În cazul apariției neconcordanțelor dintre prevederile contractului dar și cele ale legislației în vigoare, contractul va fi modificat în așa fel încît să fie adus în concordanțăcu legislația. Acest fapt nu va afecta valabilitatea și nu va aduce atingere altor clauze contractuale.Părțile vor modifica clauzele contradictorii, în sensul scopului acestui contract, în termeni cît mai restrînși.

6. Orice notificare, somare sau cerere rezultată din prezentul contract, trebuie făcută prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire sau transmisă prin curier cu confirmare de primire.

7. Notificările, somațiile și cererile stabilite mai sus sunt valide dacă sunt făcute la adresele sediilor părților, în atenția conducătorului organului executiv.

8. Prezentul contract intră în vigoare la data semnării.

Semnăturile părților:

|  |  |
| --- | --- |
| **Delegatar:**  Simion Tatarov  Primar al or. Rezina  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Delegat:**  Gheorghe Gîncu  Administrator al IM “SCL” Rezina  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Anexa nr.1

la Contractul de delegare a gestiunii serviciilor publicede alimentare cu apă potabilă

nr. din 2019

**REGULAMENT  
 cu privire la serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare  
 Secţiunea 1   
 Dispoziţii generale**

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

2. Prezentul Regulament se aplică la proiectarea, montarea şi recepţionarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorilor, la delimitarea instalaţiilor operatorului de instalaţiile interne de apă şi de canalizare, la branşarea/racordarea, la contractarea şi la evidenţa consumului de apă, la plata serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, la deconectarea/reconectarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorilor, la limitarea şi la întreruperea furnizării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, la examinarea reclamaţiilor consumatorilor şi la soluţionarea neînțelegerilor dintre operatori şi consumatori.

3. În sensul prezentului Regulament, noţiunile utilizate au următoarele semnificaţii:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. Calitatea apei potabile trebuie să corespundă Normelor sanitare privind calitatea apei potabile, aprobate prin Hotărîrea Guvernului .

7. Exploatarea, întreţinerea, reparaţia, dezvoltarea sau modificarea reţelelor publice de alimentare cu apă şi de canalizare, precum şi a reţelelor  interne de alimentare cu apă şi de canalizare din blocurile locative,  după caz, se efectuează de către operator în conformitate cu prevederile Legii privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, contractele încheiate, Regulamentul privind exploatarea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă şi de canalizare, Normelor în construcţii СНиП 2.04.02-84, СНиП 3.05.04-85 și СНиП 2.04.03-85.

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

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

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

11. Operatorul este obligat să întreprindă toate măsurile necesare pentru prevenirea sau remedierea defectelor şi a deranjamentelor din instalaţiile sistemului public de alimentare cu apă şi de canalizare, precum şi a reţelelor interne de alimentare cu apă şi de canalizare din blocurile locative  pe care le întreţine şi le exploatează in condiţiile stabilite de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, de contractul de furnizare  a serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare şi de prezentul Regulament.

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

13. Lucrările de proiectare şi de montare a instalaţiilor interne de apă şi de canalizare, a branşamentelor de apă şi a racordurilor de canalizare, precum şi cele de modificare a acestora se efectuează cu respectarea Normelor în construcţii.

**Secţiunea 2**

**Branşarea/racordarea instalaţiilor interne de apă şi de**

**canalizare la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare**

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

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

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

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

a) numele, prenumele persoanei fizice, denumirea persoanei juridice şi adresa locului de consum, numerele telefoanelor/faxurilor, altor informaţii de contact;

b) scopul utilizării apei;

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

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

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

f) termenul de branşare/racordare.

17. La cerere se anexează:

a) copia actului care atestă dreptul de proprietate asupra imobilului sau copia documentului care atestă obținerea pe cale legală a  imobilului sau permisiunea autorităţilor de resort;

b) pentru consumatorii noncasnici copia deciziei de înregistrare, eliberată de autoritatea competentă sau copia altui document care atestă dreptul de a desfăşura activitatea, după caz.

Solicitantul prezintă copiile documentelor  şi originalele pentru verificarea copiilor prezentate.

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

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

20. Îndeplinirea condiţiilor tehnico-economice stipulate în avizul de branşare/racordare, eliberat de către operator, este obligatorie pentru solicitant şi pentru proiectant. Proiectul instalaţiilor interne de apă şi de canalizare, a branşamentului de apă, a racordului de canalizare, elaborat în baza avizului de branşare/racordare, se coordonează de către operator în termen de cel mult 10 zile calendaristice de la data prezentării proiectului. Neîncadrarea operatorului în termenul stabilit, va avea drept consecinţă coordonarea tacită a proiectului.

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

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

23. Branşarea/racordarea instalaţiilor interne de apă/de canalizare ale solicitantului la reţeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare se efectuează numai de către operator, care poartă responsabilitatea pentru executarea acestor lucrări conform legii. Branşarea/racordarea se efectuează în prezenţa solicitantului, după ce au fost îndeplinite condiţiile indicate în avizul de branşare/racordare, iar branşamentul de apă/racordul de canalizare este recepţionat conform Legii privind calitatea în construcţii nr.721-XIII din 2 februarie 1996 şi Hotărîrii Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea Regulamentului de recepţie a construcţiilor şi instalaţiilor aferente, nr. 285 din 23.mai 1996

24. Până la realizarea branşării/racordării, solicitantul trebuie să asigure executarea tuturor lucrărilor ce ţin de montarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare şi să prezinte operatorului procesul-verbal de recepţie a acestor instalaţii .

25. În cazul în care solicitantul a asigurat executarea de sine stătător a branşamentului de apă, racordului de canalizare şi montarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare, în conformitate cu proiectul coordonat cu operatorul, el se adresează operatorului cu cererea pentru a realiza branşarea/racordarea instalaţiilor interne de apă şi de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare:În acest caz operatorul emite solicitantului bonul de plată pentru achitarea tarifului pentru branşare/racordare la reţeaua publică de alimentare cu apă, de canalizare în cazul când consumatorii au asigurat executarea branşamentelor de apă/racordurilor de canalizare.  Solicitantul achită tarifele respective şi operatorul execută branşarea/racordarea în termen de 4 zile lucrătoare, din data achitării tarifelor de către solicitant.

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

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

28. Operatorul poate refuza argumentat eliberarea avizului de branşare/racordare solicitantului, în cazul în care se confruntă cu lipsă de capacitate de producţie. Refuzul trebuie motivat şi justificat de operator prin calcule, date în baza cărora s-a determinat că există lipsă de capacitate de 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 ţin de majorarea capacităţii sistemului public de alimentare cu apă şi de canalizare.   
 30. În cazul în care operatorul nu eliberează avizul de branşare/racordare sau nu efectuează branşarea/racordarea instalaţiilor interne de apă şi/sau de canalizare ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament, solicitantul este în  drept să conteste aceste acţiuni în conformitate cu prevederile legislației şi a prezentului Regulament.

**Secţiunea 3**

**Delimitarea instalaţiilor interne de apă şi de**

**canalizare de instalaţiile operatorului**

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

32. Pentru consumatorii casnici deţinători de case de locuit individuale, punctul de delimitare a instalaţiilor interne de apă de reţeaua publică de alimentare cu apă a operatorului se stabileşte la ieşirea din contorul instalat în căminul de branşare, amplasat în limita teritoriului consumatorului. Căminul de branşare este parte componentă a instalaţiilor interne de apă şi aparţine consumatorului. Pentru consumatorii casnici proprietari/locatari de apartamente din blocurile locative cu care operatorul a încheiat contracte de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, operatorul este responsabil de furnizarea apei potabile până la  ieşirea din contorul instalat în apartament.

33. La blocurile locative, punctul de delimitare a instalaţiilor interne de apă se stabileşte la ieşirea din contorul instalat în subsolul blocului locativ, conform avizului de branşare eliberat de către operator.

34. La consumatorii noncasnici punctul de delimitare a instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorului de reţelele publice de alimentare cu apă şi de canalizare ale operatorului se stabileşte în dependenţă de delimitarea patrimoniului consumatorului noncasnic şi operatorului în funcţie de proprietate, se indică în actul de delimitare, care este parte componentă a contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare. În cazul punctelor termice a unităţilor termoenergetice punctul de delimitare a reţelelor de apă potabilă este prima flanşă a contorului instalat în punctul termic central.

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

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

**Secţiunea 4  
Contractarea serviciului public de alimentare   
cu apă şi de canalizare**

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

38. În funcţie de necesităţi se încheie următoarele tipuri de contracte:

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

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

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

39. Pentru a încheia contractele prevăzute la punctul 38 din prezentul Regulament solicitantul  depune o cerere, în forma prevăzută de operator, iar operatorul pentru încheierea acestor contracte va utiliza datele şi informaţia prezentată de către persoana fizică sau juridică conform prevederilor punctelor 16, 17 şi 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 şi prenumele (denumirea, în cazul persoanei fizice, întreprinzător individual,  persoanei juridice), adresa (sediul), (formularul cererii este pus la dispoziţie de către operator);

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b) obiectul contractului, nivelurile de calitate;

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

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

e) punctul de delimitare;

f) drepturile şi obligaţiile  operatorului şi ale consumatorului;

g) mijloacele prin care se pot obţine informaţii despre tarifele în vigoare;

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

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

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

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

43. La încheierea contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare cu consumatorii existenţi sau cu solicitanţii, potenţiali consumatori, pentru locurile de consum care nu sunt deconectate de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este obligat să efectueze controlul contorului de apă potabilă şi a contorului de ape uzate, dacă există, evacuate în sistemul public de canalizare şi a sigiliilor aplicate.În urma controlului operatorul întocmeşte actul de control al contorului  în două exemplare (câte un exemplar pentru fiecare parte). Actul de control al contorului  se semnează de către operator şi de către consumator. În cazul depistării unor neajunsuri, contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare se va încheia după lichidarea de către solicitant a neajunsurilor depistate.

44. Operatorul încheie cu consumatorul casnic contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare pentru fiecare loc de consum luat aparte sau cu acordul în scris al consumatorului casnic, un contract pentru mai multe locuri de consum indicând datele cu privire la fiecare loc de consum într-o anexă la contract. În cazul încheierii unui singur contract pentru mai multe locuri de consum, operatorul indică separat în factura de plată, transmisă consumatorului casnic, valoarea plăţii pentru fiecare loc de consum.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

55. În cazul încăperilor locuibile din cămine în care grupul sanitar este prevăzut pentru uz comun al locatarilor de la etajul respectiv, contractul se va încheia doar cu gestionarul fondului locativ sau, în lipsa gestionarului, cu persoana desemnată de locatari, cu specificarea necesităţilor tuturor locatarilor din bloc.

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

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

58. În cazul utilizării parţiale a spaţiului locativ de către consumatorul casnic în alte scopuri, consumatorul casnic este obligat să instaleze contor separat pentru evidenţa volumului de apă consumat în această parte a imobilului. Pentru aceasta el va depune în scris o cerere la  operator  care îi va elibera consumatorului, în termen de 15 zile calendaristice, condiţii privind instalarea contorului pentru evidenţa volumelor de apă consumată în alte scopuri, decît cele casnice. După instalarea contorului respectiv şi sigilarea lui, operatorul şi consumatorul încheie un contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare pentru furnizarea serviciului public la imobilul respectiv.

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

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

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

62. Contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, încheiat între operator şi consumator pentru o perioadă nedeterminată, îşi produce efectele până la rezilierea lui, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament şi clauzele contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare. În cazul în care contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare, este încheiat între operator şi consumator pentru o perioadă determinată, operatorul va preîntâmpina consumatorul despre rezilierea unilaterală a contractului cu cel puţin 15 zile calendaristice înainte de data rezilierii. După caz, operatorul este obligat să restituie datoriile faţă de consumator cel târziu până la data rezilierii contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare.

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

**Secţiunea 5   
Drepturile şi obligaţiile părţilor**

64. Drepturile consumatorului în raport cu operatorul sunt:

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

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

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

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

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

f) să primească, la cerere, informaţii privind tarifele în vigoare şi calitatea apei, privind volumul consumului de apă, plăţile şi penalităţile calculate şi achitate;

g) să primească răspuns la petiţiile şi reclamaţiile adresate operatorului în modul şi în termenele stabilite de Legea cu privire la petiţionare;

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

i) să execute alte drepturi stabilite în Legea privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, Codul civil, Legea privind protecţia consumatorilor şi prezentul Regulament;  
j) la sistarea furnizării serviciilor pentru o perioadă de timp determinată şi la suspendarea contractului pe o perioadă de timp nu mai mică de 3 luni;

k) la încheierea, modificarea, prelungirea, suspendarea sau rezilierea contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare în conformitate cu Legea privind serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare şi prezentul Regulament;

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

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

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

o) la despăgubiri din partea operatorului pentru nerespectarea parametrilor de calitate ai serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare;

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

65.  Obligaţiile consumatorului sunt:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

m)  să informeze, în termen de 7 zile lucrătoare, operatorul despre toate cazurile înstrăinării  imobilului şi a instalaţiilor sale interne de apă şi de canalizare, precum şi despre modificarea altor date menţionate în contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare;

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

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

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

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

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

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

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

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

v) să respecte condiţiile de deversare a apelor uzate să nu evacueze în sistemul public de canalizare a substanţelor interzise spre deversare şi care pot provoca avarii ale reţelelor sau pot afecta funcţionarea instalaţiilor de epurare (consumatorul noncasnic);

w) să comunice imediat operatorului despre toate deteriorările în procesul tehnologic care pot aduce la afectarea regimului normal de funcţionare al reţelelor publice şi instalaţiilor de epurare sau defectarea acestora (consumatorul noncasnic);

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

66. Obligaţiile operatorului în raport cu consumatorii sunt:

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

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

c) să respecte clauzele contractuale;

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

e) să respecte indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare stabiliţi de Agenţie;

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

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

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

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

j) să întreţină şi să exploateze branşamentele de apă şi racordurile de canalizare prin intermediul cărora se furnizează serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare, pînă la punctul de delimitare;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

67. Drepturile operatorului în raport cu consumatorii sunt:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Secţiunea 6   
Evidenţa volumelor de apă furnizată consumatorilor şi   
a volumelor de ape uzate evacuate în sistemul public   
de canalizare**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

76. După instalare, contorul se sigilează de către personalul operatorului, în prezenţa obligatorie a consumatorului, cu întocmirea procesului-verbal de dare în exploatare a contorului, în două exemplare. În procesul-verbal se indică data instalării, tipul şi numărul contorului, locul instalării lui, numele sau denumirea consumatorului, denumirea operatorului, indicaţiile iniţiale ale contorului, numărul sigiliilor, alte informaţii. Cordonul sigiliului operatorului trebuie să fie din cupru sau din alt metal necoroziv.

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

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

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

80. Personalul operatorului este obligat să prezinte consumatorului legitimaţia de serviciu şi să comunice scopul vizitei în situaţia în care solicită acces pe proprietatea consumatorului, în scopul controlului contorului, pentru citirea indicaţiilor contorului, pentru examinarea  branşamentului de apă, în vederea efectuării de lucrări la instalaţiile, proprietate a operatorului şi care sunt situate pe proprietatea consumatorului sau în scopul deconectării de la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare a instalaţiilor interne de apă şi de canalizare ale consumatorului, conform prevederilor prezentului Regulament. În situaţiile menţionate, consumatorul este obligat să asigure imediat şi necondiţionat accesul personalului operatorului la contor şi la instalaţiile respective. În caz de refuz, operatorul este în drept să aplice prevederile punctului 140 lit. b) din prezentul Regulament. Personalul operatorului şi consumatorul sunt în drept să stabilească, de comun acord, timpul efectuării activităţilor stipulate mai sus.

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

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

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

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

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

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

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

Instituţia în care urmează să fie efectuată constatarea tehnico-ştiinţifică se alege de către consumator.

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

88. Operatorul şi consumatorul au dreptul să solicite efectuarea constatării tehnico-ştiinţifice repetate. După efectuarea constatării tehnico-ştiinţifice, operatorul sau consumatorul, după caz, este obligat să prezinte celuilalt, în termen de 10 zile calendaristice, contorul şi/sau sigiliile operatorului aplicate lui şi raportul constatării tehnico-ştiinţifice a contorului şi /sau a sigiliilor operatorului aplicate contorului.

89. În cazul în care consumatorul nu prezintă contorul, sigilat şi/sau sigiliile aplicate contorului, la constatarea tehnico-ştiinţifică sau dacă se constată că sigiliile aplicate sacoşei în care a fost împachetat contorul sunt violate, sau dacă sacoşa în care a fost împachetat contorul este deteriorată, operatorul este în drept să aplice faţă de consumator prevederile punctului 125 din prezentul Regulament. În caz de distrugere, de sustragere sau de pierdere a contorului şi/sau a sigiliilor aplicate lui, după ce au fost transmise de către operator consumatorului, operatorul este în drept să aplice prevederile punctului 126  din prezentul Regulament.

    90. Cheltuielile pentru efectuarea constatării tehnico-ştiinţifice se achită de partea care a iniţiat-o.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

103. La demontarea contorului, pentru verificarea metrologică de expertiză la solicitarea consumatorului, personalul operatorului întocmeşte actul de demontare a contorului în 2 exemplare (câte un exemplar pentru fiecare parte), indicând în el numărul contorului şi al sigiliilor, indicaţiile contorului, precum şi cauzele demontării. Contorul se împachetează, se sigilează de către operator şi se înmânează consumatorului pentru a fi prezentat, în termen de 7 zile calendaristice, spre verificare metrologică de expertiză, la un laborator metrologic independent care dispune de autorizaţia corespunzătoare, eliberată în condiţiile legii. Consumatorul este obligat să prezinte operatorului concluziile verificării metrologice de expertiză şi contorul, în termen de 7 zile calendaristice, de la data primirii concluziilor în cauză.   
 104. În lipsa contorului (nu este instalat contor), volumul de apă consumată se calculează în corespundere cu normele de consum aprobate în modul stabilit, conform prevederilor actelor normative în vigoare. În lipsa contorului de evidenţă a apelor uzate, volumul apelor uzate evacuate se consideră egal cu volumul apei consumate. În cazul când furnizarea apei se sistează pe un termen de peste trei zile succesive şi lipsesc contoarele, volumul apei furnizate se va determina luându-se în calcul durata reală de prestare a serviciilor. Întreruperile în alimentarea cu apă se vor înregistra în modul stabilit.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Secţiunea 7  
Facturarea şi plata serviciului public   
de alimentare cu apă şi de canalizare**

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

115. Facturile se emit în baza indicaţiilor contorului sau, după caz, a normelor de consum şi a tarifelor aprobate de către autorităţile administraţiei publice locale sau de către Agenţie, cu respectarea prevederilor prezentului Regulament, inclusiv la emiterea facturilor pentru plata preventivă.

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

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

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

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

a) numele şi prenumele (denumirea) consumatorului;

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

c) indicaţiile actuale şi cele precedente ale contoarelor şi perioada pentru care este emisă factura;

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

e) tarifele aplicate;

f) plata pentru fiecare serviciu furnizat;

g) data expedierii facturii;

h) data-limită de plată a facturii;

i) datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;

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

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

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

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

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

123. Operatorul este în drept să nu restituie sumele încasate suplimentar sau să nu le considere drept plată pentru viitoarele decontări în cazul în care faptul emiterii unei facturi eronate a fost depistat după expirarea termenului de prescripţie stabilit de Codul civil al Republicii Moldova, sau în cazul în care consumatorul nu poate demonstra faptul în cauză şi nu poate indica data emiterii facturii eronate.

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

125. În cazul în care operatorul constată consum fraudulos de către consumator, operatorul este în drept să calculeze volumul serviciului public furnizat, care urmează să fie facturat de către operator consumatorului şi care se determină în funcţie de secţiunea branşamentului, viteza mişcării apei şi de durata consumului fraudulos. La determinarea volumului serviciului public furnizat, operatorul este obligat să ia în considerație toți factorii care permit calcularea exactă a prejudiciului cauzat operatorului în urma consumului fraudulos (categoria consumatorului, regimul de consum, regimul de lucru al agentului economic, modalitatea consumului fraudulos, starea instalațiilor interne ale consumatorului, necesitățile pentru care se utilizează apa, numărul de persoane ce locuiesc în apartament sau casă individuală, volumul apei înregistrat de contorul instalat la bloc etc.), fără a fi lezate drepturile legitime ale consumatorului.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c) suma plăţii preventive.

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

**Secţiunea 8   
Deconectarea, reconectarea instalaţiilor interne de apă şi   
de canalizare, întreruperi şi limitări la furnizarea serviciului   
public de alimentare cu apă şi/sau de canalizare**

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

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

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

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

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

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

f) constatarea consumului fraudulos, urmată de neachitarea facturii emise pentru serviciul recalculat, în decurs de 10 zile calendaristice de la data-limită de plată indicată în factura, prezentată consumatorului cu respectarea termenului prevăzut la punctul 66 lit. q) din prezentul Regulament.

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

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

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

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

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

b) consumatorul a contestat în instanţa de judecată factura de plată a serviciului furnizat, inclusiv factura pentru serviciul calculat în urma constatării consumului fraudulos. În acest caz consumatorul este obligat să înştiinţeze în scris operatorul că a depus o cerere de chemare în instanţa de judecată, anexând copia cererii.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

157. În cazul unor întreruperi neplanificate a furnizării serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare de nivel local (stradă, cartier), care afectează un număr mic de consumatori, operatorul înregistrează fiecare apel (inclusiv data şi ora) şi informează consumatorul despre numărul de înregistrare al apelului. Operatorul informează consumatorul despre durata probabilă de restabilire a furnizării apei sau a recepţionării apelor uzate, precum şi despre mersul lucrărilor de remediere.

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

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

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

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

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

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

161. Limitarea volumului de apă furnizat consumatorului, precum şi reglementarea regimului de furnizare a apei se efectuează potrivit condiţiilor contractului încheiat între operator şi consumator, în conformitate cu prevederile legii.

**Secţiunea 9   
Reclamaţiile consumatorilor şi procedurile   
de soluţionare a neînțelegerilor**

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

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

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

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

164.  Personalul operatorului responsabil de examinarea reclamaţiilor consumatorilor trebuie să dispună de aptitudini şi împuterniciri pentru:

a) a examina reclamaţiile şi a soluţiona neînțelegerile direct, prin negocieri, cu consumatorul;   
b) a remite reclamaţia către persoana operatorului, învestită cu atribuţii privind examinarea şi soluţionarea problemelor abordate în reclamaţie;

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

165. Personalul de conducere al operatorului este obligat să acorde audienţă consumatorilor care solicită aceasta, în scopul soluţionării problemelor consumatorilor. Programul de audienţă se aprobă şi se afişează în toate centrele pentru relaţii cu consumatorii.

166. Petiţiile consumatorilor în legătură cu furnizarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare (contractarea, debranşarea, reconectarea, facturarea, precum şi referitor la consumul fraudulos etc.) se examinează şi se soluţionează de operator, în termenele stabilite de lege.

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

168. Operatorul este obligat să ţină evidenţa reclamaţiilor. Informaţia despre reclamaţii include cel puţin:

a) data depunerii reclamaţiei;

b) numele persoanei care a depus reclamaţia;

c) esenţa problemei abordate în reclamaţie;

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

e) decizia operatorului.

169. Operatorul este obligat să prezinte Agenţiei orice informaţie solicitată privind reclamaţiile, copiile înregistrărilor şi ale deciziilor sau alte documente necesare examinării şi soluţionării de către Agenţie a problemelor abordate în petiţii.

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

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

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

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

174. Litigiile dintre părţile contractante apărute în legătură cu furnizarea serviciului public de alimentare cu apă şi de canalizare se soluţionează în instanţa de judecată.

Secretarul consiliului orășenesc Rezina L.Răileanu