

## **Regulament de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pe teritoriul or. Briceni**

### **Secțiunea 1 Dispoziții generale**

1. Regulamentul de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (*în continuare – Regulament*) stabilește cadrul juridic de reglementare a raporturilor dintre ÎM Gospodăria Comunal Locativă or. Briceni care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (*în continuare – operator*) și consumatorii/solicitanți cu privire la:

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

2. Prezentul Regulament se aplică ÎM Gospodăria Comunal Locativă or. Briceni care exploatează sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare și furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, și consumatorilor/solicitanților serviciului public.

3. Operatorul, se conformează prevederilor Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare elaborat și aprobat de către autoritățile administrației publice locale, în baza prezentului Regulament.

4. Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se înființează, organizează și funcționează, în baza următoarelor principii:

- 1) securitatea serviciului furnizat/prestat;
- 2) tarifarea echitabilă;
- 3) calitatea, eficiența și rentabilitatea serviciului furnizat/prestat;
- 4) transparența și responsabilitatea publică, incluzând consultarea cu patronatele, sindicatele, consumatorii și cu asociațiile reprezentative ale acestora în problemele asocierii intercomunale și ale regionalizării serviciului;
- 5) dezvoltarea durabilă;
- 6) accesul reglementat la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare al tuturor consumatorilor pe baze contractuale;
- 7) respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor, protecției mediului și sănătății populației;
- 8) continuitatea din punct de vedere cantitativ și calitativ;
- 9) adaptabilitatea la cerințele consumatorilor.

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

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

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

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

de alimentare cu apă/de canalizare și despre cauza deconectării;

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

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

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

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

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

*consumatori de servicii intermediare de alimentare cu apă și de canalizare* - fiecare proprietar al unității din condominiu, pe durata cât este proprietar, și fiecare posesor adult al unității, pe durata cât o posedă în fapt și care utilizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, în baza contractului de furnizare a serviciilor intermediare de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între asociație și operator;

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

*controlul calității apelor uzate* – controlul componenței apelor uzate și a concentrației substanțelor poluante în apele uzate, deversate de către consumator în sistemul public de canalizare, corespunderea concentrației maxim admisibile a substanțelor poluante în apele uzate la deversarea lor în rețeaua publică de canalizare și în stația de epurare, efectuat în conformitate cu prevederile legislației în domeniu;

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

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

*instalații de preepurare* – instalații și dispozitive ale altor consumatori, alții decât cei casnici, destinate diminuării încărcării de poluanți înainte de deversarea apei uzate în rețeaua publică de canalizare;

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

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

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

*prestarea serviciului public de canalizare* – colectarea, transportarea și evacuarea apelor uzate de la consumatori la stațiile de epurare, pentru epurarea apelor uzate și evacuarea apei epurate în emisar;

*prestarea serviciului public de epurare a apelor uzate* – evacuarea apelor uzate de la consumatori la stațiile de epurare, pentru epurarea apelor uzate și evacuarea apei epurate în emisar;

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

*servicii intermediare de alimentare cu apă și de canalizare* – servicii de alimentare cu apă, canalizare și epurarea apelor uzate, de care se folosesc ori se pot folosi proprietarii unităților și posesorii acestora, dar care, în funcție de situația concretă a condominiului, din motive tehnice sau legale, trebuie intermediare de către asociație în temeiul contractului cu operatorul și nu pot fi contractate individual de către proprietarii ori posesorii unităților ori facturate individual acestora;

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

*violarea sigiliului operatorului* – orice modificare care se intervine asupra sigiliului aplicat de către operator;

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

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

8. Operatorul asigură furnizarea/prestarea neîntreruptă a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în baza contractului încheiat cu consumatorul în condițiile stabilite de Legea nr. 303/2013 și actele normative în domeniu.

9. Calitatea apei potabile trebuie să corespundă prevederilor Legii nr. 182/2019 privind calitatea apei potabile și Regulamentul sanitar privind supravegherea și monitorizarea calității apei potabile, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 651/2023.

10. Exploatarea, întreținerea, reparația, extinderea sau modernizarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, se efectuează de către operator în conformitate cu prevederile Legii nr. 303/2013, contractelor încheiate, actelor normative în domeniu, normativelor în construcții, codurilor practice, regulamentelor tehnice de exploatare și regulamentelor de exploatare și întreținere a utilajelor recomandate de producătorii acestora.

11. Tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se stabilesc conform Metodologiei de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate, aprobată prin Hotărârea Consiliului de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică nr. 489/2019 (*în continuare - Agenție*).

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

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

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

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

## Secțiunea 2

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

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

Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale clădirilor (rezidențiale/nerezidențiale) se efectuează în baza unui proiect unic.

17. În scopul branșării/racordării instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, solicitantul este obligat să obțină de la operator avizul de branșare/racordare, conform modelului stabilit în Anexa nr. 1.

Obținerea avizului de branșare/racordare este necesară și în cazul solicitării majorării debitului de apă la un loc de consum.

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

- 1) numele, prenumele persoanei fizice sau denumirea persoanei juridice, adresa locului de consum, numerele telefonului/faxului, poșta electronică, alte informații de contact;
- 2) scopul utilizării apei;
- 3) debitul de apă solicitat, cu excepția consumatorilor casnici, caracteristicile apei și regimul de furnizare solicitat, debitul și caracterul apelor uzate ce urmează a fi deversate în rețeaua publică de canalizare, regimul deversării;
- 4) copia actului de identitate, în cazul persoanei fizice;
- 5) copia deciziei de înregistrare eliberată de autoritatea competentă, în cazul persoanei juridice;
- 6) copia actului care atestă dreptul de proprietate asupra imobilului sau copia documentului care atestă dreptul de folosință temporară sau folosință și posesiune temporară;

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

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

branșare/racordare se eliberează gratuit.

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

- 1) în termen de un an de la data eliberării avizului, solicitantul nu a elaborat și prezentat operatorului spre coordonare proiectul branșamentului/racordului la rețeaua publică;
- 2) în termen de 2 ani după eliberarea avizului, solicitantul nu a demarat lucrările de construcție a instalațiilor interne.

În perioada de valabilitate a avizului de branșare/racordare, solicitantul este în drept să solicite operatorului prelungirea acestuia. În termen de 2 zile lucrătoare de la recepția cererii solicitantului, operatorul prelungeste termenul de valabilitate al avizului de branșare/racordare, o singură dată, pentru o perioadă de maximum 12 luni, prin efectuarea inscripției respective pe avizul de branșare/racordare eliberat solicitantului, în cazul menținerii condițiilor prescrise în aviz. Operatorul nu poate solicita prezentarea unor documente suplimentare pentru prelungirea avizului de branșare/racordare.

Dacă operatorul în procesul de examinare a solicitării de prelungire a termenului avizului constată necesitatea modificării condițiilor tehnico-economice incluse în aviz, solicitantul va solicita un nou aviz de branșare/racordare, iar operatorul îl va emite în termen de 10 zile lucrătoare.

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

Proiectul branșamentului de apă/racordului de canalizare întocmit de către un proiectant atestat în baza avizului de branșare/racordare, se coordonează de către operator în termen de cel mult 10 zile de la data prezentării proiectului. În cazul branșării specifice a instalațiilor interne cu debit mare de apă, operatorul și solicitantul sunt în drept să negocieze și să stabilească alt termen de coordonare a proiectului final, dar nu mai mult de 30 de zile.

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

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

**24.** Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă/de canalizare ale solicitantului la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare se efectuează numai de către operator, care poartă responsabilitatea pentru executarea acestor lucrări conform legii. Branșarea/racordarea se efectuează în prezența solicitantului sau a reprezentantului acestuia după ce au fost îndeplinite condițiile indicate în avizul de branșare/racordare, iar branșamentul de apă/racordul de canalizare este recepționat conform Codul urbanismului și construcțiilor nr. 434/2023.

**25.** Până la realizarea branșării/racordării, solicitantul trebuie să asigure executarea tuturor lucrărilor ce țin de montarea instalațiilor interne de apă și de canalizare în strictă conformitate cu proiectul coordonat cu operatorul și, după caz, să prezinte operatorului procesul-verbal de recepție în conformitate cu Codul urbanismului și construcțiilor nr. 434/2023.

**26.** În cazul în care solicitantul a asigurat execuția branșamentului de apă/racordului de canalizare în conformitate cu proiectul coordonat cu operatorul, acesta se adresează operatorului cu cererea pentru a realiza branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, la care se anexează:

- 1) procesul-verbal de recepție a instalațiilor interne de apă/de canalizare și a branșamentului de apă/a racordului de canalizare, după caz;
- 2) informația despre parametrii, compoziția și debitele de ape industriale uzate (în cazul consumatorului ce deversează ape industriale);
- 3) certificatele igienice și de calitate, denumirea substanțelor folosite în procesul tehnologic și componența acestora (în cazul consumatorului ce deversează ape industriale);
- 4) datele despre cantitatea de nămol format, metoda de prelucrare și utilizare (în cazul consumatorului ce deversează ape industriale);
- 5) ordinul privind desemnarea persoanelor responsabile pentru participare la prelevarea probelor de ape uzate și semnarea actelor respective (în cazul consumatorului ce deversează ape industriale).

În acest caz operatorul emite solicitantului bonul de plată pentru achitarea tarifului pentru branșare/racordare la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare, determinat conform Metodologiei privind aprobarea și aplicarea tarifelor la serviciile auxiliare prestate consumatorilor de către operatorii serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, și execută branșarea/racordarea în termen de 4 zile lucrătoare din data achitării tarifului de către solicitant.

**27.** În cazul în care branșamentul de apă/racordul de canalizare a fost executat de către operator, ultimul realizează branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în ziua finalizării executării branșamentului de apă/racordului de canalizare și întocmește Procesul-verbal de recepție, la care se anexează, după caz, informația prezentată de consumator conform pct. 26 subpct. 2)-5).

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

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

- 1) la cererea de solicitare nu au fost anexate documentele necesare conform pct. 18;
- 2) se confruntă cu lipsă de capacitate de producție, motivată și justificată de operator prin calcule, date în baza cărora s-a determinat că există lipsă de capacitate de producție. Concomitent, operatorul este în drept să propună solicitantului reducerea debitului solicitat;
- 3) se confruntă cu lipsa capacității rețelei publice de apă/canalizare, motivată de faptul că nu există rețea sau că rețeaua existentă nu dispune de capacitatea tehnică necesară pentru a fi satisfăcute cerințele solicitantului.

**30.** În caz de refuz de eliberare a avizului de bransare/racordare din motiv de lipsă de capacitate conform pct. 29 subpct. 3), operatorul este obligat să notifice în scris solicitantul despre acest fapt, cu indicarea motivelor și a argumentelor justificate din punct de vedere tehnic care au stat la baza refuzului și să prezinte informații pertinente despre capacitatea maximă de debit și presiune a apei care poate fi acceptată în punctul de bransare/racordare respectiv, măsurile necesare pentru înlăturarea motivelor de refuz, inclusiv despre măsurile necesare pentru dezvoltarea rețelelor publice de transport sau de distribuție și despre termenele concrete de realizare a dezvoltării acestora. Solicitantul căruia i-a fost refuzată eliberarea avizului de racordare este în drept să modifice debitul solicitat în cererea de eliberare a avizului de bransare/racordare în limitele capacității disponibile sau să solicite operatorului să fie inclus în lista de așteptare a avizelor de bransare/racordare (*în continuare – Lista de așteptare*), întocmită de operator în conformitate cu pct. 31.

**31.** Lista de așteptare cuprinde cererile de eliberare a avizului de bransare/racordare, înregistrate, dar respinse pe motivul lipsei de capacitate pentru care s-a solicitat menținerea în așteptare a cererii conform pct. 30. Cererile de eliberare a avizelor de bransare/racordare se ordonează cronologic, în ordinea primirii solicitărilor privind includerea în lista de așteptare, prin aplicarea principiului „primul venit, primul servit”. În Lista de așteptare se indică cel puțin următoarele informații: numele, prenumele/denumirea solicitantului, data primirii solicitării privind includerea în lista de așteptare, locul de consum pentru care se solicită bransarea/racordarea, scopul utilizării apei, informații cu privire la capacitățile rețelei publice în punctul solicitat/porțiunea rețelei publice la care se solicită bransarea/racordarea și motivele imposibilității emiterii avizului de bransare/racordare.

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

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

### **Secțiunea 3**

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

**34.** Punctul de delimitare este locul în care instalația internă de apă și/sau de canalizare a consumatorului se conectează la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, sau locul în care patrimoniul a doi operatori se delimitează în funcție de dreptul de proprietate.

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

**36.** Pentru casele de locuit individuale, punctul de delimitare se stabilește la ieșirea din contorul instalat în căminul de bransare, amplasat în limita teritoriului consumatorului la o distanță maximum 1 metru, de la hotar. Căminul de bransare este parte componentă a instalațiilor interne de apă și aparține consumatorului.

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

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

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

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

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

## Secțiunea 4

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

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

**42.** În funcție de necesități se încheie următoarele tipuri de contracte:

- 1) Contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă (potabilă și/sau tehnologică) și de canalizare. Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va furniza/presta, atât serviciul public de furnizare a apei (potabilă și/sau tehnologică), cât și serviciul public de canalizare;
- 2) Contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă (potabilă și/sau tehnologică). Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va furniza numai serviciul public de furnizare a apei (potabilă și/sau tehnologică);
- 3) Contract de prestare a serviciului public de canalizare. Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va presta numai serviciul public de canalizare;
- 4) Contract de prestare a serviciului public de epurare a apelor uzate. Acest contract se încheie între operator și consumator în cazul în care operatorul va presta numai serviciul public de epurare a apelor uzate ale consumatorului.

**43.** Pentru a încheia contractele prevăzute la pct. 42, solicitantul depune o cerere, în forma prevăzută de operator, iar operatorul pentru încheierea acestor contracte va utiliza datele și informația prezentată de către solicitant conform prevederilor punctelor 18 și 26. În cazul în care a fost schimbat proprietarul locului de consum, solicitantul este obligat să prezinte operatorului următoarele acte pentru încheierea contractului:

- 1) cererea, indicând numele și prenumele în cazul persoanei fizice sau denumirea în cazul persoanei juridice, adresa (sediul), formularul cererii este pus la dispoziție de către operator;
- 2) numerele telefoanelor/faxurilor, adresa electronică, altă informație de contact;
- 3) copia actului care atestă dreptul de proprietate asupra imobilului sau copia documentului care atestă dreptul de folosință temporară sau folosință și posesiune temporară a imobilului care face obiectul locului de consum respectiv;
- 4) scopul pentru care solicită furnizarea/prestarea serviciului public;
- 5) debitul de apă, cu excepția consumatorilor casnici, caracteristicile apei și regimul de furnizare solicitat, debitul și caracterul apelor uzate ce urmează a fi deversate în rețeaua publică de canalizare, regimul deversării;
- 6) copia actului de identitate, în cazul persoanei fizice;
- 7) codurile poștale, codul de identificare al proprietarului/locatarului, codul fiscal, rechizitele bancare, funcțiile, numele, prenumele persoanelor autorizate să semneze contractul;
- 8) dovada privind lipsa datoriei pentru serviciul de alimentare cu apă și de canalizare furnizat/prestat prin intermediul asociației (gestionarul condominiului);
- 9) la solicitarea operatorului, declarația pe propria răspundere privind utilizarea apei și gestionarea apelor uzate (consumatorul altul decât cel casnic);
- 10) la solicitarea operatorului, informații privind sistemul de alimentare cu apă și de canalizare (consumatorul altul decât cel casnic).

**44.** Operatorul este obligat să încheie, fără discriminare, contractul solicitat de persoana fizică sau juridică care a îndeplinit toate condițiile prevăzute de lege și de prezentul Regulament. Operatorul este obligat să încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu solicitantul care deține imobilul în baza altui drept decât cel de proprietate, cu dreptul de a consemna în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare condiția de plată preventivă a consumului lunar, efectuând ulterior recalcularea conform indicațiilor contorului.

**45.** Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se întocmește în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă. În contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între operator și consumatorul casnic se indică în mod obligatoriu punctul de delimitare și responsabilitatea părților. La contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între operator și consumator, altul decât cel casnic, obligatoriu, ca parte componentă, se anexează actul de delimitare a instalațiilor de alimentare cu apă și de canalizare.

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

- 1) denumirea operatorului și numele/denumirea consumatorului, adresa locului de consum unde se furnizează/prestează serviciul, adresa operatorului și a consumatorului, codul poștal, poșta electronică, numărul de telefon/fax, codurile fiscale, conturile bancare, funcția, numele, prenumele persoanei care semnează contractul, codul de identificare al consumatorului;
- 2) obiectul contractului, informația privind calitatea apei (potabile/tehnologice, uzate managerie/industriale), nivelurile de calitate (parametrii tehnici privind debitul, presiunea și diametru bransamentului);

- 3) volumul de apă preconizat a fi furnizat și/sau volumul de ape uzate preconizat a fi recepționat (cu excepția consumatorilor casnici);
- 4) modalitatea de evidență a consumului de apă și a apelor uzate evacuate;
- 5) punctul de delimitare, reprezentat în schema rețelelor ca anexă la contract;
- 6) drepturile și obligațiile părților;
- 7) mijloacele prin care se pot obține informații despre tarife;
- 8) condițiile de întrerupere și limitare a furnizării/prestării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, condițiile de deconectare și de reconectare a instalațiilor interne de apă și de canalizare la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare;
- 9) durata contractului, precum și modalitatea de modificare, de suspendare ori de rezoluțiune a contractului;
- 10) acțiunile care trebuie întreprinse în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a apei prevăzute în contract;
- 11) modalitățile de soluționare a litigiilor aferente neexecutării sau executării defectuoase a clauzelor contractuale, alte clauze negociate de părți și care nu contravin legislației.

Clauzele contractuale pot fi detaliate și completate în anexe sau în alte acte adiționale. Totodată, contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în mod imperativ, va conține clauzele obligatorii specificate în Contractul-cadru de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat de către Agenție.

**47.** La încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu consumatorul existent sau cu solicitantul potențial consumator, pentru locul de consum conectat la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este obligat să efectueze, în prezența consumatorului sau a reprezentatului acestuia, verificarea contorului de apă, a contorului de ape uzate, după caz, precum și a sigiliilor aplicate.

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

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

**49.** În blocurile locative furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza contractelor încheiate între operator și administratorul asociației (intermediar de servicii), sau între operator și fiecare proprietar/locatar de apartament în parte.

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

**51.** Administratorul asociației din blocurile de locuit și cămine încheie cu operatorul contract de furnizare/prestare a serviciilor intermediare de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile prevăzute de art. 49 din Legea nr. 187/2022. Dacă în cadrul blocului de locuit sunt amplasate spații nelocuibile în proprietatea/folosința/gestiunea terților, operatorul încheie contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în mod separat cu fiecare proprietar/chiriaș/gestionar al spațiului nelocuit, cu condiția instalării obligatorii a contorului de apă de către ultimii.

**52.** Drepturile și obligațiile operatorului, intermediarului de servicii și a consumatorilor de servicii intermediare sunt prevăzute în art. 49 din Legea nr. 187/2022, Legea nr. 303/2013, Regulamentul cu privire la prestarea și achitarea serviciilor comunale și necomunale, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 281/2024 și prezentul Regulament.

**53.** Pentru a încheia Contract de furnizare/prestare a serviciilor intermediare, administratorul asociației depune o cerere, în forma prevăzută de operator (scrisă sau electronică), la care se anexează următoarele acte:

- 1) Actul de reprezentare a administratorului asociației (buletin de identitate și împuternicirile de reprezentare, extras din registrul persoanelor juridice);
- 2) Adresa condominiului și copia actelor care atestă gestiunea condominiului (extras din registrul bunurilor imobile pe condominiu, statutul asociației);
- 3) Lista proprietarilor/posesorilor unităților din blocul locativ ale condominiului gestionat, persoanelor ce domiciliază și informații în privința locurilor de consum (unităților) din cadrul condominiului, înregistrați în registrul bunurilor imobile;
- 5) Informațiile în privința contoarelor care sunt instalate în condominiu și în unități;
- 6) Modalitatea de repartizare a cheltuielilor pentru acoperirea diferențelor dintre indicațiile contorului de apă instalat la bransamentul blocului locativ și indicațiile contoarelor instalate în unități/norme de consum, aprobată de adunarea generală a condominiului;
- 7) După caz, informația privind existența unor datorii la plata serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare la nivel de unități, acord de cesiune a datoriilor și declarația pe propria răspundere privind veridicitatea informației.

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

1) în termen de cel mult 10 zile lucrătoare din data depunerii cererii de încheiere a contractului și prezentării documentelor necesare conform pct. 43;

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

**55.** Operatorul este în drept să refuze încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu solicitantul în cazul în care solicitantul nu îndeplinește prevederile prezentului Regulament, sau în cazul când solicitantul are datorii la locurile de consum, inclusiv datorii pentru serviciul de alimentare cu apă și de canalizare prestat prin intermediul asociației (gestionarului), refuzul fiind argumentat în scris. În cazul în care solicitantul a înlăturat cauzele ce au constituit motivul refuzului din partea operatorului, ultimul este obligat să încheie contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în termenele prevăzute de prezentul Regulament.

În cazul încheierii contractului pentru servicii intermediare de alimentare cu apă și de canalizare cu administratorul asociației/gestionarul, datoria acumulată până la data încheierii contractului, nu v-a servi drept impediment pentru încheierea contractului. După caz, administratorul asociației poate prezenta informația privind existența datoriei la plata serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare la nivel de unități, conform pct. 53 subpct. 7).

**56.** Solicitantul are dreptul să conteste la Agenție refuzul operatorului de a încheia contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

**57.** Agenția examinează și soluționează, în procedură extrajudiciară, neînțelegerile referitoare la încheierea contractelor de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare survenite între consumatori/solicitanți și operator. La soluționarea neînțelegerilor dintre solicitant și operator cu privire la încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, Agenția emite decizii obligatorii, care pot fi contestate în instanța de judecată, conform prevederilor Codului administrativ.

**58.** Consumatorul care a înstrăinat bunul imobil, ce constituie un loc de consum, este obligat să achite integral plata și datoriile pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, penalitățile, dacă sunt prevăzute în contract, urmând să notifice operatorul privitor la înstrăinarea bunului imobil și la rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare pentru locul de consum respectiv, în condițiile prevăzute de Codul civil.

**59.** Persoana fizică sau juridică care a obținut cu drept de proprietate un imobil, care este conectat de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, este obligată să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în termen de 7 zile lucrătoare de la data înregistrării dreptului de proprietate. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu respectă această prevedere, operatorul este în drept să deconecteze locul de consum, preîntâmpinând persoana în cauză prin aviz de deconectare, cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte. Totodată, operatorul este în drept să ceară persoanei fizice sau juridice achitarea plății pentru consumul fraudulos (dacă acesta se constată), din momentul dobândirii de către persoana în cauză a dreptului de proprietate asupra imobilului respectiv, conform prevederilor punctelor 153-156.

**60.** În cazul examinării cererii unui nou solicitant pentru încheierea contractului și neîndeplinirii obligației conform pct. 58 urmare a înstrăinării bunului imobil, contractul încheiat pentru locul respectiv de consum se va considera rezolvit de drept din momentul semnării contractului cu solicitantul (noul proprietar/locatar al bunului imobil), operatorul concomitent cu semnarea noului contract va notifica consumatorul despre rezoluțiunea contractului încheiat cu acesta

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

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

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

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

**65.** În cazul încăperilor locuibile din cămine în care grupul sanitar este prevăzut pentru uz comun al locatarilor, contractul se va încheia cu administratorul asociației sau, în lipsa administratorului, cu persoana desemnată de locatari, cu specificarea necesităților tuturor locatarilor din bloc.

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

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

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

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

3) în cazul schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu nelocativ sau se utilizează spațiul în alte scopuri decât locative, posesorul imobilului nu a solicitat operatorului încheierea unui nou contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare ca consumator, altul decât cel casnic, în termenul stabilit la subpct. 1), operatorul este în drept să pretindă încasarea diferenței dintre contravaloarea calculată în baza tarifului real aplicat consumatorului și contravaloarea calculată în baza tarifului care urma să fie aplicat consumatorului în rezultatul schimbării destinației spațiului locativ, pentru perioada de la schimbarea destinației spațiului locativ, dar nu mai mare de 1 an, cu condiția că la consumator este instalat contor sigilat în modul stabilit, iar verificarea lui metrologică este valabilă pentru perioada de calcul. În cazul lipsei contractului, expirării termenului de verificare metrologică a contorului, intervenției în contor sau violarea/înlăturarea sigiliului, operatorul este în drept să aplice prevederile punctelor 153-156.

**68.** În cazul utilizării parțiale a spațiului locativ de către consumatorul casnic în alte scopuri, acesta este obligat să instaleze contor separat pentru evidența volumului de apă consumat în această parte a imobilului. Pentru aceasta consumatorul va depune în scris o cerere la operator care îi va elibera, în termen de 15 zile, condițiile privind instalarea contorului pentru evidența volumelor de apă consumată în alte scopuri, decât cele casnice. După instalarea contorului respectiv și sigilarea acestuia, operatorul și consumatorul încheie un contract de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru furnizarea/prestarea serviciului public la imobilul respectiv. Dacă consumatorul nu respectă prevederile menționate, operatorul este în drept să deconecteze locul de consum, preîntâmpinând persoana în cauză prin aviz de deconectare cu cel puțin 5 zile înainte, respectând prevederile pct. 175-179.

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

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

**71.** În cazul deconectării instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare, conform pct. 169, contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se consideră suspendat pentru 30 zile din ziua deconectării. Dacă în această perioadă consumatorul nu înlătură motivele pentru care au fost deconectate instalațiile interne de apă și de canalizare, precum și nu solicită reconectarea lor la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul are dreptul la rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru neexecutare esențială.

**72.** Contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între operator și consumator pentru o perioadă nedeterminată, produce efecte până la rezoluțiunea lui, în conformitate cu clauzele contractuale, prevederilor Codului civil și Regulamentului de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. În cazul în care contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare este încheiat între operator și consumator pentru o perioadă determinată, operatorul preavizează consumatorul despre rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu cel puțin 30 zile înainte de rezoluțiunea lui, în conformitate cu prevederile contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Operatorul transmite preavizul privind rezoluțiunea contractului prin poștă,

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

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

## **Secțiunea 5**

### **Drepturile și obligațiile părților**

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

- 1) să beneficieze de serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în condițiile stabilite în contractul de furnizare/prestare a serviciului respectiv, în Legea nr. 303/2013 și prezentul Regulament;
- 2) să fie prezent personal sau să desemneze o persoană care să asiste la efectuarea verificării metrologice de expertiză a controlului, integrității contorului de apă și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și la deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 și de prezentul Regulament;
- 3) să fie informat din timp de către operator despre regimul de furnizare a apei stabilit în localitate, inclusiv cu privire la limitările sau întreruperile în furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în modul stabilit de Legea nr. 303/2013 și de prezentul Regulament;
- 4) să inițieze modificarea și completarea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și/sau a anexelor acestuia prin acorduri adiționale, inclusiv în cazul modificării Legii nr. 303/2013 și prezentului Regulament;
- 5) să renunțe (definitiv sau temporar) la serviciile operatorului în modul stabilit de Legea nr. 303/2013, de prezentul Regulament și de contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 6) să primească, la cerere, informații privind tarifele și calitatea apei, volumul apei consumate, plățile și penalitățile calculate și achitate;
- 7) să primească răspuns la petițiile adresate operatorului în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare;
- 8) să solicite recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în conformitate cu Legea nr. 303/2013, Codul civil și prezentul Regulament;
- 9) să beneficieze de alte drepturi stabilite în Legea nr. 303/2013, Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și prezentul Regulament;
- 10) la sistarea furnizării/prestării serviciilor pentru o perioadă de timp determinată și la suspendarea contractului pe o perioadă de timp nu mai mică de 3 luni;
- 11) la suspendarea sau rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu Legea nr. 303/2013 și prezentul Regulament;
- 12) să verifice și să constate respectarea de către operator a prevederilor contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 13) să aibă acces la contor, dacă acesta este instalat pe proprietatea operatorului;
- 14) la eliberarea de către operator a unui nou aviz de branșare/racordare, în cazul necesității majorării debitului de apă;
- 15) la despăgubiri din partea operatorului pentru nerespectarea parametrilor de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, potrivit condițiilor contractuale negociate de părți, în conformitate cu prevederile Codului civil;
- 16) să aibă acces la serviciul telefonic 24 din 24 ore al operatorului, numărul de telefon al căruia se indică în mod obligatoriu în contract și în factură.

**75.** Consumatorul este obligat:

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

- 8) să utilizeze apa în mod rațional și fără fraude;
- 9) să nu execute conectări neautorizate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 10) să nu evacueze spre deversare în sistemul public de canalizare substanțe interzise de actele normative care pot avaria rețeaua publică de canalizare sau pot afecta funcționarea instalațiilor de epurare a apelor uzate, precum și să nu admită deversarea apelor uzate cu concentrația poluanților care depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate;
- 11) să se conecteze, în modul prevăzut de Legea nr. 303/2013 și de alte acte normative în domeniu, la rețeaua publică de canalizare sau, în lipsa acesteia, să asigure colectarea și, după caz, epurarea apelor uzate prin intermediul sistemelor individuale de colectare și epurare a apelor uzate sau evacuarea, în modul stabilit, a apelor uzate colectate la stațiile autorizate de epurare a apelor uzate;
- 12) să mențină curățenia și să întrețină în stare corespunzătoare căminul de vizitare în care este instalat contorul, amplasat pe proprietatea sa;
- 13) să execute lucrări de întreținere și reparație, care îi revin conform Legii nr. 303/2013, la instalațiile interne de apă și de canalizare pe care le are în folosință pentru a nu admite pierderi de apă sau, în caz de funcționare necorespunzătoare a acestora, pentru a nu crea pericol pentru sănătatea publică;
- 14) să informeze, în termen de 7 zile lucrătoare, operatorul în cazul înstrăinării imobilului și schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu nelocativ, precum și despre modificarea altor date menționate în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 15) să achite operatorului prejudiciile cauzate prin deteriorarea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, prin evacuarea în rețeaua publică de canalizare a substanțelor interzise spre deversare și a apelor uzate cu concentrația poluanților care depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate, precum și în alte cazuri prevăzute de lege;
- 16) să sesizeze operatorul în cazul în care depistează defecțiunea contorului sau violarea sigiliilor aplicate;
- 17) să declare rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare dacă nu are necesitate de aceste servicii, precum și să achite integral operatorului plata pentru serviciile furnizate/prestate și penalitățile calculate conform prevederilor contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 18) să fie prezent sau să desemneze un reprezentant la verificarea contorului și sigiliilor aplicate;
- 19) să nu permită altor persoane să intervină în contor sau în instalațiile operatorului situate pe proprietatea consumatorului;
- 20) să solicite operatorului condițiile pentru separarea evidenței apei consumate pentru alte scopuri decât cele indicate în contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile prezentului Regulament;
- 21) să desemneze persoanele responsabile de prelevarea probelor de apă uzată care cunosc regulile de prelevare a probelor de apă uzată sau să asigure instruirea persoanelor desemnate care nu cunosc regulile enunțate supra (consumatorul altul decât cel casnic);
- 22) să asigure prezența la locul de prelevare a probelor de apă uzată a persoanelor desemnate, în termen rezonabil de la ora solicitării de către reprezentantul operatorului, dar nu mai târziu de o oră (consumatorul altul decât cel casnic);
- 23) să comunice operatorului despre toate devierile în procesul tehnologic care pot duce la afectarea regimului normal de funcționare al rețelelor publice și instalațiilor de epurare sau defectarea acestora (consumatorul altul decât cel casnic);
- 24) să întrețină în condiții corespunzătoare căminul de control al calității apelor uzate deversate;
- 25) să asigure proiectarea, construirea și exploatarea stațiilor sau a instalațiilor de epurare/preepurare locale ori proprii și prelucrarea deșeurilor/nămolului de producere, cu respectarea prevederilor regulamentelor privind recepționarea apelor uzate în sistemul public de canalizare, în cazul în care consumatorul își desfășoară activitatea în sectorul industrial sau în domeniul deservirii pentru care este obligatorie asigurarea epurării/preepurării apelor uzate;
- 26) să informeze operatorul despre deținerea altor surse de alimentare cu apă, precum și data punerii în funcțiune, în vederea facturării volumului de apă evacuat în sistemul public de canalizare, în cazul consumatorilor, alții decât cei casnici. În acest scop, consumatorul are obligația să instaleze contor la sursa de apă alternativă, în baza căruia se va determina volumul de apă evacuat în sistemul public de canalizare;
- 27) să prezinte, la încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare și/sau la solicitarea operatorului, declarația pe propria răspundere privind utilizarea apei și gestionarea apelor uzate (consumatorul altul decât cel casnic);
- 28) să prezinte, la încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare și/sau la solicitarea operatorului, informații privind sistemul de alimentare cu apă și de canalizare (consumatorul altul decât cel casnic);
- 29) să nu efectueze interconectarea instalațiilor interioare de apă branșate la rețeaua publică cu instalațiile interioare de alimentare cu apă din surse proprii, întru a nu admite fenomenele de retur al apei, poluarea apei potabile din rețelele publice de distribuție a apei potabile cu materii reziduale sau substanțe neadmise de normativele de calitate;
- 30) să nu utilizeze în calitate de conductor nul de protecție rețelele de alimentare cu apă și de canalizare cu inserții

izolatoare.

**76.** În raport cu consumatorii, operatorul este obligat:

- 1) să asigure furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare tuturor consumatorilor din teritoriul în limitele căruia a fost autorizat, cu respectarea prevederilor Legii nr. 303/2013 și prezentului Regulament;
- 2) să furnizeze/presteze serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în locurile autorizate, ținând cont de punctele de delimitare a rețelelor și instalațiilor, în baza unui contract încheiat cu consumatorul;
- 3) să respecte clauzele contractuale;
- 4) să asigure funcționarea la parametri proiectați a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- 5) să respecte indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare stabiliți de autoritatea publică locală sau, după caz, de Regulamentul-cadru privind indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat de Agenție;
- 6) să asigure continuitatea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în punctul de delimitare la parametri tehnici stabiliți în contract;
- 7) să elibereze avize de branșare/racordare la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare în termen de cel mult 10 zile lucrătoare din momentul depunerii solicitării și a prezentării documentelor necesare indicate în prezentul Regulament;
- 8) să informeze consumatorii, cel puțin cu 3 zile lucrătoare înainte, prin mass-media, prin intermediul paginii web oficiale și/sau prin afișare, inclusiv la scările blocurilor locative, despre orice întrerupere planificată a furnizării apei și/sau a recepționării apelor uzate în cazul unor lucrări planificate de reconstrucție, modernizare, reparație, racordare etc.;
- 9) să întreprindă măsuri de remediere a defecțiunilor produse în sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare, în termenele stabilite de prezentul Regulament și Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 10) să întrețină și să exploateze branșamentele de apă și racordurile de canalizare prin intermediul cărora se furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, până la punctul de delimitare, aflate în administrarea sa;
- 11) să achiziționeze, să instaleze, să exploateze, să întrețină, să repare, să înlocuiască și să verifice metrologic contoarele de apă conform prevederilor Legii nr. 303/2013 și prezentului Regulament și să informeze consumatorii prin mass-media sau prin intermediul paginii web privind măsurile necesare de întreprins pentru protecția contoarelor contra înghețului;
- 12) să nu admită discriminarea consumatorilor, să calculeze plata pentru serviciul furnizat/prestat în baza tarifelor aprobate și a indicilor contoarelor, iar în lipsa contoarelor, pe durata verificării metrologice periodice sau în cazul deteriorării din motive ce nu pot fi imputate consumatorului, să calculeze plata pentru volumul de apă consumată reieșind din volumul mediu lunar înregistrat în ultimele 3 luni până la verificare (deteriorare). În cazul în care nu este instalat contor, volumul de apă consumat se calculează în corespundere cu normele de consum aprobate în modul stabilit, conform prevederilor actelor normative;
- 13) să informeze consumatorii cu privire la serviciul furnizat/prestat, inclusiv cu privire la eventualele riscuri, calitatea serviciului, condițiile calitative și cantitative de deversare a apelor uzate, modificare tarifului;
- 14) să restituie sau să recalculeze consumatorilor plățile facturate incorect și să achite despăgubiri pentru prejudiciile cauzate din vina sa, în conformitate cu Legea nr. 303/2013, Codul civil și prezentul Regulament;
- 15) să achite, în condițiile legii, proprietarilor din vecinătatea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare prejudiciile cauzate în rezultatul intervențiilor de retehnologizare, reparație, revizie sau în caz de avarii și să aducă la starea inițială terenurile afectate. Proprietarul terenului afectat de exercitarea dreptului de servitute va fi despăgubit pentru prejudiciile cauzate;
- 16) să reconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, conform prevederilor din prezentul Regulament și să reia furnizarea/prestarea serviciilor publice;
- 17) să prezinte lunar consumatorului factura emisă în baza indicilor contorului sau în baza normelor de consum în cazul în care nu este instalat contor, pentru plata serviciului furnizat/prestat cu aplicarea tarifelor în vigoare, cu cel puțin 10 zile înainte de expirarea termenului-limită de plată a facturii indicat în aceasta;
- 18) să determine în lipsa contorului, consumul de apă și al apelor uzate evacuate, conform prevederilor pct. 126;
- 19) să prezinte, la cererea consumatorului, informații despre consumul anterior de apă, despre plățile și despre penalitățile calculate și achitate. Operatorul prezintă obligatoriu consumatorului calculul volumului de apă și a volumului de ape uzate în cazul consumului fraudulos;
- 20) să răspundă, în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare, la petițiile depuse în scris de consumator;
- 21) să repare prejudiciile cauzate consumatorului în cazul în care este demonstrată vina operatorului;
- 22) să restituie datoriile acumulate față de consumator până la data suspendării sau rezoluțiunii contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 23) să informeze consumatorii și solicitanții privind modalitățile de soluționare a problemelor abordate de către aceștia;
- 24) să asigure încasarea plăților pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare de la consumatori,

inclusiv prin intermediul băncilor, oficiilor poștale sau oficiilor sale din teritoriu, în termenul prevăzut în prezentul Regulament;

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

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

27) să solicite de la consumatori, alții decât cei casnici, declarația pe propria răspundere privind utilizarea apei și gestionarea apelor uzate;

28) să solicite de la consumatori, alții decât cei casnici, informații privind sistemul de alimentare cu apă și de canalizare;

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

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

1) să factureze și să încaseze lunar contravaloarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat/prestat, în conformitate cu tarifele aprobate și cu modul stabilit de prezenta lege, cu alte acte normative;

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

3) să aibă acces la contoarele instalate la consumatorii cu care a încheiat contracte de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, la căminele de control al apelor uzate, instalațiile aflate pe proprietatea consumatorilor pentru citirea indicilor contoarelor, prelevarea probelor pentru stabilirea calității apelor uzate, pentru prezentare la verificarea metrologică și pentru controlul integrității contoarelor și al sigiliilor aplicate acestora, precum și pentru deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorilor în cazurile prevăzute de Legea nr. 303/2013 și prezentul Regulament. Accesul se va efectua doar în prezența consumatorilor sau ai reprezentanților acestora;

4) să limiteze sau să întrerupă furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în circumstanțele prevăzute de art. 23 din Legea nr. 303/2013 și prezentul Regulament;

5) să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute în pct. 169;

6) să refuze eliberarea avizului de branșare/racordare la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale noilor consumatori, cu informarea în termen a cauzei în conformitate cu prevederile pct. 29;

7) să demonstreze consumatorului faptul și modul în care a consumat fraudulos apă, să întocmească actul de depistare a încălcării și să efectueze recalcularea consumului de apă și volumului de ape uzate în conformitate cu prevederile pct. 153-157;

8) să corecteze factura eronată, conform punctelor 150 și 151;

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

10) să efectueze, fără aviz prealabil, cu participarea consumatorului, altul decât cel casnic, sau a reprezentantului desemnat de acesta, luând în considerare regimul de activitate al acestuia, controlul calității apelor uzate deversate de către consumator în sistemul public de canalizare, precum și al debitelor maxime ale acestora;

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

12) să inițieze și să participe la expertiza metrologică a contorului, la expertiza extrajudiciară în instituții specializate, în cazul în care presupune că contorul este deteriorat, că s-a intervenit la contor sau că sigiliile operatorului sunt violate;

13) să stabilească, de comun acord cu consumatorul, periodicitatea citirii indicațiilor contorului, dar nu mai rar de o dată în trimestru.

## **Secțiunea 6**

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

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

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

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

**81.** Nu se admite furnizarea serviciului public de alimentare cu apă potabilă și apă tehnologică noilor consumatori fără instalarea contoarelor de evidență a volumelor de apă conform cerințelor prevăzute la pct. 79. Nu este obligatorie

instalarea contoarelor pentru evidența volumelor de ape uzate.

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

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

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

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

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

3) la alți consumatori – conform contractului încheiat între consumator și operator sau între consumator și administratorul asociației, din contul mijloacelor financiare ale consumatorului.

**85.** Contorizarea tuturor bransamentelor blocurilor locative, ale caselor individuale, ale apartamentelor și ale altor consumatori este obligatorie, în conformitate cu prevederile Legii nr. 303/2013.

**86.** În apartamentele din blocurile locative la încheierea contractului direct cu operatorul, consumul de apă se va determina în baza contoarelor existente în exploatare care corespund cerințelor tehnice de instalare și exploatare conform documentelor normative aplicabile din domeniul metrologiei legale, cu condiția transmiterii în gestiunea operatorului până la ieșirea din uz, în baza acordului scris al consumatorului.

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

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

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

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

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

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

**93.** Consumatorul sau persoana responsabilă de integritatea contorului este obligat să înștiințeze operatorul în situația în care depistează deteriorarea contorului sau violarea sigiliilor operatorului.

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

prevederilor pct. 169 subpct. 3). Personalul operatorului și consumatorul sunt în drept să stabilească, de comun acord, timpul efectuării activităților stipulate mai sus. Modelul Actului privind refuzul nemotivat de a oferi acces personalului operatorului la contor și instalațiile interne, este stabilit la Anexa nr. 4.

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

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

**97.** Trimestrial, asociația/gestionarul, după caz, operatorul au obligația să identifice cauza formării diferențelor dintre indicii contorului instalat la bransamentul blocului locativ sau al unei părți a acestuia și cele ale contoarelor instalate la unități, prin verificarea integrității rețelelor comune de apă din interiorul blocului locativ și prin înlăturarea, la necesitate, a tuturor scurgerilor, prin verificarea indicilor contoarelor și contrapunerea cu indicii reali ai contoarelor. Ulterior efectuând recalcularea diferenței repartizate, după caz. Reprezentantul operatorului nu este în drept să efectueze controlul contorului în lipsa consumatorului sau a reprezentantului acestuia, cu excepția situației când consumatorul refuză să participe la controlul contorului. Reprezentantul operatorului este obligat să examineze vizual integritatea contorului și sigiliile aplicate fără a le deteriora sau viola. În cazul în care reprezentantul operatorului depistează că contorul este deteriorat și/sau că sigiliile aplicate de operator sunt violate, el demonstrează încălcările respective consumatorului. Reprezentantul operatorului este în drept să verifice integritatea bransamentului. În rezultatul verificării contorului și al sigiliilor aplicate și după verificarea integrității bransamentului de apă, reprezentantul operatorului este obligat să întocmească un act de control în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Actul de control se semnează de operator și consumator.

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

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

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

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

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

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

**104.** Înainte de efectuarea expertizei extrajudiciare, consumatorul este în drept să solicite efectuarea expertizei metrologice a contorului, cheltuielile pentru efectuarea expertizei metrologice fiind suportate de către consumator. Operatorul informează obligatoriu despre acest drept consumatorul. În acest caz consumatorul prezintă contorul la

instituția în care urmează să fie efectuată expertiza extrajudiciară, în termen de 5 zile lucrătoare de la emiterea raportului verificării metrologice de expertiză.

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

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

**107.** În cazul în care consumatorul nu prezintă contorul sigilat și sigiliile aplicate contorului la expertiza judiciară, sau dacă se constată că sigiliile aplicate sacoșei în care a fost împachetat contorul sunt violate, sau dacă sacoșa în care a fost împachetat contorul este deteriorată, operatorul este în drept să aplice față de consumator prevederile punctelor 153 și 154.

**108.** În caz de distrugere, de sustragere sau de pierdere a contorului și/sau a sigiliilor aplicate lui, după ce au fost transmise de către operator consumatorului, operatorul este în drept să aplice prevederile punctelor 153 și 154.

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

**110.** Se interzice operatorului să aplice prevederile punctelor 153 și 154 în cazul în care nu a fost stabilită modalitatea prin care consumatorul a efectuat consumul fraudulos. Drept bază pentru stabilirea modalității de consum fraudulos vor servi actul de depistare a încălcării, concluziile raportului expertizei extrajudiciare, concluziile raportului expertizei metrologice și rezultatele examinării altor probe acumulate de operator.

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

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

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

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

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

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

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

**118.** În cazul în care, conform pct. 93, consumatorul înștiințează operatorul despre deteriorarea contorului și/sau despre violarea sigiliilor aplicate de operator, faptul nu este calificat drept consum fraudulos comis de către consumator, dacă, în urma examinării nu se demonstrează încălcarea respectivă.

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

expertizei extrajudiciare, nu se suspendă furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

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

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

**122.** Operatorul și consumatorul sau reprezentanții acestora au dreptul să fie prezenți la efectuarea expertizei metrologice a contorului. Raportul de expertiză metrologică este pus la dispoziția operatorului și a consumatorului.

**123.** Operatorul și consumatorul pot iniția expertiza metrologică a contorului în cazul în care una dintre părți are suspiciuni privind corectitudinea funcționării contorului. Plata pentru expertiza metrologică va fi efectuată de partea care a inițiat-o. Dacă în urma expertizei metrologice petiția se confirmă, operatorul efectuează recalculări în conformitate cu punctele 130-132. Consumatorul casnic va suporta cheltuielile pentru expertiza metrologică doar în cazul în care petiția lui nu capătă confirmare.

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

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

**126.** În lipsa contorului sau în cazul în care contorul este cu buletinul de verificare metrologică expirat sau care nu corespunde prevederilor documentelor normative aplicabile din domeniul metrologiei legale, volumul de apă furnizat se calculează în corespundere cu normele de consum aprobate în modul stabilit, conform prevederilor actelor normative. În cazul când furnizarea apei se sistează pe un termen de peste trei zile succesive și lipsesc contoare sau acestea sunt cu buletinul de verificare metrologică expirat, volumul apei furnizate și facturate pentru luna de referință se va determina luându-se în calcul durata reală de furnizare a serviciilor. În lipsa contorului de evidență a apelor uzate, volumul apelor uzate evacuate se consideră egal cu volumul apei consumate. Întreruperile în alimentarea cu apă se vor înregistra în modul stabilit.

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

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

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

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

**131.** În cazul în care contorul este sustras, deteriorat sau ieșit din funcțiune nu din vina consumatorului și acesta a anunțat operatorul, ori este necesară demontarea contorului pentru reparație sau verificare metrologică, dacă acest contor a funcționat mai puțin de 3 luni, dar nu mai puțin de o lună, volumul mediu lunar de apă consumat/volumul apelor uzate se va determina în baza indicilor medii pentru întreaga perioadă de funcționare a acestuia, iar în cazul în care această

perioadă este mai mica de o lună sau dacă pentru perioada din data sigilării de către operator a contorului consumatorului care nu a avut anterior contor, contorul nu a înregistrat careva consum, volumul de apă va fi determinat conform normelor de consum.

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

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

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

**135.** Dacă și în cadrul vizitei repetate consumatorul nu permite accesul la contor, operatorul deconectează instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu prevederile pct. 169 subpct. 3).

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

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

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

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

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

## Secțiunea 7

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

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

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

**142.** În blocurile locative în care contractele de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare sunt încheiate cu administratorul asociației, facturarea serviciului se efectuează, pentru fiecare locatar în parte, în baza tarifelor aprobate pentru serviciul public de alimentare cu apă potabilă, pentru serviciul public de canalizare și/sau de epurare a apelor uzate. Repartizarea pe apartamente a volumului de apă înregistrat de contorul comun instalat la bransamentul blocului locativ se efectuează în baza Regulamentului cu privire la prestarea și achitarea serviciilor comunale și necomunale aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 281/2024.

**143.** În blocurile locative plata pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în baza facturii, emise lunar de către operator sau de către intermediarii contractați de operator ori de asociație, în baza indicațiilor contorului sau a normelor de consum și a tarifelor aprobate, cu respectarea contractului de furnizare a serviciului sau a cadrului normativ în domeniu.

**144.** Administratorul asociației este obligat să prezinte operatorului informația necesară facturării în privința contoarelor de apă care sunt instalate în condominiu și nu sunt instalate în unități, precum și informații tehnice necesare pentru aplicarea metodologiei de repartizare a volumului de apă consumată în interiorul blocului locativ, iar operatorul/intermediarul la decontări repartizează între unități costul tuturor serviciilor intermediare și le facturează în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la prestarea și achitarea serviciilor comunale și necomunale aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 281/2024.

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

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

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

**147.** Factura de plată trebuie să includă și următoarele notații:

**“ATENȚIE !**

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

**148.** Operatorul nu este în drept să includă în factura lunară de plată alte sume, decât cele calculate conform prevederilor punctelor 141-145.

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

**150.** 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**160.** Prevederile pct. 159 pot fi aplicate numai în cazul în care verificarea metrologică a fost efectuată în limitele intervalului de timp specificat, conform documentelor normative aplicabile din domeniul metrologiei legale.

**161.** Operatorul este în drept să solicite plată preventivă pentru consumul de apă, pentru volumul de ape uzate ce urmează a fi deversat în sistemul public de canalizare de la consumatorii care solicită reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, instalațiile cărora au fost deconectate din cauza neachitării facturilor pentru serviciul public furnizat și a penalităților.

**162.** Operatorul este în drept să solicite plată preventivă de la consumatorii care au încheiat contracte pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru imobilul ce constituie locul de consum, deținut în baza altui drept decât cel de proprietate sau de la consumatorii față de care a fost inițiată procedura de insolabilitate.

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

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

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

**166.** În caz de rezoluțiune a contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu consumatorul care efectuează plata preventivă, operatorul va efectua calculul definitiv al consumului și al plății pentru serviciul furnizat/prestat și va restitui, după caz, consumatorului diferența, până la rezoluțiunea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

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

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

**168.** În cazul în care condițiile de evacuare a apelor uzate în rețeaua publică de canalizare nu pot fi îndeplinite din punct de vedere economic sau tehnologic de solicitant (agent economic), sau în cazul în care în apele uzate deversate de către consumatori, alții decât cei casnici, concentrația poluanților depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate, stabilită de operator în conformitate cu actele normative în domeniu, operatorul și solicitantul procedează în conformitate cu prevederile art. 22 din Legea nr. 303/2013.

## Secțiunea 8

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

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

- 1) starea tehnică nesatisfăcătoare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului și refuzul consumatorului de a lichida nerespectarea regulilor de exploatare tehnică în conformitate cu prescripțiile operatorului;
- 2) neîndeplinirea de către consumator altul decât cel casnic, în termen de 30 zile calendaristice, a prescripției argumentate, înaintate acestuia de operatorul în formă scrisă, cu privire la verificarea metrologică a contorului sau instalarea contorului conform condițiilor tehnice eliberate de operator;
- 3) refuzul repetat al consumatorului de a permite personalului operatorului, împuternicit cu dreptul de control, accesul la instalațiile interne de alimentare cu apă și/sau de canalizare, la dispozitivele și construcțiile aferente pentru examinările prescrise sau pentru verificarea și citirea datelor contoarelor, efectuarea măsurărilor și prelevarea probelor de ape uzate, controlul sigiliilor aplicate, reglementarea distribuției apei potabile (în cazul nerespectării limitelor stabilite), precum și pentru executarea altor lucrări de exploatare, întreținere, reconstrucție, construcție demontare a contorului pentru verificarea metrologică etc. Operatorul este obligat să documenteze acest fapt, întocmind în acest sens actul privind refuzul accesului operatorului, care urmează să fie expediat consumatorului împreună cu avizul de deconectare;
- 4) dispoziția autorităților teritoriale de supraveghere a sănătății publice și de protecție a mediului;
- 5) neîndeplinirea de către consumator a condițiilor contractului încheiat cu operatorul privind limitele consumului de apă, volumul și calitatea apelor uzate evacuate sau privind cerințele de protecție a mediului;
- 6) neachitarea de către consumator a facturii pentru serviciul public furnizat/prestat de operator în decurs de 10 zile de la data limită de plată indicată în factură, prezentată consumatorului cu respectarea termenului prevăzut la pct. 76 subpct. 17);
- 7) constatarea consumului fraudulos, depistarea sau constatarea faptului schimbării destinației spațiului din locativ în spațiu nelocativ destinat necesităților legate de activitatea de întreprinzător sau de cea profesională, fără ca posesorul imobilului să solicite în termenul stabilit încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare ca consumator, altul decât cel casnic, urmată de neachitarea facturii emise pentru serviciul recalculat, în decurs de 10 zile de la data-limită de plată indicată în factura, prezentată consumatorului cu respectarea termenului prevăzut la pct. 76 subpct. 17);
- 8) la constatarea interconectării instalațiilor interne de alimentare cu apă branșate la rețeaua publică cu sursele proprii de apă ale consumatorului;
- 9) refuzul consumatorului de a se conecta la rețeaua publică de canalizare sau, în lipsa acesteia, de a asigura colectarea și, după caz, epurarea apelor uzate prin intermediul sistemelor individuale de colectare și epurare a apelor uzate sau evacuarea, în modul stabilit, a apelor uzate colectate la stațiile autorizate de epurare a apelor uzate.

**170.** Suspendarea furnizării apei consumatorului sau recepționarea apelor uzate de la consumator, în conformitate cu pct. 169 se efectuează prin deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, care se efectuează doar în zilele lucrătoare, în intervalul de timp 08.00 – 20.00. Deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului se efectuează numai după avizarea consumatorului, prin aviz de deconectare, întocmit conform Anexei nr. 8, care se expediază sau se înmânează consumatorului cu cel puțin 5 zile înainte de data preconizată pentru deconectare. În situațiile prevăzute la pct. 169 subpunctele 6) și 7), operatorul îl informează pe consumatorul prin intermediul facturii de plată referitor la consumul pentru furnizarea/prestarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, cu privire la posibilele consecințe în cazul neachitării în termen a facturii.

**171.** În cazul în care operatorul întreprinde măsurile prevăzute în pct. 169, acesta este obligat să asigure că acțiunile întreprinse de el nu vor influența negativ calitatea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat/prestat altor consumatori.

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

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

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

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

**174.** Deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului, de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, la cererea consumatorului, se efectuează în condițiile stabilite în prezentul Regulament, în termen de cel mult 7 zile, după depunerea de către consumator a cererii scrise, achitarea tarifelor respective, cu excepția

deconectării când consumatorul a rezolvit contractul de furnizare/prestare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și a asigurat accesul personalului operatorului pentru îndeplinirea lucrărilor respective.

**175.** Deconectarea de la/reconectarea la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului, se efectuează doar prin dispoziție de deconectare/reconectare, semnat de persoana responsabilă a operatorului, conform Anexei nr. 9.

**176.** Reprezentantul operatorului, care a efectuat deconectarea sau reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului, este obligat să întocmească actul cu privire la deconectare/reconectare în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte, indicând în act motivele deconectării/reconectării. Modelul actului de deconectare/reconectare a instalațiilor interne de apă și de canalizare este stabilit la Anexa nr. 10.

**177.** Deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare se va efectua de la punctul de delimitare sau de unde există posibilitate tehnică. Dacă deconectarea urmează a fi efectuată de la instalațiile interne proprietate ale consumatorului, acesta sau reprezentantul lui este obligat să asigure accesul personalului operatorului pentru efectuarea deconectării.

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

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

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

**181.** Consumatorul este în drept să solicite operatorului reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, după înlăturarea de către el a cauzelor care au condus la deconectare și după achitarea tarifului pentru reconectare. Operatorul este obligat să reconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, în termen de 3 zile lucrătoare de la solicitarea reconectării și achitării tarifului pentru reconectare.

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

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

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

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

**186.** Operatorul este obligat să restabilească furnizarea/prestarea serviciului public către consumatori în cel mai scurt timp posibil, dar care să nu depășească termenii stabiliți în Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

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

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

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

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

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

- 1) sistarea livrării de energie electrică la obiectele sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare de către furnizorul de energie electrică;
- 2) impedimente care justifică neexecutarea obligațiilor, a avariilor la rețelele și la instalațiile de alimentare cu apă și/sau de canalizare, precum și degradarea bruscă și esențială a calității apei la sursa de captare ca urmare a concentrației mari de poluanți în apă, situație ce necesită sistarea de urgență a distribuției apei și/sau a recepționării apelor uzate;
- 3) necesitatea de a mări debitul de apă în locurile în care urmează să fie stinse incendiile.

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

**193.** În cazul în care furnizarea apei nu este reluată în termenul stabilit în Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul va asigura transportul apei cu cisterne dezinfectate și distribuirea în locurile prestabilite către consumatorii afectați, cu informarea acestora la scara blocului de locuit, pagina web a operatorului sau alte mijloace de informare.

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

## **Secțiunea 9**

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

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

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

- 1) adresele sediilor, numerele de telefon, inclusiv numărul de telefon al serviciului 24 din 24 de ore și adresele poștei electronice unde consumatorii pot adresa petiții;
- 2) programul de lucru, de cel puțin 5 zile pe săptămână a câte 8 ore pe zi, pe parcursul căruia consumatorul poate adresa petiția.

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

- 1) a examina petițiile și a soluționa neînțelegerile direct, prin negocieri, cu consumatorul;
- 2) a remite petiția către persoana operatorului, investită cu atribuții privind examinarea și soluționarea problemelor abordate în petiție;
- 3) a informa consumatorul despre drepturile lui în procesul de soluționare a neînțelegerilor.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 206.** În caz de dezacord cu răspunsul operatorului sau dacă nu a primit în termenul stabilit răspuns de la operator, consumatorul este în drept să se adreseze Agenției pentru soluționarea neînțelegerii sau în instanța de judecată pentru soluționarea litigiului.
- 207.** Petițiile adresate de către consumatori Agenției se examinează în termenul stabilit de Codul administrativ.
- 208.** În cazul în care consumatorul nu este de acord cu răspunsul Agenției, el este în drept să conteste acest răspuns în instanța de judecată, în conformitate cu Codul administrativ. Deciziile Agenției de soluționare a problemelor invocate în petiție pot fi contestate în instanța de contencios administrativ în termenul prevăzut de Codul administrativ.
- 209.** Litigiile dintre operatorii care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare sau dintre operatorii și consumatori/potențiali consumatori, se soluționează în instanța de judecată.

## **Положение** **об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации** **на территории города Бричень**

### **Часть 1** **Общие положения**

**1.** Положение об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации (далее – Положение) устанавливает правовую базу, регулирующую отношения между оператором МП Жилищно-Коммунального Хозяйства г.Бричень, поставляющим/предоставляющим публичную услугу водоснабжения и канализации (далее – операторы), и потребителями/заявителями, касающиеся:

- 1) поставки публичной услуги питьевого/технологического водоснабжения и предоставления публичной услуги канализации;
- 2) подключения/присоединения внутренних установок водоснабжения и канализации к публичным сетям водоснабжения и канализации;
- 3) заключения договора на публичную услугу водоснабжения и канализации;
- 4) отключения, повторного подключения внутренних установок потребителей, ограничения и перерыва в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;
- 5) фактурирования и оплаты публичной услуги водоснабжения и канализации;
- 6) рассмотрения петиций и разрешения разногласий между операторами и потребителями.

**2.** Настоящее Положение применяется к оператору, который эксплуатирует публичные системы водоснабжения и канализации, и поставляет/предоставляет публичную услугу водоснабжения и канализации, и потребителям/заявителям публичной услуги.

**3.** Оператор, независимо от формы собственности, организации и способа управления публичной услугой в административно-территориальных единицах, подчиняются требованиям Положения об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации, разработанного и утвержденного органами местного публичного управления на основании настоящего Положения.

**4.** Публичная услуга водоснабжения и канализации создается, организуется и функционирует на основе следующих принципов:

- 1) безопасности поставляемой/предоставляемой услуги;
- 2) справедливого тарифообразования;
- 3) качества, эффективности и рентабельности поставляемой/предоставляемой услуги;
- 4) прозрачности и публичной ответственности, включая консультирование с патронатами, профсоюзами, потребителями, а также с их представительными ассоциациями по вопросам межкоммунального объединения и регионализации услуги;
- 5) устойчивого развития;
- 6) регулируемого доступа к публичным системам водоснабжения и канализации всех потребителей на основании договоров;
- 7) соблюдения специфических норм в области водного хозяйства, охраны окружающей среды и здоровья населения;
- 8) непрерывность с точки зрения качества и количества;
- 9) адаптируемость к требованиям потребителей.

**5.** Поставка/предоставление публичной услуги по публичным системам водоснабжения и канализации нацелена на обеспечение водоснабжения, канализации и очистки сточных вод для всех потребителей на территории города Бричень, и должна соответствовать, в пунктах разграничения внутренних установок водоснабжения и канализации потребителей, параметрам качества воды, техническим параметрам, установленным в договорах о поставке/предоставлении, согласно национальным стандартам и значениям показателей эффективности, утвержденным в порядке, предусмотренном законодательством.

**6.** В значении настоящего Положения используются понятия Закона № 303/2013 о публичной услуге водоснабжения и канализации (далее - Закон № 303/2013), Закона № 187/2022 о кондоминиуме (далее - Закон № 187/2022), а также следующие понятия:

**авария** – в публичной системе водоснабжения таковой считаются неисправности труб, установок и связанного с ними оборудования или возникновение опасности при их эксплуатации, которые вызывают полное или частичное прерывание подачи воды потребителям, затопление территории. Авариями в публичной системе

канализации считается разрушение труб и установок или их засорение с блокированием отведения сточных вод и их разливом на территорию;

**уведомление об отключении** – письменное уведомление, направленное потребителю оператором, которым потребитель предупреждается о возможном отключении его внутренних установок водоснабжения/канализации от публичной сети водоснабжения/канализации и о причине отключения;

**уведомление об ограничении** – письменное уведомление, направленное или лично врученное потребителю оператором, которым потребитель предупреждается о возможном ограничении поставки услуги водоснабжения/канализации, сроке ограничения и о причине ограничения;

**соединительный колодец** – подземное сооружение, составная часть внутренней установки водоснабжения потребителя, созданное им для подключения внутренних установок водоснабжения к публичной сети водоснабжения, для установки водомера, защиты и доступа к водомеру и к водозапорному вентилю;

**канализационный колодец присоединения** – подземное сооружение, посредством которого обеспечивается присоединение и прием сточных вод из внутренних канализационных установок потребителя в публичную канализационную сеть;

**контрольный колодец сточных вод** – специальное подземное сооружение, предназначенное для отбора проб сточных вод. Контрольным колодцем для сточных вод может служить и канализационный колодец присоединения;

**состав сточных вод** – характеристика сточных вод и количество загрязняющих веществ, содержащихся в сточных водах;

**потребители опосредованных услуг водоснабжения и канализации** - каждый собственник единицы кондоминиума, пока он является собственником, и каждый взрослый владелец единицы, пока он ею фактически владеет, и который пользуется публичной услугой водоснабжения и канализации на основе договора о поставке опосредованных услуг водоснабжения и канализации, заключенного между ассоциацией и оператором;

**проверка водомера** – совокупность выполняемых оператором мероприятий, с использованием или без использования специальных устройств, в целях определения правильности работы водомера, отсутствия вмешательства в его работу, в том числе для проверки целостности водомера и наложенных пломб;

**контроль качества сточных вод** – проверка состава сточных вод и концентрации загрязняющих веществ в сточных водах, сбрасываемых потребителем в публичную систему канализации, соответствия максимально допустимой концентрации загрязняющих веществ в сточных водах при их сбросе в публичную канализационную сеть и на станцию очистки, выполняемая в соответствии с положениями отраслевого законодательства;

**отключение** – отсоединение внутренних установок водоснабжения/канализации потребителя от публичной сети водоснабжения/канализации посредством запорных устройств или видимого отсоединения внутренних установок водоснабжения/канализации потребителя от публичной сети;

**поставка публичной услуги водоснабжения** - распределение питьевой/ технологической воды через публичные системы питьевого/технологического водоснабжения для удовлетворения нужд потребителей;

**установки для предварительной очистки** – установки и устройства небытовых потребителей, предназначенные для снижения содержания загрязняющих веществ до сброса сточных вод в публичную канализационную сеть;

**запланированный перерыв в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации** – временный перерыв в подаче воды/приёме сточных вод с предварительным уведомлением потребителей, вызванный необходимостью проведения оператором работ по техническому обслуживанию и/или плановых ремонтных работ в публичных сетях водоснабжения/канализации, по подключению/присоединению внутренних установок водоснабжения/канализации новых потребителей, без отключения внутренних установок водоснабжения/канализации потребителей от публичной сети водоснабжения/ канализации;

**незапланированный перерыв в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации** – временный перерыв в подаче воды, приёме сточных вод, вызванный авариями, произошедшими в публичной системе водоснабжения и канализации, без отключения внутренних установок водоснабжения/канализации потребителей от публичной сети водоснабжения/канализации;

**место потребления** – место расположения внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя, где происходит потребление воды и обеспечивается прием и транспортировка сточных вод от внутренних установок водоснабжения до канализационного колодца присоединения публичной системы канализации;

**предоставление публичной услуги канализации** – сбор, транспортировка и отведение сточных вод от потребителей на очистные станции, для очистки сточных вод и отведения очищенной воды в приемник;

**предоставление публичной услуги очистки сточных вод** – отведение сточных вод от потребителей на очистные станции, для очистки сточных вод и отведения очищенной воды в приемник;

**контрольная проба** – проба сточных вод, взятая в контрольном колодце для определения состава сточных вод, сбрасываемых небытовыми потребителями в публичную систему канализации;

**опосредованные услуги водоснабжения и канализации** – услуги водоснабжения, канализации и очистки сточных вод, которыми пользуются или могут пользоваться собственники единиц и их владельцы, но которые,

в зависимости от конкретного состояния condomиниума, по техническим или правовым причинам нуждаются в посредничестве ассоциации на основании договора с оператором, и на них не могут индивидуально заключать договоры собственники или владельцы единиц, или они не могут фактурироваться индивидуально;

**заявитель** – физическое или юридическое лицо, которое обращается к оператору за выдачей уведомления о подключении/присоединении, за выполнением водопроводного ввода/ канализационного выпуска, за подключением/присоединением внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации, за заключением договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

**нарушение пломбы оператора** – любое изменение, вносимое в наложенную оператором пломбу; снятие наложенной оператором пломбы; повреждение или иное вмешательство в подлинную наложенную оператором пломбу, которое приводит к ее смещению по нити пломбы; срыв нити наложенной оператором пломбы.

7. Поставка/предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется на основе договора, заключенного между оператором и потребителем.

8. Оператор обеспечивает непрерывную поставку/предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации на основе заключенного с потребителем договора, согласно условиям, установленным Законом № 303/2013 и отраслевыми нормативными актами.

9. Качество питьевой воды должно соответствовать положениям Закона № 182/2019 о качестве питьевой воды и Санитарного регламента по надзору и мониторингу качества питьевой воды, утвержденного Постановлением Правительства № 651/2023.

10. Эксплуатация, техническое обслуживание, ремонт, расширение или модернизация публичных систем водоснабжения и канализации осуществляются оператором в соответствии с положениями Закона № 303/2013, заключенных договоров, отраслевых нормативных актов, строительных нормативов, практических кодексов, технических регламентов по эксплуатации и регламентов по эксплуатации и техническому обслуживанию оборудования, рекомендуемых его производителями.

11. Тарифы на публичную услугу водоснабжения и канализации устанавливаются в соответствии с Методологией определения, утверждения и применения тарифов на публичную услугу водоснабжения, канализации и очистки сточных вод, утвержденной Постановлением Административного совета Национального агентства по регулированию в энергетике № 489/2019 (далее - Агентство).

12. Потребитель может иметь одно или несколько мест потребления. Требования настоящего Положения применяются к каждому отдельно взятому месту потребления, принадлежащему потребителю.

13. Отношения между оператором и потребителем, касающиеся поставки /предоставления и оплаты публичной услуги водоснабжения и канализации, не указанные в настоящем Положении, регулируются в соответствии с положениями Закона № 303/2013.

14. Оператор обязан предпринимать все необходимые меры по предупреждению или устранению неисправностей, аварий и неполадок в публичной системе водоснабжения и канализации согласно условиям, установленным Законом № 303/2013, договором о поставке/ предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, настоящим Положением и другими правилами.

15. Любое подключение/присоединение или повторное подключение к публичной системе водоснабжения и канализации осуществляется исключительно оператором, в присутствии потребителя/заявителя.

## **Часть 2**

### **Подключение/присоединение внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации**

16. Любое физическое или юридическое лицо вправе обратиться за подключением/ присоединением принадлежащих ему внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации, к оператору, который осуществляет свою деятельность по поставке/предоставлению публичной услуги водоснабжения и канализации в административно-территориальных единицах в пределах управляемой территории.

Подключение/присоединение внутренних установок водоснабжения и канализации зданий (жилых/нежилых) осуществляется на основании единого проекта.

17. В целях подключения/присоединения внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и/или канализации заявитель обязан получить от оператора уведомление о подключении/присоединении по образцу, установленному в Приложении № 1.

Получение уведомления о подключении/присоединении необходимо и в случае обращения за увеличением расхода воды в месте потребления.

18. Для выдачи уведомления о подключении/присоединении заявитель подает письменное заявление в офис оператора, которое должно содержать в обязательном порядке следующее:

- 1) фамилию, имя физического лица или наименование юридического лица и адрес места потребления, номера телефона/факса, электронную почту, другую контактную информацию;
- 2) цель использования воды;

- 3) запрашиваемый расход воды, за исключением бытовых потребителей, характеристики воды и запрашиваемый режим подачи, расход и характер сточных вод, подлежащих сбросу в публичную канализационную сеть, режим сброса;
  - 4) копию удостоверяющего личность документа, в случае физического лица;
  - 5) копию решения о регистрации, выданного компетентным органом, в случае юридического лица;
  - 6) копию документа, подтверждающего право собственности на объект недвижимого имущества, или копию документа, подтверждающего право временного пользования или временного пользования и владения;
- Заявитель представляет копии документов в сопровождении их оригиналов, для сверки представленных копий.

**19.** Оператор обязан выдать заявителю в течение 10 рабочих дней уведомление о подключении/присоединении, в котором указываются в обязательном порядке оптимальные технико-экономические условия подключения/присоединения, не противоречащие нормативным актам, а также работы, которые должен выполнить заявитель для подключения/присоединения принадлежащих ему внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации. Оператор обязан сотрудничать с заявителем для выбора и выполнения оптимального решения по подключению/присоединению. Уведомление о подключении/присоединении выдается бесплатно.

**20.** Уведомление о подключении/присоединении теряет силу в следующих случаях:

- 1) в течение одного года со дня выдачи уведомления заявитель не составил и не представил на согласование оператору проект водопроводного ввода/канализационного выпуска в публичную сеть;
- 2) в течение двух после выдачи уведомления заявитель не начал работы по строительству внутренних установок.

В течение срока действия уведомления о подключении/присоединении заявитель вправе обратиться к оператору за его продлением. В течение 2 (двух) рабочих дней после приема заявления заявителя оператор продлевает срок действия уведомления о подключении/присоединении, однократно, не более чем на 12 месяцев, путём внесения соответствующей надписи в выданное заявителю уведомление на подключение/присоединение, в случае сохранения предписанных в уведомлении условий. Оператор не может требовать представления дополнительных документов для продления уведомления о подключении/присоединении. Если оператор в процессе рассмотрения заявки на продление срока уведомления устанавливает необходимость изменения включённых в уведомление технико-экономических условий, заявитель должен обратиться за новым уведомлением на подключение/присоединение, а оператор должен его выдать в течение 10 рабочих дней.

**21.** Выполнение технико-экономических условий, предусмотренных в выданном оператором уведомлении о подключении/присоединении, является обязательным для заявителя.

Проект водопроводного ввода/канализационного выпуска, составленный аттестованным проектировщиком на основании уведомления о подключении/присоединении, согласовывается оператором в течение не более 10 дней со дня представления проекта. В случае конкретного подключения внутренних установок с большим расходом воды оператор и заявитель вправе договориться и установить другой срок согласования окончательного проекта, но не более чем за 30 дней.

**22.** Выполнение водопроводного ввода/канализационного выпуска обеспечивается оператором или заявителем только на основании согласованного с оператором проекта, с соблюдением права собственности на внутренние сети водоснабжения и канализации. В случаях, веско обоснованных заявителем или оператором, когда технические условия не позволяют другого решения, можно допустить подключение нескольких внутренних установок водоснабжения потребителей к одному водопроводному вводу.

**23.** По требованию заявителя, оператор обязан обеспечить, выполнение водопроводного ввода/канализационного выпуска с установкой и опломбированием водомера в течение до 30 дней со дня оплаты заявителем тарифов на подключение/присоединение внутренних установок потребителей к публичной сети, определённых согласно утвержденной Агентством Методологии утверждения и применения тарифов на дополнительные услуги, предоставляемые потребителям операторами публичной услуги водоснабжения и канализации.

**24.** Подключение/присоединение внутренних установок водоснабжения/канализации заявителя к публичной сети водоснабжения/канализации осуществляется только оператором, который несет ответственность за выполнение этих работ согласно закону. Подключение/присоединение производится в присутствии заявителя или его представителя после выполнения условий, указанных в уведомлении о подключении/присоединении, а водопроводный ввод/канализационный выпуск принимается в соответствии с Градостроительным и строительным кодексом № 434/2023.

**25.** До осуществления подключения/подсоединения заявитель должен обеспечить выполнение всех работ по монтажу внутренних установок водоснабжения и канализации в строгом соответствии с согласованным с оператором проектом, и, при необходимости, представить оператору акт приемки этих установок в соответствии с Градостроительным и строительным кодексом № 434/2023.

**26.** В случае обеспечения заявителем выполнения водопроводного ввода/ канализационного выпуска в соответствии с согласованным с оператором проектом, он обращается к оператору с заявлением об осуществлении подключения/присоединения внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной

системе водоснабжения и канализации, к которому прилагаются:

- 1) акт приемки внутренних установок водоснабжения/канализации и водопроводного ввода/канализационного выпуска, по обстоятельствам;
- 2) информация о параметрах, составе и расходах промышленных сточных вод (в случае промышленных предприятий);
- 3) гигиенические сертификаты и сертификаты качества, наименования веществ, используемых в технологическом процессе, и их состав (в случае промышленных предприятий);
- 4) данные о количестве образовавшегося ила, метод переработки и утилизации (в случае промышленных предприятий);
- 5) приказ о назначении лиц, ответственных за участие в отборе проб сточных вод и подписание соответствующих актов (в случае промышленных предприятий).

В этом случае оператор выписывает заявителю счет на оплату тарифа на подключение/ присоединение к публичной сети водоснабжения/канализации, определённого согласно Методологии утверждения и применения тарифов на дополнительные услуги, предоставляемые потребителям операторами публичной услуги водоснабжения и канализации, и осуществляет подключение/присоединение в течение четырех рабочих дней со дня оплаты тарифа заявителем.

**27.** В случае, когда водопроводный ввод/ канализационный выпуск был выполнен оператором, последний осуществляет подключение/присоединение внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации в день завершения выполнения водопроводного ввода/канализационного выпуска, и составляет акт их приемки, к которому прилагается, по обстоятельствам, информация, представленная потребителем согласно подпунктам 2)-5) пункта 26.

**28.** Если для выполнения водопроводного ввода/канализационного выпуска необходимо использовать земельные участки других лиц, заявитель обязан предъявить согласие данных лиц и оплатить связанные с этим расходы.

**29.** Оператор может обоснованно отказать в выдаче уведомления о подключении/ присоединении заявителю в случае, когда:

- 1) к заявке не были приложены необходимые документы согласно пункту 18;
- 2) он испытывает нехватку производственной мощности, мотивированную и обоснованную оператором расчётами, данными, на основе которых была определена нехватка производственной мощности. Одновременно оператор вправе предложить заявителю сократить запрашиваемый расход воды;
- 3) он испытывает нехватку мощности публичной сети водоснабжения/канализации из-за отсутствия сети или из-за того, что в существующей сети нет достаточной технической мощности для удовлетворения требований заявителя.

**30.** В случае отказа в выдаче уведомления о подключении/присоединении на основании отсутствия мощности согласно подпункту 3) пункта 29, оператор обязан уведомить об этом заявителя в письменном виде с указанием причин и технически обоснованных аргументов, положенных в основу отказа, и предоставить ему уместную информацию о максимальной расходной мощности и давлении воды, которая может быть допущена в соответствующей точке подключения/присоединения, о необходимых мерах по устранению причин отказа, в том числе о необходимых мерах по развитию публичной передающей или распределительной сети, и о конкретных сроках осуществления их развития. Заявитель, которому было отказано в выдаче уведомления о подключении, вправе изменить расход, запрошенный в заявлении о выдаче уведомления о подключении/присоединении в пределах доступной мощности или просить оператора о своем включении в список ожидания уведомлений о подключении/присоединении, составляемый оператором в соответствии с пунктом 31.

**31.** Список ожидания уведомлений о подключении/присоединении (далее – Список ожидания) содержит заявления о выдаче уведомления о подключении/присоединении, зарегистрированных, но отклоненных по причине нехватки мощности, по которым было запрошено сохранение заявления в режиме ожидания согласно пункту 30. Заявления о выдаче уведомлений о подключении/присоединении выстраиваются в хронологическом порядке, по мере получения заявок на включение в список ожидания, путем применения принципа «первым пришел – первым обслужен». В списке ожидания указывается как минимум следующая информация: фамилия, имя/наименование заявителя, дата получения заявки на включение в список ожидания, место потребления, для которого запрашивается подключение/ присоединение, цель использования воды, информация о мощности публичной сети в запрошенной точке/участке публичной сети, к которой запрашивается подключение/присоединение, и причины невозможности выдачи уведомления о подключении/ присоединении.

**32.** Оператор не вправе требовать от заявителя возмещения расходов или выполнения работ по увеличению мощности публичной системы водоснабжения и канализации.

**33.** В случае невыполнения оператором своих обязанностей, предусмотренных настоящим Положением, и невыдачи уведомления о подключении/присоединении или неосуществления подключения/присоединения внутренних установок водоснабжения и/или канализации заявителя к публичной сети водоснабжения и

канализации, необоснованно, в установленный срок, заявитель вправе обжаловать эти действия в судебную инстанцию согласно положениям законодательства.

### Часть 3

#### Разграничение внутренних установок водоснабжения и канализации и установок оператора

**34.** Разграничительный пункт – это место, в котором внутренняя установка водоснабжения и/или канализации потребителя подключается к публичной системе водоснабжения и/или канализации, или место, в котором разграничивается имущество двух операторов исходя из права собственности.

**35.** Разграничительный пункт внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя и публичных сетей водоснабжения и канализации оператора указывается в обязательном порядке в договоре о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

**36.** В частных жилых домах разграничительный пункт устанавливается на выходе из водомера, установленного в соединительном колодце, находящемся в пределах территории потребителя. Соединительный колодец является составной частью внутренних установок водоснабжения и принадлежит потребителю.

**37.** В многоквартирных жилых домах разграничительный пункт сетей и внутренних установок в кондоминиуме и публичных сетей и установок – это:

- 1) в сетях водоснабжения – выход из водомера, установленного в подвале/на техническом этаже/в подъезде многоквартирного жилого дома/колодце, расположенном в непосредственной близости от стены многоквартирного дома (по обстоятельствам), согласно выданному оператором уведомлению о подключении;
- 2) в канализационных сетях – соединительный колодец к публичной сети в направлении слива сточных вод.

**38.** У небытовых потребителей разграничительный пункт внутренних установок водоснабжения и канализации устанавливается в месте разграничения имущества небытового потребителя и оператора исходя из права собственности, которое указывается в акте разграничения и является составной частью договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. В случае термоэнергетических единиц разграничительный пункт устанавливается в месте разграничения имущества двух операторов/поставщиков исходя из права собственности.

**39.** Оператор несет ответственность за соединение в разграничительном пункте.

**40.** Разграничительным пунктом внутренних установок канализации потребителя и публичной канализационной сети является соединительный колодец к публичной канализационной сети в направлении слива сточных вод.

### Часть 4

#### Заключение договора на публичную услугу водоснабжения и канализации

**41.** Любое физическое или юридическое лицо, чьи внутренние установки водоснабжения и канализации подключены/присоединены к публичной системе водоснабжения и канализации, и выполнившее условия и работы, предусмотренные в уведомлении о подключении/присоединении, вправе обратиться к оператору для заключения договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

**42.** В зависимости от потребностей заключаются следующие виды договоров:

- 1) Договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения (питьевого и/или технологического) и канализации. Этот договор заключается между оператором и потребителем в случае, когда оператор будет поставлять/предоставлять как публичную услугу водоснабжения (питьевого и/или технологического), так и публичную услугу канализации;
- 2) Договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения (питьевого и/или технологического). Этот договор заключается между оператором и потребителем в случае, когда оператор будет предоставлять только публичную услугу водоснабжения (питьевого и/или технологического);
- 3) Договор о предоставлении публичной услуги канализации. Этот договор заключается между оператором и потребителем в случае, когда оператор будет предоставлять только публичную услугу канализации;
- 4) Договор о предоставлении публичной услуги по очистке сточных вод. Этот договор заключается между оператором и потребителем в случае, когда оператор будет предоставлять только публичную услугу по очистке сточных вод потребителя.

**43.** Для заключения договоров, предусмотренных пунктом 42, заявитель подает заявление предусмотренной оператором формы, а оператор для заключения этих договоров использует данные и информацию, представленные заявителем согласно положениям пунктов 18 и 26. В случае изменения собственника места потребления заявитель обязан представить оператору следующие документы для заключения договора:

- 1) заявление с указанием фамилии и имени в случае физического лица или наименования в случае юридического лица, адреса (местонахождения), бланк заявления предоставляется оператором;
- 2) номера телефонов/факсов, другую контактную информацию;
- 3) копию документа, подтверждающего право собственности на объект недвижимого имущества, или копию документа, подтверждающего право временного пользования или временного пользования и владения объектом недвижимого имущества, где находится соответствующее место потребления;

- 4) цель обращения за поставкой/предоставлением публичной услуги;
- 5) расход воды, за исключением бытовых потребителей, характеристики воды и запрашиваемый режим подачи, расход и характер сточных вод, подлежащих сбросу в публичную канализационную сеть, режим сброса;
- 6) копия удостоверяющего личность документа, в случае физического лица;
- 7) почтовые индексы, идентификационный код собственника/арендатора, фискальный код, банковские реквизиты, должности, фамилии, имена лиц, уполномоченных подписать договор;
- 8) доказательство отсутствия долгов за услугу водоснабжения и канализации, поставляемую/предоставляемую через ассоциацию (управляющий кондоминиумом);
- 9) по требованию оператора, декларация под личную ответственность об использовании воды и управлении сточными водами (небытовой потребитель);
- 10) по требованию оператора, информация о системе водоснабжения и канализации (небытовой потребитель).

**44.** Оператор обязан заключить, без дискриминации, договор, запрошенный физическим или юридическим лицом, выполнившим все условия, предусмотренные законом и настоящим Положением. Оператор обязан заключить договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации и с заявителем, который владеет объектом недвижимого имущества на основании другого права, нежели право собственности, с правом указания условия предоплаты месячного потребления в договоре о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, с последующим выполнением перерасчета согласно показаниям водомера.

**45.** Договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации составляется в двух экземплярах, по одному для каждой из договаривающихся сторон. В договоре о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, заключенном между оператором и бытовым потребителем, указывается в обязательном порядке разграничительный пункт и ответственность сторон. К договору поставки/предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации, заключенному между оператором и небытовым потребителем, прилагается в обязательном порядке, как составная часть, акт разграничения установок водоснабжения и канализации.

**46.** В договоре о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в обязательном порядке указываются:

- 1) наименование оператора и фамилия/наименование потребителя, адрес места потребления, где поставляется/предоставляется услуга, адрес оператора и потребителя, почтовый индекс, электронная почта, номер телефона/факса, фискальные коды, банковские счета, должность, фамилия, имя лица, подписывающего договор, идентификационный код потребителя;
- 2) предмет договора, информация о качестве воды (питьевой/технологической, сточной для хозяйственных нужд/промышленной), уровни качества (технические параметры расхода, давление и диаметр водопроводного ввода);
- 3) намеченный объем поставки воды и/или намеченный объем приема сточных вод (за исключением бытовых потребителей);
- 4) способ учета потребления воды и отведения сточных вод;
- 5) разграничительный пункт, показанный на схеме сетей в виде приложения к договору;
- 6) права и обязанности сторон;
- 7) средства получения информации о тарифах;
- 8) условия перерыва и ограничения поставки/предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации, условия отключения и повторного подключения внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной сети водоснабжения/канализации;
- 9) срок действия договора, а также способ изменения, приостановления действия или расторжения договора;
- 10) действия, подлежащие выполнению в случае несоблюдения предусмотренных договором уровней качества воды;
- 11) способы разрешения споров, связанных с невыполнением или ненадлежащим выполнением условий договора, другие условия, оговоренные сторонами и не противоречащие законодательству.

Условия договоров могут быть уточнены или дополнены в приложениях или в других дополнительных документах. В то же время договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации должен императивно содержать обязательные условия, указанные в утвержденном Агентством рамочном договоре о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

**47.** При заключении договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации с существующим потребителем или с заявителем- потенциальным потребителем на место потребления, подключенное к публичной системе водоснабжения и канализации, оператор обязан провести, в присутствии потребителя или его представителя, проверку водомера, водомера сточных вод, по обстоятельствам, а также наложенных пломб.

В результате проверки оператор составляет акт проверки водомера в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из сторон. Акт проверки водомера подписывается оператором и потребителем. Образец акта

проверки водомера предусмотрен в Приложении № 2 к настоящему Положению.

**48.** Оператор заключает с потребителем договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации на каждое отдельно взятое место потребления или, с письменного согласия бытового потребителя, один договор на несколько мест потребления, при условии указания специфики и данных каждого места потребления в приложении к договору. В случае заключения одного договора на несколько мест потребления оператор отдельно указывает в счете-фактуре на оплату, передаваемом потребителю, сумму оплаты по каждому месту потребления.

**49.** В многоквартирных жилых домах поставка/предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется на основе договоров, заключенных между оператором и администратором ассоциации (посредником услуг), или между оператором и каждым отдельным собственником/жильцом квартиры.

**50.** Заключение индивидуальных договоров между оператором и каждым собственником/жильцом квартиры обязательно осуществляется с соблюдением условий, предусмотренных частью (4) статьи 29 Закона № 303/2013.

**51.** Администратор ассоциации многоквартирных жилых домов и общежитий заключает с оператором договор о поставке/предоставлении опосредованных услуг водоснабжения и канализации на условиях, предусмотренных статьей 49 Закона № 187/2022. Если в многоквартирном жилом доме расположены нежилые помещения, находящиеся в собственности/пользовании/управлении третьих лиц, оператор заключает договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации отдельно с каждым собственником/съемщиком/управляющим нежилого помещения, при условии обязательной установки последними водомера.

**52.** Права и обязанности оператора, посредника услуг и потребителей опосредованных услуг предусмотрены статьей 49 Закона № 187/2022, Законом № 303/2013, Положением о предоставлении и оплате коммунальных и некоммунальных услуг, утвержденным Постановлением Правительства № 281/2024, и настоящим Положением.

**53.** Для заключения договора о поставке/предоставлении опосредованных услуг администратор ассоциации подает заявление в предусмотренной оператором форме (письменной или электронной), к которому прилагаются следующие документы:

- 1) Представительский документ администратора ассоциации (удостоверение личности и представительские полномочия, выписка из регистра юридических лиц);
- 2) Адрес кондоминиума и копия документов, подтверждающих управление кондоминиумом (выписка из регистра недвижимого имущества по кондоминиуму, устав ассоциации);
- 3) Список собственников/владельцев единиц в многоквартирном жилом доме управляемого кондоминиума, проживающих лиц и сведения об их местах потребления (единицах) в составе кондоминиума, зарегистрированных в реестре недвижимого имущества;
- 5) Информация в отношении водомеров, установленных в кондоминиуме и единицах;
- 6) Способ распределения расходов на покрытие расхождений между показаниями водомера, установленного на водопроводном вводе многоквартирного жилого дома, и показаниями водомеров, установленных в единицах/нормами потребления, утвержденный общим собранием кондоминиума;
- 7) По обстоятельствам, информация о наличии долгов по оплате услуг водоснабжения и канализации на уровне единиц, соглашение об уступке долгов и декларация под личную ответственность о достоверности информации.

**54.** Оператор заключает договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации с соблюдением требований настоящего Положения, следующим образом:

- 1) в течение не более 10 рабочих дней со дня подачи заявления о заключении договора и представления необходимых документов согласно пункту 43;
- 2) в случае подключения/присоединения оператором внутренних установок заявителя к публичной системе водоснабжения и канализации, договор заключается в тот же день.

**55.** Оператор вправе отказать в заключении договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации с заявителем в случае невыполнения заявителем требований настоящего Положения или при наличии у заявителя долгов по другим местам потребления, в том числе долгов за услугу водоснабжения и канализацию, предоставляемую через ассоциацию (управляющего), а отказ обосновывается в письменном виде. В случае устранения заявителем причин, послуживших основанием для отказа со стороны оператора, последний обязан заключить договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в сроки, предусмотренные настоящим Положением.

В случае заключения договора на опосредованные услуги водоснабжения и канализации с администратором ассоциации/управляющим, долг, накопившийся до даты заключения договора, не служит препятствием для заключения договора. По обстоятельствам, администратор ассоциации может представить информацию о наличии долгов по оплате услуг водоснабжения и канализации на уровне единиц, согласно подпункту 7) пункта 53.

**56.** Заявитель вправе обжаловать в Агентство отказ оператора заключить договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

**57.** Агентство рассматривает и урегулирует в досудебном порядке разногласия, касающиеся заключения договоров о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, возникшие между потребителями/заявителями и оператором. При урегулировании разногласий между заявителем и оператором по поводу заключения договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, Агентство издает обязательные решения, которые могут быть обжалованы в судебную инстанцию в соответствии с положениями Административного кодекса.

**58.** Потребитель, который произвел отчуждение объекта недвижимого имущества, который является местом потребления, обязан полностью внести оплату и долги за публичную услугу водоснабжения и канализации, пени, если они предусмотрены договором, и должен уведомить оператора об отчуждении объекта недвижимого имущества и о расторжении договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации на соответствующее место потребления, согласно условиям, предусмотренным Гражданским кодексом.

**59.** Физическое или юридическое лицо, получившее на праве собственности объект недвижимого имущества, который подключен к публичной системе водоснабжения и канализации, обязано обратиться к оператору за заключением договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации права собственности. В случае несоблюдения данного требования физическим или юридическим лицом оператор вправе отключить место потребления, предупредив данное лицо уведомлением об отключении не менее чем за 5 (пять) рабочих дней. В то же время оператор вправе потребовать от физического или юридического лица внесения оплаты за незаконное потребление (при установлении такового) с момента приобретения данным лицом права собственности на соответствующий объект недвижимого имущества, согласно положениям пунктов 153-156.

**60.** В случае рассмотрения заявления нового заявителя о заключении договора и невыполнения обязанности согласно пункту 58 после отчуждения недвижимого имущества, договор, заключенный на соответствующее место потребления, будет считаться законно расторгнутым обратной силой с момента подписания договора с заявителем (новым собственником/жильцом недвижимого имущества), оператор одновременно с подписанием нового договора уведомляет потребителя о расторжении обратной силой заключенного с ним договора.

**61.** Оператор вправе отключить место потребления со дня расторжения обратной силой договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации на соответствующее место потребления, если другое лицо не обратилось за заключением нового договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации на это место потребления.

**62.** В случае смерти бытового потребителя, до определения наследника (ов) объекта недвижимого имущества умершего лица, оператор, по запросу одного из наследников, заключает договор о поставке/предоставлении при условии погашения долгов, образовавшихся по данному месту потребления, и внесения предоплаты за поставляемую/предоставляемую услугу в размере среднего потребления за последние три месяца. При невыполнении этого требования наследником(ами) оператор вправе отключить внутренние установки водоснабжения и канализации от публичной сети водоснабжения и канализации.

**63.** В случае установления одного законного наследника объекта недвижимого имущества умершего лица наследник оплачивает имеющиеся долги за публичную услугу водоснабжения и канализации и заключает новый договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. Если наследник отказывается оплатить данные долги и/или заключить договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, оператор вправе отключить внутренние установки водоснабжения и канализации от публичной системы водоснабжения и канализации.

**64.** При существовании нескольких наследников объекта недвижимого имущества умершего лица они оплачивают имеющиеся долги за публичную услугу водоснабжения и канализации, а один из них, с письменного согласия остальных наследников, заключает от своего имени договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. При невыполнении наследниками данного требования оператор вправе отключить внутренние установки водоснабжения и канализации от публичной системы водоснабжения и канализации.

**65.** В случае жилых помещений в общежитиях, где санитарный узел предусмотрен для общего пользования жильцов, договор заключается с администратором ассоциации или, в отсутствие администратора, с лицом, назначенным жильцами в качестве управляющего многоквартирным жилым домом, с уточнением потребностей всех жильцов многоквартирного дома.

**66.** В случае, когда потребитель (физическое или юридическое лицо) меняет свое наименование, адрес, фискальный код, банковский счет, соответствующий потребитель обязан представить оператору в течение 10 рабочих дней необходимые подтверждающие документы для внесения изменений в договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

**67.** При изменении назначения жилого помещения собственник/владелец объекта недвижимого имущества:

- 1) обязан обратиться к оператору за заключением нового договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в течение 15 дней со дня получения документов об изменении назначения жилого помещения;
- 2) если в результате изменения назначения жилого помещения увеличивается расход воды в указанном месте потребления или концентрация загрязняющих веществ в сточных водах, сбрасываемых потребителем в публичную канализационную сеть, оператор вправе выдать потребителю новое уведомление о подключении/присоединении внутренних установок водоснабжения и канализации;
- 3) в случае изменения назначения помещения из жилого в нежилое или использования помещения для нежилых целей, необращения владельца объекта недвижимого имущества к оператору за заключением нового договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в качестве небытового потребителя, в срок, установленный в подпункте 1), оператор вправе претендовать на взыскание разницы между стоимостью, рассчитанной на основе тарифа, фактически примененного к потребителю, и стоимостью, рассчитанной на основе тарифа, который должен был применяться к потребителю в результате изменения назначения жилого помещения за период после изменения назначения жилого помещения, но не более одного года, при условии, что у потребителя установлен водомер, опломбированный в установленном порядке, а его метрологическая поверка действительна на расчетный период. В случае отсутствия договора, истечения срока метрологической поверки водомера, вмешательства в водомер или нарушения/снятия пломбы оператор вправе применить положения пунктов 153-156.

**68.** В случае частичного использования жилой площади бытовым потребителем в других целях, он обязан установить отдельный водомер для учета объема потребления воды в этой части объекта недвижимого имущества. Для этого потребитель подает письменное заявление оператору, который выдает ему в течение 15 дней условия установки водомера для учета объемов воды, израсходованных на небытовые цели. После установки и опломбирования соответствующего водомера оператор и потребитель заключают договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации для предоставления публичной услуги соответствующему объекту недвижимого имущества. При несоблюдении потребителем указанных условий оператор вправе отключить место потребления, предупредив соответствующее лицо уведомлением об отключении не менее чем за 5 (пять) дней, с соблюдением требований пунктов 175-179.

**69.** Изменение расхода воды может быть запрошено потребителем путем подачи письменного заявления оператору. Оператор обязан письменно ответить на просьбу об изменении расхода воды в течение 15 дней с момента регистрации соответствующего заявления.

**70.** Потребитель, выступающий стороной договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, вправе потребовать в письменном виде приостановления действия договора и временного приостановления поставки/предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации путем отключения от публичной системы водоснабжения и канализации на срок не менее трех месяцев. Данное заявление подается оператору не менее чем за 7 (семь) календарных дней до запрошенной даты приостановления услуги и договора, за исключением случаев, когда договором о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации предусмотрен другой срок. Оператор принимает просьбу, а потребитель полностью оплачивает поставленную/предоставленную услугу и начисленные пени в соответствии с условиями договора до даты временного приостановления публичной услуги водоснабжения и канализации, а также тариф на отключение.

**71.** В случае отключения внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя от публичной сети водоснабжения и канализации согласно пункту 169, договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации считается приостановленным на 30 дней со дня отключения. Если за этот период потребитель не устраняет причины отключения внутренних установок водоснабжения и канализации и не обращается за их повторным подключением к публичной системе водоснабжения и канализации, оператор имеет право расторгнуть договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации за существенное неисполнение.

**72.** Договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, заключенный между оператором и потребителем на неопределенный срок, действует до его расторжения в соответствии с условиями договоров, требованиями Гражданского кодекса Республики Молдова и Положения об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации. В случае, когда договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации заключается между оператором и потребителем на определенный срок, оператор предупреждает потребителя о расторжении договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации не менее чем за 30 дней до его расторжения, в соответствии с условиями договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. Оператор направляет уведомление о расторжении договора по почте, факсу, электронной почте, в виде приложения к счету-фактуре или по телефону. Способ передачи уведомления указывается в договоре о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. При необходимости, оператор обязан вернуть долги перед потребителем не позднее чем до даты расторжения договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

**73.** Оператор не вправе требовать от заявителя/ потребителя каких-либо платежей за заключение, изменение, продление, приостановление или расторжение договора о поставке/ предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

#### **Часть 5** **Права и обязанности сторон**

**74.** По отношению к оператору потребитель вправе:

- 1) получать публичную услугу водоснабжения и канализации на условиях, установленных в договоре о поставке/предоставлении данной услуги, в Законе № 303/2013 и настоящем Положении;
- 2) лично присутствовать или назначить лицо, которое будет присутствовать при проведении экспертной метрологической поверки водомера, целостности водомера и наложенных на него пломб, а также при отключении своих внутренних установок водоснабжения и канализации в случаях, предусмотренных Законом № 303/2013 и настоящим Положением;
- 3) заблаговременно получать от оператора информацию об установленном в населенном пункте режиме подачи воды, в том числе об ограничениях или перерывах в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, в порядке, предусмотренном Законом № 303/2013 и настоящим Положением;
- 4) инициировать внесение изменений и дополнений в договор о поставке/ предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации и/или в приложения к нему, посредством дополнительных соглашений, в том числе в случае внесения изменений в Закон № 303/2013 и настоящее Положение;
- 5) отказаться (окончательно или временно) от услуг оператора в порядке, установленном Законом № 303/2013, настоящим Положением и договором о поставке/ предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;
- 6) получать по требованию информацию о действующих тарифах и качестве воды, об объеме потребления воды, начисленных и уплаченных платежах и пенях;
- 7) получать ответ на адресованные оператору петиции в течение не более 30 рабочих дней;
- 8) требовать возмещения ущерба, причиненного по вине оператора, в соответствии с Законом № 303/2013, Гражданским кодексом и настоящим Положением;
- 9) пользоваться другими правами, установленными Законом № 303/2013, Законом № 105/2003 о защите прав потребителей и настоящим Положением;
- 10) на прекращение поставки/предоставления услуг на определенный период времени и на приостановление действия договора на срок не менее трех месяцев;
- 11) на изменение или расторжение договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с Законом № 303/2013 и настоящим Положением;
- 12) проверять и устанавливать соблюдение оператором условий договора о поставке/ предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;
- 13) пользоваться доступом к водомеру, если он установлен на собственности оператора;
- 14) на выдачу оператором нового уведомления о подключении/присоединении, при необходимости увеличения расхода воды;
- 15) на выплату возмещений со стороны оператора за несоблюдение параметров качества публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с согласованными сторонами условиями договора, согласно положениям Гражданского кодекса;
- 16) пользоваться доступом к круглосуточной телефонной службе оператора, номер телефона которой указывается в обязательном порядке в договоре и в счете.

**75.** Потребитель обязан:

- 1) соблюдать требования заключенного договора, Закона № 303/2013 и настоящего Положения;
- 2) представить оператору данные и документы, необходимые для заключения, перезаключения или изменения договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;
- 3) эксплуатировать и содержать в хорошем состоянии внутренние установки водоснабжения и канализации, находящиеся в его управлении, в соответствии с нормативно-техническими документами, своевременно устранять аварии и утечки воды на собственных внутренних установках;
- 4) обеспечивать целостность водомеров и наложенных на них пломб, в том числе предпринимать меры по защите водомера от замерзания;
- 5) предоставлять доступ персоналу оператора для снятия показаний водомера, для предъявления водомера на метрологическую проверку, для проверки целостности водомера и наложенных на него пломб, для осмотра своих внутренних сетей, а также для отключения своих внутренних установок водоснабжения и канализации в случаях, предусмотренных Законом № 303/2013 и настоящим Положением;
- 6) предоставлять доступ персоналу оператора, при предъявлении соответствующего удостоверения, к контрольным колодцам для отбора проб, к публичным сетям водоснабжения и канализации, расположенным на территории потребителя, для проведения аварийных работ и работ по реконструкции;
- 7) оплачивать в установленные сроки счета-фактуры за публичную услугу водоснабжения и канализации;
- 8) использовать воду рационально и без мошенничества;

- 9) не осуществлять несанкционированные подключения к публичной системе водоснабжения и канализации;
- 10) не отводить для сброса в публичную систему канализации вещества, запрещенные нормативными актами, способные вызвать аварию в публичной канализационной сети или ухудшить функционирование сооружений по очистке сточных вод, и не допускать сброса сточных вод с концентрацией загрязняющих веществ, превышающей максимально допустимую концентрацию загрязняющих веществ в сточных водах;
- 11) подключаться в порядке, предусмотренном Законом № 303/2013 и другими отраслевыми нормативными актами, к публичной канализационной сети или, при ее отсутствии, обеспечивать сбор и, по обстоятельствам, очистку сточных вод через индивидуальные системы сбора и очистки сточных вод или отведение собранных сточных вод, в установленном порядке, на авторизованные станции очистки сточных вод;
- 12) сохранять чистоту и содержать в надлежащем состоянии расположенный на своей собственности смотровой колодец, в котором установлен водомер;
- 13) выполнять работы по обслуживанию и ремонту, возложенные на него в соответствии с Законом № 303/2013, на находящихся в его пользовании внутренних установках водоснабжения и канализации для недопущения потерь воды или, в случае их ненадлежащего функционирования – чтобы не создавать опасности для общественного здоровья;
- 14) уведомлять оператора в течение 7 (семи) рабочих дней в случае отчуждения объекта недвижимого имущества и изменения назначения помещения из жилого в нежилое помещение, а также об изменении других данных, указанных в договоре о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;
- 15) возмещать оператору ущерб, причиненный повреждением публичной системы водоснабжения и канализации, отведением в публичную канализационную сеть запрещенных к сбросу загрязняющих веществ и сточных вод с содержанием загрязняющих веществ, превышающим максимально допустимую концентрацию загрязняющих веществ в сточных водах, а также в других случаях, предусмотренных законом;
- 16) уведомлять оператора в случае выявления неисправности водомера или нарушения наложенных пломб;
- 17) заявить о расторжении договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, если он не нуждается в данных услугах, полностью внести оператору оплату за предоставленные услуги и пени, начисленные в соответствии с условиями договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;
- 18) присутствовать или назначить представителя при осмотре водомера и наложенных пломб;
- 19) не разрешать другим лицам вмешиваться в водомер или в установки оператора, расположенные на собственности потребителя;
- 20) запрашивать у оператора условия отдельного учета воды, расходуемой на другие цели, чем те, которые указаны в договоре о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, согласно условиям настоящего Положения;
- 21) назначать лиц, ответственных за отбор проб сточных вод, осведомленных о правилах отбора проб сточных вод, или обеспечивать обучение назначенных лиц, не осведомленных о вышеназванных правилах (небытовой потребитель);
- 22) обеспечивать явку назначенных лиц в место отбора проб в разумный срок с часа, затребованного представителем оператора, но не позднее одного часа (небытовой потребитель);
- 23) сообщать оператору обо всех отклонениях в технологическом процессе, которые могут привести к нарушению нормального режима работы публичных сетей и очистных сооружений или к их неисправности (небытовой потребитель);
- 24) содержать в надлежащих условиях контрольный колодец для проверки качества сбрасываемых сточных вод;
- 25) обеспечивать проектирование, строительство и эксплуатацию станций очистки или местных либо собственных очистных сооружений/сооружений для предварительной очистки и обработки производственных отходов/ила, с соблюдением требований положений о приеме сточных вод в публичную систему канализации, если потребитель осуществляет свою деятельность в промышленном секторе или в сфере обслуживания, где обязательно обеспечивается очистка/предварительная очистка сточных вод;
- 26) информировать оператора о наличии других источников водоснабжения, а также о дате их ввода в эксплуатацию, с учетом фактурирования объема отведения воды в публичную систему канализации в случае небытовых потребителей. В этих целях потребитель обязан установить водомер у альтернативного источника воды, на основе которого будет определяться объем отведения воды в публичную систему;
- 27) представлять, при заключении договора о поставке/предоставлении услуг водоснабжения и канализации и/или по требованию оператора, декларацию под личную ответственность об использовании воды и управлении сточными водами (небытовой потребитель);
- 28) представлять, при заключении договора о поставке/предоставлении услуг водоснабжения и канализации и/или по требованию оператора, информацию о системе водоснабжения и канализации (небытовой потребитель);
- 29) не производить взаимное подключение внутренних установок водоснабжения, подключенных к

публичной системе, к внутренним установкам водоснабжения из собственных источников, для недопущения возвратов воды, загрязнения питьевой воды в публичных системах распределения питьевой воды остаточными веществами или веществами, не допущенными нормативами качества;

30) не использовать в качестве нулевого защитного провода сети водоснабжения и канализации с изолирующими вставками.

**76.** По отношению к потребителям оператор обязан:

1) обеспечивать поставку/предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации всем потребителям на территории, в границах которой он был авторизован, с соблюдением требований Закона № 303/2013 и настоящего Положения;

2) поставлять/предоставлять публичную услугу водоснабжения и канализации в разрешенных местах с учетом разграничительных пунктов сетей и установок на основании заключенного с потребителем договора;

3) соблюдать условия договоров;

4) обеспечивать функционирование публичных систем водоснабжения и канализации согласно проектным параметрам;

5) соблюдать показатели эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации, установленные органом местного публичного управления или, по обстоятельствам, утвержденным Агентством Рамочным положением о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации;

6) обеспечивать непрерывность публичной услуги водоснабжения и канализации в разграничительном пункте по техническим параметрам, предусмотренным договором;

7) выдавать уведомления о подключении/присоединении к публичной сети водоснабжения и канализации в течение не более 10 рабочих дней с момента подачи заявления и представления необходимых документов, указанных в настоящем Положении;

8) информировать потребителей, не менее чем за 3 (три) рабочих дня, через средства массовой информации, официальную веб-страницу и/или путем размещения объявлений, в том числе в подъездах многоквартирных жилых домов, о любом запланированном перерыве в подаче воды и/или приеме сточных вод в случае плановых работ по реконструкции, модернизации, ремонту, подключению и т.д.;

9) принимать меры по устранению неисправностей, возникших в публичных системах водоснабжения и канализации, в сроки, установленные настоящим Положением и Рамочным положением о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации;

10) осуществлять обслуживание и эксплуатацию водопроводных вводов и канализационных выпусков, находящихся в своем управлении, через которые предоставляется публичная услуга водоснабжения и канализации, до разграничительного пункта;

11) осуществлять закупку, установку, эксплуатацию, обслуживание, ремонт, замену и метрологическую поверку водомеров в соответствии с требованиями Закона № 303/2013 и настоящего Положения, и информировать потребителей через средства массовой информации или через веб-страницу о мерах, которые следует выполнять для защиты водомеров от замерзания;

12) не допускать дискриминации потребителей, исчислять плату за поставленную/предоставленную услугу на основе утвержденных тарифов и показаний водомеров, а при отсутствии водомеров - на время периодической метрологической проверки или выхода из строя по причинам, которые не могут быть вменены в вину потребителю - рассчитывать плату за объем потребления воды, исходя из зарегистрированного среднемесячного объема за последние три месяца до поверки (повреждения). В случае, когда водомер не установлен, объем потребления воды рассчитывается в соответствии с утвержденными в установленном порядке нормами потребления, согласно положениям нормативных актов;

13) информировать потребителей о предоставляемой/предоставляемой услуге, в том числе о возможных рисках, качестве услуги, качественных и количественных условиях сброса сточных вод, изменении тарифа;

14) возвращать или пересчитывать потребителям неверно выставленные в счетах-фактурах платежи и выплачивать им возмещения за причиненный по своей вине ущерб, в соответствии с Законом № 303/2013, Гражданским кодексом и настоящим Положением;

15) возмещать в соответствии с законом собственникам, находящимся по соседству с публичными системами водоснабжения и канализации, ущерб, причиненный в результате вмешательств по технологическому переоснащению, ремонту, ревизии или в случае аварий, и приводить в исходное состояние пострадавшие земельные участки. Собственнику участка, пострадавшему в результате осуществления права сервитута, выплачивается возмещение за причиненный ущерб;

16) повторно подключать внутренние установки водоснабжения и канализации потребителя к публичной системе водоснабжения и канализации, согласно требованиям настоящего Положения, и возобновлять поставку/предоставление публичных услуг;

17) ежемесячно выставлять потребителю счет-фактуру, выписанный на основе показаний водомера или на основе норм потребления, в случае, когда водомер не установлен, для оплаты поставленной/предоставленной услуги с применением действующих тарифов не менее чем за 10 дней до истечения указанного в счете-фактуре предельного срока оплаты;

- 18) определять объем потребления воды и сточных вод, при отсутствии водомера, согласно требованиям пункта 126;
- 19) представлять, по требованию потребителя, информацию о предыдущем объеме потребления воды, о начисленных и уплаченных платежах и пенях. Оператор представляет в обязательном порядке потребителю расчет объема воды и объема сточных вод в случае незаконного потребления;
- 20) отвечать в течение не более 30 рабочих дней на письменные петиции потребителя;
- 21) возмещать причиненный потребителю ущерб в случае, когда доказана вина оператора;
- 22) возвращать накопленные долги перед потребителем до даты приостановления действия или расторжения договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;
- 23) информировать потребителей и заявителей о способах решения поднятых ими проблем;
- 24) обеспечивать получение платежей от потребителей за публичную услугу водоснабжения и канализации, в том числе через банки, почтовые отделения или через свои территориальные офисы, в предусмотренный в настоящем Положении срок;
- 25) обеспечивать доступ потребителей к круглосуточной телефонной службе, номер телефона которой указывается в обязательном порядке в договоре, в счете-фактуре и на веб-странице;
- 26) осуществлять снятие показаний водомера, проверку водомера и наложенных пломб только в присутствии потребителя или его представителя;
- 27) требовать от небытовых потребителей декларацию под личную ответственность об использовании воды и управлении сточными водами;
- 28) требовать от небытовых потребителей информацию о системе водоснабжения и канализации;
- 29) информировать потребителей через регулярные промежутки времени и не реже одного раза в год (согласно утвержденному графику мониторинга) в наиболее подходящей и легко доступной форме, в том числе через счета-фактуры или цифровыми средствами, через официальную страницу о качестве воды, предназначенной для потребления человеком, в том числе о справочных параметрах.

**77.** По отношению к потребителям оператор имеет следующие права:

- 1) ежемесячно выставлять счета-фактуры и получать стоимость поставленной/ предоставленной публичной услуги водоснабжения и канализации, в соответствии с утвержденными тарифами и в порядке, установленном настоящим законом, другими нормативными актами;
- 2) начислять потребителям пени за неоплату предоставленной публичной услуги водоснабжения и канализации в срок, установленный в счете-фактуре на оплату, согласно положениям Закона № 303/2013;
- 3) пользоваться доступом к водомерам, установленным у потребителей, с которыми он заключил договоры о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, к контрольным колодцам сточных вод, установкам, расположенным на собственности потребителей, для снятия показаний водомеров, отбора проб для определения качества сточных вод, представления водомеров на метрологическую поверку и для проверки целостности водомеров и наложенных на них пломб, а также для отключения внутренних установок водоснабжения и канализации потребителей в случаях, предусмотренных Законом № 303/2013 и настоящим Положением. Доступ осуществляется только в присутствии потребителей или их представителей;
- 4) ограничивать или прерывать поставку/предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации в обстоятельствах, предусмотренных статьей 23 Закона № 303/2013 и настоящим Положением;
- 5) отключать внутренние установки водоснабжения и канализации в случаях, предусмотренных пунктом 169;
- 6) отказывать в выдаче уведомления о подключении/присоединении к публичным сетям водоснабжения и/или канализации внутренних установок водоснабжения/канализации новых потребителей, со своевременным сообщением причины в соответствии с положениями пункта 29;
- 7) демонстрировать потребителю факт и способ незаконного потребления им воды, составлять акт выявления нарушения и осуществлять перерасчет потребления воды и объема сточных вод в соответствии с положениями пунктов 153-157;
- 8) исправлять ошибочный счет-фактуру, согласно пунктам 150 и 151;
- 9) требовать от потребителя предоплаты в случаях, предусмотренных настоящим Положением;
- 10) осуществлять без предупреждения, при участии небытового потребителя или назначенного им представителя, с учетом графика их работы, проверку качества сточных вод, сбрасываемых потребителем в публичную систему канализации, а также их максимальных расходов;
- 11) выписывать собственникам/арендаторам счета-фактуры на площади стока ливневых вод при выявлении несанкционированного сброса ливневых вод в публичную систему канализации, на объем сброса, рассчитанный согласно нормативным актам, с применением тарифа на услугу канализации, и устранять несанкционированные подключения за их счет;
- 12) инициировать и участвовать в метрологической экспертизе водомера, во внесудебной экспертизе в специализированных учреждениях, в случае предполагаемого повреждения водомера, вмешательства в водомер или нарушения пломб оператора;
- 13) определять совместно с потребителем периодичность снятия показаний водомера, но не реже одного раза в

## Часть 6

### Учет объемов поставки воды потребителям и объемов сточных вод, отведенных в публичную систему канализации

**78.** Объем воды, поставленной потребителю, определяется на основе показаний, зарегистрированных водомером. Объем сточных вод, отведенных в публичную систему канализации и принятых оператором, определяется на основе показаний, зарегистрированных водомером по учету сточных вод, а при его отсутствии объем сточных вод определяется на основе показаний водомера.

**79.** Каждое место потребления оснащается в обязательном порядке водомером, легализованным на территории Республики Молдова, включенным в Государственный реестр средств измерений Республики Молдова, и прошедшим метрологическую поверку.

**80.** Запрещается определять объем воды на основе показаний водомера с истекшим бюллетенем метрологической проверки или не соответствующего требованиям нормативной документации, применимой в области легальной метрологии.

**81.** Не допускается предоставление публичной услуги питьевого и технологического водоснабжения новым потребителям без установки соответствующих водомеров учета объемов воды, согласно требованиям, предусмотренным пунктом 79. Не является обязательной установка водомеров для учета объемов сточных вод.

**82.** В случае несогласия с учетом и фактурированием объемов сточных вод, отводимых в публичную канализационную сеть, потребитель вправе установить водомер для учета объема сточных вод у канализационного выпуска, с соблюдением технических и регулирующих норм и согласованием работ с оператором. Закупка, установка, эксплуатация, обслуживание, замена и метрологическая проверка водомеров для учета объемов сточных вод, отводимых в публичную канализационную сеть, осуществляются потребителем.

**83.** Тип водомера, параметры и технические характеристики водомера, подлежащего установке у потребителя, выбираются оператором согласно моделям, утвержденным и включенным в Государственный реестр средств измерений Республики Молдова, и предусматриваются в уведомлении о подключении/присоединении и договоре, заключенном между потребителем и оператором.

**84.** Закупка, установка, эксплуатация, обслуживание, замена и метрологическая проверка водомеров осуществляются:

1) на вводах многоквартирных жилых домов, в частных домах – оператором, за счет финансовых средств, предусмотренных в тарифе на публичную услугу водоснабжения и канализации, рассчитанных в соответствии с утвержденной Агентством Методологией определения, утверждения и применения тарифов на услугу водоснабжения, канализации и очистки сточных вод;

2) в квартирах многоквартирных жилых домов, с которыми заключены прямые договоры с оператором или при заключении договора непосредственно с оператором – оператором, за счет финансовых средств, предусмотренных в тарифе на публичную услугу водоснабжения и канализации, рассчитанных в соответствии с утвержденной Агентством Методологией определения, утверждения и применения тарифов на услугу водоснабжения, канализации и очистки сточных вод;

3) у других потребителей – согласно договору, заключенному между потребителем и оператором, или между потребителем и администратором ассоциации, за счет финансовых средств потребителя.

**85.** Снабжение счетчиками всех водопроводных вводов многоквартирных жилых домов, частных домов, квартир и других потребителей является обязательным, в соответствии с положениями Закона № 303/2013.

**86.** В квартирах многоквартирных жилых домов при заключении прямого договора с оператором потребление воды определяется на основе имеющихся в эксплуатации водомеров, которые соответствуют техническим требованиям к установке и эксплуатации согласно применимым нормативным документам в области легальной метрологии, при условии передачи в управление оператора до вывода из эксплуатации, на основе письменного согласия потребителя.

**87.** Оператор обязан информировать заявителя, потенциального потребителя о технических параметрах и характеристиках подлежащих установке водомеров, а также о типах водомеров, легализованных на территории Республики Молдова центральным органом метрологии.

**88.** Оператор принимает к установке только водомеры, прошедшие метрологическую поверку и легализованные на территории Республики Молдова. Оператор обязан отказать в установке водомера, приобретенного заявителем/потребителем, если тип, технические параметры и характеристики водомера не соответствуют тем, которые включены в Государственный реестр средств измерений Республики Молдова, и он не указан в уведомлении о подключении/присоединении.

**89.** Установка водомеров производится согласно требованиям Молдавского стандарта SM SR EN 14154-2+A1: 2010 «Водомеры. Часть 2: Установка и условия эксплуатации».

**90.** После установки водомер пломбируется представителем оператора в обязательном присутствии потребителя, с составлением протокола сдачи в эксплуатацию водомера в двух экземплярах. Форма протокола

сдачи в эксплуатацию водомера разрабатывается оператором по образцу, установленному в Приложении № 3. В протоколе указываются дата установки, тип и номер водомера, место его установки, фамилия или наименование потребителя, наименование оператора, исходные показания водомера, номер пломб, другие сведения. Нить пломбы оператора должна быть медной или из другого некорродирующего металла.

**91.** Оператор вправе предпринимать адекватные меры по предупреждению или исключению вмешательств в работу водомера. Данные меры указываются в обязательном порядке в протоколе сдачи в эксплуатацию водомера или в акте проверки водомера, составленном в обязательном присутствии потребителя или его законного представителя. Оператор обязательно информирует потребителя об этом и о последствиях, которые могут наступить в случае вмешательства потребителя в работу водомера.

**92.** Потребителю запрещается вмешательство в любой форме в водомер и наложенные на него пломбы или в другие установки оператора, а также перекрытие доступа к ним персоналу оператора.

**93.** Потребитель или лицо, ответственное за целостность водомера, обязано уведомлять оператора в случае обнаружения повреждения водомера или нарушения пломб оператора.

**94.** Персонал оператора обязан предъявлять потребителю служебное удостоверение и сообщать о цели визита при запросе доступа на собственность потребителя с целью проверки водомера, для снятия показаний водомера, для осмотра внутренних сетей потребителя, для осмотра водопроводного ввода, для выполнения работ на установках, находящихся в собственности оператора и расположенных на собственности потребителя, или с целью отключения от публичной системы водоснабжения и канализации внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя, согласно требованиям настоящего Положения. В указанных случаях потребитель обязан немедленно и безусловно обеспечить доступ персонала оператора к водомеру и соответствующим установкам. В случае отказа оператор вправе задокументировать это путем составления соответствующего акта, с последующим применением условий подпункта 3) пункта 169 настоящего Положения. Персонал оператора и потребитель вправе определить по взаимному согласию время проведения вышеуказанных мероприятий. Образец акта о немотивированном отказе предоставить персоналу оператора доступ к водомеру и внутренним установкам предусмотрен в Приложении № 4.

**95.** В случае замены водомера и/или демонтажа водомера для периодической метрологической поверки у бытового потребителя, оператор информирует бытового потребителя о дате и промежутке времени, в пределах которого будут выполнены работы по демонтажу, по замене водомера, однако этот промежуток времени не должен превышать четыре часа.

**96.** Снятие показаний водомера в целях фактурирования предоставленной публичной услуги осуществляется ежемесячно, за исключением частных жилых домов в холодное время года, когда принимаются меры по защите водомера от замерзания оператором или потребителем, а данные водомера указываются в счете-фактуре на оплату. Оператор несет ответственность за снятие показаний водометров у потребителей, с которыми у него заключены договоры о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. Оператор вправе требовать от потребителей доступ к водомеру для снятия показаний водомера и для проверки водомера в любое время дня, в промежутке с 8.00 до 20.00 часов, а потребитель обязан предоставить оператору безусловный доступ к водомеру. В случае отсутствия у оператора доступа к водомеру для снятия его показаний, он вправе указать в счете-фактуре на оплату за соответствующий месяц оценочный объем потребления, на уровне среднего объема потребления за предыдущий период с последующим перерасчетом, исходя из фактических показаний водомера, но не реже одного раза в квартал. Проверка водомера и наложенных пломб осуществляется оператором по мере необходимости, и только в присутствии потребителя или его законного представителя, в том числе членов семьи бытового потребителя, достигших совершеннолетия и проживающих вместе с ним, с составлением акта проверки в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон.

**97.** Ежеквартально ассоциация/управляющий, по обстоятельствам, оператор обязаны определять причину образования расхождений между показаниями водомера, установленного на водопроводном вводе многоквартирного жилого дома или его части, и показаниями водометров, установленных в единицах, путем проверки целостности общих водопроводных сетей внутри многоквартирного жилого дома и путем устранения, при необходимости, всех утечек, путем проверки показаний водометров и сопоставления с фактическими показаниями водометров. В дальнейшем, по обстоятельствам, производится перерасчет распределенной разницы. Представитель оператора не вправе проводить проверку водомера в отсутствие потребителя или его представителя, за исключением случая, когда потребитель отказывается участвовать в проверке водомера. Представитель оператора обязан осмотреть целостность водомера и наложенных пломб, не повреждая или не нарушая их. Если представитель оператора обнаруживает, что водомер поврежден и/или нарушены наложенные оператором пломбы, он показывает данные нарушения потребителю. Представитель оператора вправе проверять целостность водопроводного ввода. В результате проверки водомера и наложенных пломб, и после проверки целостности водопроводного ввода представитель оператора обязан составить акт проверки в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон. Акт проверки подписывается оператором и потребителем.

**98.** В случае отказа потребителя или его представителя участвовать в проверке водомера и наложенных пломб, представитель оператора проводит проверку в его отсутствие, составляя акт проверки водомера, в котором указывается факт отказа. Акт проверки водомера, подписанный представителем оператора, вручается

потребителю, а в случае отказа потребителя получить составленный акт, он направляется потребителю с извещением по почте.

**99.** В случае выявления незаконного потребления представитель оператора обязан продемонстрировать это потребителю и составить акт выявления нарушения согласно Приложению № 5, в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон. Представитель оператора указывает в акте, в обязательном порядке, каким способом потребитель осуществлял незаконное потребление.

**100.** Акт выявления нарушения подписывается представителем оператора и потребителем или его представителем. В случае отказа потребителя или его представителя подписать акт выявления нарушения, представитель оператора указывает в акте факт и причины отказа. В случае несанкционированного подключения внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации или в случае потребления воды в обход водомера, представитель оператора устраняет выявленные нарушения и сохраняет соответствующие доказательства.

**101.** Представитель оператора вправе снять в присутствии потребителя водомер для его представления в учреждение, которое проводит внесудебную экспертизу, в случае предположения, что данный водомер поврежден, что совершено вмешательство в водомер или нарушены наложенные оператором пломбы. Представитель оператора обязан составить акт демонтажа в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из сторон. В акте демонтажа указывается, в обязательном порядке, номер и показания водомера, номера наложенных на водомер пломб оператора, а также причины демонтажа. Образец акта демонтажа водомера предусмотрен в Приложении № 6.

**102.** Представитель оператора упаковывает водомер и/или наложенные пломбы в собственный пакет, устанавливает на пакет пломбу и в тот же день вместе с потребителем представляет водомер на внесудебную экспертизу или вручает упакованный и опломбированный водомер потребителю для его предоставления на внесудебную экспертизу в течение 7 (семи) дней. Потребитель не вправе снимать пломбу с пакета, в который был помещен водомер и наложенные пломбы.

**103.** Учреждение, в котором должна быть проведена внесудебная экспертиза, выбирается потребителем.

**104.** До проведения внесудебной экспертизы потребитель вправе обратиться за проведением метрологической экспертизы водомера, расходы на проведение метрологической экспертизы оплачиваются потребителем. Оператор информирует об этом потребителя в обязательном порядке. В этом случае потребитель представляет водомер в учреждение, в котором должна быть проведена внесудебная экспертиза, в течение 5 (пяти) рабочих дней после составления заключения экспертной метрологической проверки.

**105.** Оператор и потребитель вправе обращаться за проведением повторной внесудебной экспертизы.

**106.** После проведения внесудебной экспертизы оператор или потребитель, по обстоятельствам, обязан предоставить второму в течение 10 дней водомер и пломбы, наложенные оператором на водомер, и заключение внесудебной экспертизы водомера.

**107.** В случае, когда потребитель не предъявляет опломбированный водомер и наложенные на водомер пломбы на внесудебную экспертизу, или установлено нарушение пломб, наложенных на пакет, в который был упакован водомер, или поврежден пакет, в который был упакован водомер, оператор вправе применить к потребителю условия пунктов 153 и 154.

**108.** В случае разрушения, хищения или утери водомера и/или наложенных на него пломб после их передачи оператором потребителю, оператор вправе применить условия пунктов 153 и 154.

**109.** Расходы на проведение внесудебной экспертизы оплачиваются стороной, которая ее инициировала.

**110.** Оператору запрещается применять условия пунктов 153 и 154, если не был установлен способ, которым потребитель совершал незаконное потребление. Основанием для установления незаконного потребления служат акт выявления нарушения, выводы заключения внесудебной экспертизы, выводы заключения метрологической экспертизы и результаты рассмотрения других собранных оператором доказательств.

**111.** Решение о незаконном потреблении принимается оператором в течение не более 20 дней со дня составления акта выявления незаконного потребления и/или выводов внесудебной экспертизы, выводов заключения метрологической экспертизы. Если оператором установлено, что потребитель не совершал незаконного потребления, оператор информирует об этом соответствующего потребителя.

**112.** Если оператором установлено незаконное пользование потребителем публичной услугой водоснабжения и канализации, оператор выносит обоснованное решение с указанием обстоятельств и причин, на основании которых оно принято. Оператор обязан указать в решении право потребителя на обжалование решения в случае несогласия, а также срок обжалования. После принятия решения оператор выписывает счет-фактуру за незаконное потребление.

**113.** В случае выявления или установления оператором факта изменения назначения помещения из жилого в нежилое, предназначенного для нужд, связанных с предпринимательской или профессиональной деятельностью, или использования помещения в нежилых целях без обращения владельца объекта недвижимости к оператору в установленный срок за заключением нового договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в качестве небытового потребителя, оператор вправе составить

акт выявления нарушения, касающегося изменения назначения жилого помещения.

**114.** Оператор вправе принять обоснованное решение, с указанием обстоятельств и причин, на основании которых оно принято, посредством которого взыскать разницу между стоимостью услуги, рассчитанной на основе тарифа, применявшегося в соответствующем периоде, и стоимостью услуги, рассчитанной на основе действующего тарифа, который подлежал применению к потребителю в результате изменения назначения жилого помещения или его использования в нежилых целях, за период от изменения назначения жилого помещения и до его обнаружения оператором, но не более одного года, при условии, что у потребителя установлен опломбированный в установленном порядке водомер, а его метрологическая поверка действительна на расчетный период.

**115.** В решении оператор обязан указать право потребителя на его обжалование в случае несогласия, а также срок обжалования. После принятия решения оператор выписывает счет-фактуру на взыскание разницы между фактически оплаченной стоимостью и той, которую следовало оплатить потребителю, с указанием подробных расчетов.

**116.** Решение оператора о взыскании разницы между стоимостью оплаченной услуги, рассчитанной на основе примененного тарифа, и стоимостью услуги, рассчитанной на основе тарифа, который следовало применить к потребителю, и решение о незаконном потреблении, а также выписанные на их основе счета-фактуры направляются соответствующему потребителю в течение не более 5 (пяти) дней после принятия решения.

**117.** Решение оператора о взыскании разницы между стоимостью оплаченной услуги, рассчитанной на основе примененного тарифа, и стоимостью услуги, рассчитанной на основе тарифа, который следовало применить к потребителю, или о незаконном потреблении может быть обжаловано потребителем в судебную инстанцию в соответствии с положениями законодательства. В случае вынесения судебной инстанцией постановления об отмене решения оператор обязан аннулировать счет-фактуру, выписанный на основании этого решения, на взыскание разницы между стоимостью оплаченной услуги, рассчитанной на основе примененного тарифа, и стоимостью услуги, рассчитанной на основе тарифа, который следовало применить к потребителю, или за незаконное потребление.

**118.** В случае уведомления оператора потребителем, в соответствии с пунктом 93, о повреждении водомера и/или о нарушении наложенных оператором пломб, это не квалифицируется как незаконное потребление, совершенное потребителем, если данное нарушение не доказывается в результате рассмотрения.

**119.** Демонтаж водомеров, установленных на водопроводных вводах/канализационных выпусках, осуществляется оператором или потребителем после предварительного письменного согласования с оператором. Расходы оператора на выполнение работ по демонтажу или повторной установке водомера, выполненных по запросу потребителя, полностью оплачиваются потребителем. Заявление о демонтаже или повторной установке водомера подается потребителем в офис оператора. В случае демонтажа водомера для проведения периодической или экспертной метрологической поверки, для проведения внесудебной экспертизы не приостанавливается предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации.

**120.** Потребитель оплачивает расходы на ремонт, демонтаж, метрологическую поверку и повторную установку поврежденного водомера или его замену, а также обязан оплатить стоимость пересчитанного потребления воды и/или пересчитанного объема сточных вод, если повреждение водомера происходит по его вине.

**121.** Водомеры, установленные у потребителей или у оператора и используемые для фактурирования, должны проходить метрологическую поверку в законные сроки, установленные в соответствии с Официальным перечнем средств измерений, подлежащих обязательному государственному метрологическому контролю, утвержденным Постановлением Правительства № 1042/2016, и только в авторизованных метрологических лабораториях. В случае отрицательных результатов метрологических поверок водомер заменяется или ремонтируется.

**122.** Оператор и потребитель или их представители вправе присутствовать при проведении метрологической экспертизы водомера. Заключение метрологической экспертизы предоставляется оператору и потребителю.

**123.** Оператор и потребитель могут инициировать метрологическую экспертизу водомера в случае наличия у одной из сторон подозрений по поводу правильности работы водомера. Оплата метрологической экспертизы осуществляется стороной, которая ее инициировала. Если в результате метрологической экспертизы жалоба подтверждается, оператор производит перерасчеты в соответствии с пунктами 130-132. Бытовой потребитель оплачивает расходы на метрологическую экспертизу только в случае, когда его жалоба не находит подтверждения.

**124.** Демонтаж водомера для проведения метрологической экспертизы по запросу потребителя осуществляется оператором в течение не более 5 (пяти) дней со дня регистрации соответствующего заявления. Образец заявления о метрологической проверке/экспертизе приведен в Приложении № 7. Оператор обязан довести до сведения бытового потребителя обязанность оплаты тарифа на демонтаж, повторную установку водомера, на метрологическую экспертизу и его опломбирование, если в результате запрошенной бытовым потребителем метрологической экспертизы доказано, что водомер работает в пределах допустимой погрешности.

**125.** При демонтаже водомера по запросу потребителя для метрологической экспертизы, представитель

оператора составляет акт демонтажа водомера в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из сторон, указывая в нем номер водомера и пломб, показания водомера, а также причины демонтажа. Водомер упаковывается, пломбируется оператором и вручается потребителю для предъявления в течение 7 (семи) дней на метрологическую экспертизу, в независимую метрологическую лабораторию, владеющую соответствующим разрешением, выданным согласно закону. Потребитель обязан представить оператору выводы метрологической экспертизы и водомер в течение 7 (семи) дней со дня получения данных выводов.

**126.** При отсутствии водомера или если бюллетень метрологической проверки водомера истек, или водомер не соответствует положениям применимых нормативных документов в области легальной метрологии, поставленный объем воды рассчитывается в соответствии с утвержденными в установленном порядке нормами потребления, согласно требованиям нормативных актов.

В случае прекращения подачи воды на срок, превышающий три дня подряд, и отсутствия водомеров, или если бюллетень метрологической проверки водомеров истек, объем воды, поставленной и включаемой в счет-фактуру за расчетный месяц, определяется с учетом фактического срока предоставления услуг. При отсутствии водомера по учету сточных вод, объем отведенных сточных вод считается равным объему потребленной воды. Перерывы в водоснабжении регистрируются в установленном порядке.

**127.** В случае установки водомера в пределах собственности оператора, ответственность за целостность водомера и наложенных пломб возлагается на оператора. По требованию, оператор обязан обеспечить доступ потребителя к водомеру. В этом случае потребитель вправе наложить на водомер свою пломбу.

**128.** В случае повреждения водомера, установленного у бытового потребителя или на водопроводном вводе многоквартирного жилого дома, не по вине потребителя, оператор восстанавливает учет объема питьевой воды в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня демонтажа водомера, путем ремонта водомера или его замены. Небытовые потребители восстанавливают за свой счет учет объема питьевой воды, технологической воды, сточных вод в течение 5 (пяти) рабочих дней путем ремонта водомера или его замены.

**129.** В случае хищения или повреждения водомера по вине потребителя, он обязан известить оператора. В этих случаях потребитель оплачивает все расходы на ремонт, установку или замену водомера. Восстановление учета потребления воды производится в течение не более 10 рабочих дней со дня документальной регистрации хищения или повреждения водомера. В случае неподчинения потребителя данным требованиям оператор вправе определять потребление воды в зависимости от сечения водопроводного ввода в точке соединения водомера, скорости движения воды, периода времени от последнего снятия показаний водомера и до даты повторной установки другого водомера или ремонта поврежденного водомера.

**130.** В случае повреждения водомера не по вине потребителя, его снятия для ремонта или снятия для периодической или экспертной метрологической поверки, объем потребления воды/объем сточных вод, отведенных за время отсутствия водомера, рассчитывается исходя из среднемесячного объема воды, зарегистрированного за последние три месяца до поверки (повреждения).

**131.** В случае хищения, повреждения либо выхода из строя водомера не по вине потребителя, и если он известил оператора, или необходим демонтаж водомера для ремонта или метрологической поверки, если этот водомер работал менее трех месяцев, но не менее одного месяца, среднемесячный объем потребления воды/объем сточных вод определяется на основе средних показателей за весь период его работы, а если этот период составляет менее одного месяца или если за период со дня опломбирования оператором водомера потребителя, у которого ранее не было водомера, водомер не зарегистрировал какого-либо потребления, объем воды определяется согласно нормам потребления.

**132.** В случае хищения, повреждения либо выхода из строя водомера не по вине потребителя, и если он известил оператора, объем потребления воды/объем сточных вод рассчитывается, исходя из среднемесячного объема потребления воды, зарегистрированного за последние три месяца его работы, определенного за период со дня последнего снятия показаний водомера и до даты установки и опломбирования нового водомера оператором.

**133.** Если водомер был демонтирован для ремонта, метрологической поверки или метрологической экспертизы, объем потребления воды/объем сточных вод, сброшенных в канализацию за время отсутствия водомера, рассчитывается исходя из среднемесячного объема воды, зарегистрированного за последние три месяца до проверки (повреждения).

**134.** Если потребитель, который был извещен о дате визита представителя оператора, при предъявлении удостоверения не разрешает персоналу оператора доступ для проведения проверки водомера в промежутке времени с 8.00 до 20.00 часов, представитель оператора составляет акт отказа в доступе, который вручается или отправляется потребителю по почте, в котором обязательно указывается дата следующего визита для проверки водомера.

**135.** Если и при повторном визите потребитель не разрешает доступ к водомеру, оператор отключает внутренние установки водоснабжения и канализации потребителя от публичной системы водоснабжения и канализации в соответствии с положениями подпункта 3) пункта 169.

Если место потребления не может быть отключено по техническим причинам или потребитель отказался предоставить доступ оператору к внутренним установкам потребителя, оператор вправе определять потребление воды в зависимости от сечения водопроводного ввода в точке соединения водомера, скорости

движения воды и периода времени после последнего снятия показаний водомера.

**136.** В случае невыполнения небытовым потребителем обоснованного предписания оператора, переданного потребителю не менее чем за 30 дней, о периодической метрологической проверке или об установке/повторной установке водомеров, адекватных расходу, в том числе сезонному, оператор отключает место потребления, заранее предупредив потребителя уведомлением об отключении, которое направляется или вручается потребителю не менее чем за 5 (пять) дней до намеченной даты отключения.

**137.** При наличии у потребителя водопроводных сетей для пожаротушения, подключенных к публичной сети водоснабжения без установки водомера, снятие пломб с пожарных гидрантов и других противопожарных установок допускается только в случае пожара, с уведомлением оператора. После использования водопроводных сетей для пожаротушения потребитель обязан предъявить оператору в течение одного дня акт снятия пломб с противопожарных устройств и арматуры, опломбированных оператором, и времени их использования, согласованный с организацией, выполнившей работы по тушению пожара.

**138.** Испытание водопроводных сетей потребителя для пожаротушения осуществляется только с письменным уведомлением оператора о сроках и продолжительности работ. После проведения испытания водопроводных сетей для пожаротушения потребитель составляет с оператором протокол о фактическом времени использования противопожарных устройств.

**139.** Указанные протоколы служат основанием для повторного опломбирования пожарных гидрантов и других противопожарных установок, а также для расчета объемов воды, дополнительно оплачиваемых потребителем. В случае несоблюдения данных требований потребителем объем расходы воды за период снятия пломб с гидрантов и других противопожарных установок определяется оператором в зависимости от сечения водопроводного ввода, скорости движения воды и периода времени до опломбирования гидрантов и других противопожарных установок.

## Часть 7

### Фактурирование и оплата публичной услуги водоснабжения и канализации

**140.** Оплата публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется на основании счета-фактуры, ежемесячно выписываемого оператором и вручаемого потребителю или отправляемого по почте. По запросу потребителя счет-фактура может отправляться в электронном формате.

**141.** Счета-фактуры выписываются на основе показаний водомера или, по обстоятельствам, за услугу, рассчитанную в результате установления незаконного потребления, для взыскания разницы между оплаченным тарифом и тем, который следовало оплатить потребителю, и дополнительных платежей за превышение нормативов сброса сточных вод в публичную канализационную сеть, норм потребления и тарифов, утвержденных Агентством или органами местного публичного управления, с соблюдением требований настоящего Положения, в том числе при выписке счетов-фактур на предоплату.

**142.** В многоквартирных жилых домах, где договоры о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации заключаются с администратором ассоциации, фактурирование услуги осуществляется для каждого отдельного жильца на основе утвержденных тарифов на публичную услугу питьевого водоснабжения, на публичную услугу канализации и/или очистки сточных вод. Поквартирное распределение объема воды, зарегистрированного общим водомером, установленном на водопроводном вводе многоквартирного жилого дома, осуществляется на основе Положения о предоставлении и оплате коммунальных и некоммунальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства № 281/2024.

**143.** В многоквартирных жилых домах оплата публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется на основе счета-фактуры, ежемесячно выписываемого оператором или посредниками, с которыми заключен договор у оператора или у ассоциации, на основе показаний водомера или норм потребления и утвержденных тарифов, с соблюдением договора о предоставлении услуги или отраслевой нормативной базы.

**144.** Администратор ассоциации обязан представлять оператору необходимую информацию для фактурирования в отношении водомеров, установленных в кондоминиуме и не установленных в единицах, а также необходимую техническую информацию для применения способа распределения объема потребления воды внутри многоквартирного жилого дома, а оператор/посредник при расчетах распределяет между единицами стоимость всех опосредованных услуг и фактурирует их в соответствии с требованиями Положения о предоставлении и оплате коммунальных и некоммунальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства № 281/2024.

**145.** В случае изменения тарифов на публичную услугу водоснабжения и канализации в пределах периода фактурирования, в целях выписки счета-фактуры за предоставленную услугу оператор вправе определять объем питьевой воды, объем технологической воды, объем услуги канализации и очистки сточных вод в период до даты вступления в силу новых тарифов и после этой даты, на основании среднесуточного потребления воды, сточных вод, рассчитанного за соответствующий период фактурирования, согласно показаниям водомеров.

**146.** Ежемесячный счет-фактура на оплату, ежемесячно выставляемый оператором потребителю, должен содержать в обязательном порядке следующие данные:

- 1) фамилию и имя (наименование) потребителя;
- 2) адрес каждого места потребления и номер договора;

- 3) дату выписки счета-фактуры;
- 4) текущие и предыдущие показания водомера и период, за который выписан счет-фактура;
- 5) потребленный объем питьевой воды, потребленный объем технологической воды, объем сточных вод, сброшенных в период фактурирования;
- 6) тарифы, применяемые на один м<sup>3</sup>;
- 7) сумму к оплате за каждую предоставленную услугу за период выписки счета-фактуры;
- 8) дату отправки счета-фактуры;
- 9) предельный срок оплаты счета-фактуры;
- 10) долги за предыдущий период;
- 11) общую сумму к оплате, включающую и долги, при наличии таковых;
- 12) пени, по обстоятельствам;
- 13) адрес и номер телефона оператора, в том числе номер телефона круглосуточной службы, электронной почты и официальной веб-страницы оператора.

**147.** Счет-фактура на оплату должен содержать и следующие примечания:

«ВНИМАНИЕ!

Обращаем Ваше внимание, что в случае неоплаты данного счета-фактуры в течение 10 дней после указанного в ней предельного срока, в соответствии с законодательством, оператор вправе отключить принадлежащие вам внутренние установки водоснабжения и канализации от публичной системы водоснабжения и канализации. Повторное подключение внутренних установок водоснабжения и канализации станет возможным после устранения причины, которая привела к отключению, и после оплаты тарифа на повторное подключение».

**148.** Оператор не вправе включать в ежемесячный счет-фактуру на оплату иные суммы, кроме рассчитанных согласно требованиям пунктов 141-145.

**149.** Оператор вправе начислять потребителям пению за каждый день просрочки оплаты предоставленных услуг, с первого дня после предельного срока оплаты счета-фактуры. Сумма пеней предъявляется потребителю для оплаты в счете-фактуре. Пеня подлежит начислению в соответствии с заключенным с потребителем договором или согласно законодательству. Размер пени не может превышать размер, установленный Законом № 303/2013. Пеня не применяется в случае ошибочных счетов-фактур.

**150.** В случае обнаружения потребителем выписки ошибочного счета-фактуры не в свою пользу, оператор обязан вернуть переплаченную сумму или, по требованию потребителя, засчитать ее в счет будущих платежей.

**151.** Оператор вправе не возвращать переплаченные суммы или не засчитывать их в счет будущих платежей, если факт выписки ошибочного счета-фактуры был обнаружен после истечения срока давности, установленного Гражданским кодексом, или если потребитель не может доказать данный факт и не может указать дату выписки ошибочного счета-фактуры.

**152.** При выписке ошибочного счета-фактуры не в пользу оператора, вызванная ошибкой сумма вносится в счет-фактуру дополнительно, с применением тарифов, действующих в период совершения ошибки. По требованию потребителя, эта сумма подлежит рассрочке на определенный сторонами период. Оператор не вправе требовать внесения платежа, вызванного ошибкой при фактурировании, если она выявлена по истечении срока давности, установленного Гражданским кодексом, или если оператор не может доказать данный факт и не может указать дату выписки ошибочного счета-фактуры.

**153.** В случае установления оператором незаконного потребления потребителем, оператор вправе рассчитать объем поставленной/предоставленной публичной услуги, который подлежит включению оператором в счет-фактуру потребителя и который определяется в зависимости от сечения водопроводного ввода, скорости движения воды и продолжительности незаконного потребления.

**154.** При определении объема поставленной/предоставленной публичной услуги оператор обязан учитывать все факторы, позволяющие точно рассчитать ущерб, нанесенный оператору в результате незаконного потребления (категория потребителя, режим потребления, режим работы хозяйствующего субъекта, способ незаконного потребления, состояние внутренних установок потребителя, на какие нужды используется вода, количество лиц, проживающих в квартире или частном доме, объем воды, зарегистрированный водомером, установленным в многоквартирном жилом доме и т.д.), не ущемляя законных прав потребителя.

**155.** Сечение водопроводного ввода и скорость движения воды вносятся в обязательном порядке в договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. Скорость движения считается равной не более 1,5 метра в секунду.

**156.** Продолжительность незаконного потребления рассчитывается со дня последней проверки водомера, последнего снятия показаний водомера и до даты выявления, но не может превышать одного месяца. Если потребитель отказал в доступе к водомеру, продолжительность незаконного потребления не может превышать трех месяцев.

**157.** В случае установления незаконного потребления при выписке счета-фактуры на объем публичной услуги водоснабжения и канализации применяются тарифы, действующие в период, за который проводится перерасчет, и за вычетом сумм, включенных в счета-фактуры и уплаченных потребителем за данный период.

**158.** Если физические и юридические лица несанкционированно подключают к публичной системе водоснабжения и канализации внутренние установки водоснабжения и канализации, оператор рассчитывает объем публичной услуги согласно сечению трубы, скорости движения воды и за срок, не превышающий один год. Если физическое или юридическое лицо не оплачивает стоимость объема публичной услуги, оператор обращается в судебную инстанцию для возмещения причиненного ущерба.

**159.** В случае снятия водомера для ремонта или если в результате метрологической экспертизы установлено, что погрешность водомера превышает допустимые пределы, потребление воды рассчитывается исходя из среднего объема за последние три месяца, зарегистрированного до демонтажа.

**160.** Положения пункта 159 могут применяться только в том случае, если метрологическая проверка была проведена в пределах указанного промежутка времени, согласно нормативным документам, применимым в области легальной метрологии.

**161.** Оператор вправе требовать предоплату за потребление воды, за объем сточных вод, подлежащий сбросу в публичную систему канализации, от потребителей, обращающихся за повторным подключением внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации, установки которых были отключены из-за неоплаты счетов-фактур за предоставленную публичную услугу и пеней.

**162.** Оператор вправе требовать предоплату от потребителей, заключивших договоры о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации на объект недвижимого имущества - место потребления, которым они владеют не на праве собственности, или от потребителей, в отношении которых был начат процесс несостоятельности.

**163.** Оператор вправе требовать предоплату от потребителя, отключенного от публичной системы водоснабжения и канализации, перед повторным подключением и возобновлением поставки/предоставления данной услуги.

**164.** Сумма предоплаты устанавливается оператором и не может быть выше стоимости среднемесячного объема потребления воды и, соответственно, стоимости услуги канализации и очистки сточных вод. В случае договоров, заключенных с потребителями, не имеющими документ на объект недвижимого имущества, сумма предоплаты не может быть выше стоимости среднемесячного объема потребления воды за два месяца и, соответственно, стоимости услуги канализации и очистки сточных вод за два месяца. Размер предоплаты указывается в обязательном порядке в приложении к договору о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

**165.** Оператор освобождает от предоплаты потребителя, который выполнял свои обязательства в течение одного года, за исключением потребителей, заключивших договоры о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации на объекты недвижимого имущества, которыми они владеют не на праве собственности, и потребителей, в отношении которых был начат процесс несостоятельности.

**166.** В случае расторжения договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации с потребителем, который вносит предоплату, оператор производит окончательный расчет потребления и платежа за поставленную/ предоставленную услугу, и возвращает, при необходимости, разницу потребителю до расторжения договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

**167.** Оператор ведет учет полученных от потребителей предварительных платежей. Данные о предварительных платежах включают в обязательном порядке:

- 1) фамилию, имя потребителя и номер заключенного с ним договора;
- 2) адрес потребителя и места потребления, при их отличии;
- 3) сумму предоплаты.

**168.** Если условия отведения сточных вод в публичную канализационную сеть не могут быть выполнены с экономической или технологической точки зрения заявителем (хозяйствующим субъектом), или когда концентрация загрязняющих веществ в сбрасываемых бытовыми потребителями сточных водах превышает максимально допустимую концентрацию загрязняющих веществ, установленную оператором в соответствии с отраслевыми нормативными актами, оператор и заявитель поступают в соответствии с положениями статьи 22 Закона № 303/2013.

## **Часть 8**

### **Отключение, повторное подключение внутренних установок водоснабжения и канализации, перерывы и ограничения в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации**

**169.** Оператор вправе приостановить подачу воды потребителю или прием сточных вод от потребителя, с предупреждением потребителя, в следующих случаях:

- 1) неудовлетворительное техническое состояние внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя и отказ потребителя устранить несоблюдение правил технической эксплуатации в соответствии с предписаниями оператора;
- 2) невыполнение бытовым потребителем, в течение 30 календарных дней, обоснованного предписания, представленного ему оператором в письменной форме, о метрологической проверке водомера или установке

водомера согласно техническим условиям, разработанным оператором;

3) неоднократный отказ потребителя разрешить персоналу оператора, наделенному правом контроля, доступ к установкам и сетям водоснабжения и/или канализации, к сопутствующим устройствам и сооружениям для осуществления предписанных осмотров или для проверки и снятия показаний водомеров, производства измерений и отбора проб сточных вод, контроля наложенных пломб, регулирования распределения питьевой воды (в случае несоблюдения установленных лимитов), а также для выполнения других работ по эксплуатации, обслуживанию, реконструкции, строительству, демонтажу водомера для метрологической проверки и т.д. Оператор обязан документально оформить этот факт путем составления соответствующего акта, который должен быть направлен потребителю вместе с уведомлением об отключении;

4) распоряжение территориальных органов санитарного надзора и охраны окружающей среды;

5) невыполнение потребителем условий заключенного с оператором договора, касающихся лимитов потребления воды, объема и качества отведенных сточных вод или требований по охране окружающей среды;

6) неоплата потребителем счета-фактуры за поставленную/предоставленную оператором публичную услугу в течение 10 календарных дней после предельного срока оплаты, указанного в выставленном потребителю счете-фактуре, с соблюдением срока, предусмотренного подпунктом 17) пункта 76;

7) установление незаконного потребления, выявление или установление факта изменения назначения помещения из жилого в нежилое, без обращения владельца объекта недвижимости в установленный срок за заключением договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в качестве небытового потребителя, за которым последовала неоплата выписанного счета-фактуры за пересчитанную услугу, в течение 10 календарных дней после предельного срока оплаты, указанного в выставленном потребителю счете-фактуре, с соблюдением срока, предусмотренного подпунктом 17) пункта 76;

8) при установлении взаимного подключения внутренних установок водоснабжения, подключенных к публичной сети, к собственным источникам воды потребителя;

9) отказ потребителя подключиться к публичной сети канализации или, при ее отсутствии, обеспечить сбор и, по обстоятельствам, очистку сточных вод через индивидуальные системы сбора и очистки сточных вод, или отвод собранных сточных вод в установленном порядке на авторизованные станции очистки сточных вод.

**170.** Приостановление подачи воды потребителю или приема сточных вод от потребителя, в соответствии с пунктом 169, осуществляется путем отключения внутренних установок водоснабжения и канализации от публичной системы водоснабжения и канализации, которое производится только в рабочие дни, в промежутке времени с 08.00 до 20.00 часов. Отключение внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя осуществляется только после предупреждения потребителя уведомлением об отключении, которое направляется или вручается потребителю не менее чем за 5 (пять) дней до намеченной даты отключения. В случаях, предусмотренных подпунктами 6) и 7) пункта 169, оператор информирует бытового потребителя посредством счета-фактуры на оплату о потреблении за поставку/предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации, о возможных последствиях в случае несвоевременной оплаты счета-фактуры.

**171.** В случае принятия оператором мер, предусмотренных пунктом 169, он обязан обеспечить, чтобы выполняемые им действия не ухудшали качество публичной услуги водоснабжения и канализации, поставляемой/предоставляемой другим потребителям.

**172.** Запрещено отключать внутренние установки водоснабжения и канализации потребителя от публичной системы водоснабжения и канализации в других случаях, кроме предусмотренных настоящим Положением.

**173.** Запрещено бытовому потребителю водоснабжения и канализации потребителя от публичной системы водоснабжения и канализации в следующих случаях:

1) потребитель обжаловал у оператора счет-фактуру на оплату поставленной/ предоставленной услуги;

2) потребитель обжаловал в судебную инстанцию счет-фактуру на оплату поставленной/предоставленной услуги. В этом случае потребитель обязан уведомить оператора в письменном виде о том, что он обратился с иском в судебную инстанцию, с приложением копии иска.

В то же время потребитель обязан оплатить счета-фактуры за текущую услугу, направленные ему оператором, а также пени, начисленные согласно положениям законодательства.

**174.** Отключение внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя от публичной системы водоснабжения и канализации, по требованию потребителя, осуществляется согласно условиям, установленным в настоящем Положении, в течение не более 7 (семи) дней после подачи потребителем письменного заявления, оплаты соответствующих тарифов, за исключением отключения, когда потребитель расторг договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, и обеспечил доступ персоналу оператора для выполнения соответствующих работ.

**175.** Отключение от/повторное подключение к публичной системе водоснабжения и канализации внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя осуществляется только согласно наряду на отключение, повторное подключение, подписанному ответственным лицом оператора, согласно Приложению № 9.

**176.** Представитель оператора, который произвел отключение или повторное подключение внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя, обязан составить акт отключения/повторного подключения в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон, указывая в акте причины

отключения/повторного подключения. Образец акта отключения/повторного подключения внутренних установок водоснабжения и канализации предусмотрен в Приложении № 10.

**177.** Отключение внутренних установок водоснабжения и канализации от публичной системы водоснабжения и канализации должно производиться в разграничительном пункте или там, где есть техническая возможность. Если отключение должно быть выполнено от установок, находящихся в собственности потребителя, он обязан через лицо, ответственное за эксплуатацию соответствующих установок, обеспечить доступ персонала оператора для выполнения отключения.

**178.** В случаях отключения, предусмотренных настоящим Положением, представитель оператора в назначенный день отключения предъявляет потребителю наряд на отключение, подписанный ответственным лицом оператора. Представитель оператора не вправе отключать внутренние установки водоснабжения и канализации потребителя в случае, когда потребитель доказывает факт устранения причин, обусловивших издание наряда на отключение.

**179.** Если в назначенный день отключения потребитель или его представитель не присутствуют в месте потребления, представитель оператора вправе отключить внутренние установки водоснабжения и канализации, составив акт отключения в месте потребления, а впоследствии отправив по почте копию акта и наряда на отключение, в котором указываются причины отключения, адрес и контактный телефон оператора и дата отключения.

**180.** Оператор обязан вести учет всех потребителей, чьи внутренние установки водоснабжения и канализации были отключены от публичной системы водоснабжения и канализации.

**181.** Потребитель вправе обратиться к оператору за повторным подключением внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации, после устранения им причин, вызвавших отключение, и после оплаты тарифа на повторное подключение. Оператор обязан повторно подключать внутренние установки водоснабжения и канализации потребителя к публичной системе водоснабжения и канализации в срок, не превышающий трех рабочих дней после обращения потребителя за повторным подключением и оплаты им тарифа на повторное подключение.

**182.** Потребитель оплачивает тариф на отключение, тариф на повторное подключение только в случае, когда отключение состоялось с соблюдением настоящего Положения. Оператору запрещено взимать тариф на повторное подключение в случае, когда отключение внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя от публичной системы водоснабжения и канализации произошло с нарушением условий настоящего Положения.

**183.** Оператор обязан планировать и выполнять работы по эксплуатации, обслуживанию публичной системы водоснабжения и канализации в порядке, обеспечивающем минимальную продолжительность запланированных перерывов в подаче воды или приеме сточных вод.

**184.** О выполнении запланированных работ (по ремонту, подключению/присоединению, реконструкции и т.д.) в публичных сетях водоснабжения и/или канализации, к которым подключены/присоединены внутренние установки водоснабжения и канализации потребителей, оператор обязан извещать потребителей заранее, не менее чем за 3 (три) рабочих дня до выполнения.

**185.** В случае незапланированных перерывов в поставке/предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации, оператор обязан информировать потребителей в течение не более часа до момента регистрации перерыва.

**186.** Оператор обязан восстановить поставку/предоставление публичной услуги потребителям в кратчайший срок, но не выше сроков, установленных Рамочным положением о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации.

**187.** Оператор обеспечивает круглосуточную работу оперативно-аварийной бригады и дежурных операторов для регистрации телефонных звонков потребителей в круглосуточную телефонную службу.

**188.** В случае незапланированных перерывов в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации на местном уровне (улица, квартал), оператор регистрирует каждый звонок (в том числе дату и время) и информирует потребителя о регистрационном номере звонка.

**189.** Оператор информирует потребителя о вероятном сроке восстановления подачи воды или приема сточных вод, а также о ходе восстановительных работ.

**190.** Оператор не несет ответственности перед потребителем за перерывы, сбои в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, если они возникли не по его вине, однако оператор предпринимает все необходимые меры для возобновления предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации в кратчайший срок.

**191.** Оператор вправе приостановить подачу питьевой воды, технологической воды, прием сточных вод или сократить, без предупреждения, объем поставляемой/предоставляемой услуги в следующих случаях:

- 1) прекращение поставщиком электроэнергии подачи электроэнергии на объекты публичных систем водоснабжения и канализации;
- 2) обстоятельства, оправдывающих неисполнение обязательств, аварии в сетях и установках водоснабжения

и/или канализации, а также резкое и значительное ухудшение качества воды в источнике ее забора вследствие большой концентрации загрязняющих веществ в воде, что требует экстренного прекращения распределения воды и/или приема сточных вод;

3) необходимость увеличения расхода воды в местах, где предстоит погасить пожары.

**192.** В случае подачи воды с перебоями по причине недостаточной пропускной способности водопровода, оператор, с согласия органов местного публичного управления, организует распределение воды в соответствующих секторах населенных пунктов по графику, с информированием потребителей о режиме поставки воды. Одновременно оператор разрабатывает и выполняет меры по обеспечению последующей подачи воды потребителям в предусмотренных объемах.

**193.** В случае невозобновления подачи воды в срок, установленный Рамочным положением о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации, оператор обеспечивает транспортировку воды дезинфицированными цистернами и распределение в заранее установленных местах пострадавшим потребителям, с их информированием у подъезда многоквартирного жилого дома, на веб-странице оператора или в других средствах информации.

**194.** Ограничение объема подачи воды потребителю, а также регулирование режима подачи воды осуществляется в соответствии с условиями договора, заключенного между оператором и потребителем.

## Часть 9

### Петиции потребителей и процедуры урегулирования разногласий

**195.** Оператор обязан располагать офисами по связям с потребителями, со свободным доступом всех потребителей в часы работы, а также назначить персонал с правом принятия решений, ответственный за рассмотрение петиций и решение проблем потребителей.

**196.** Оператор обязан периодически доводить до сведения потребителей следующие данные о деятельности офисов по связям с потребителями:

- 1) адреса офисов, номера телефонов, в том числе номер телефона круглосуточной службы и адреса электронной почты, куда потребители могут направлять петиции;
- 2) график работы – не менее пяти дней в неделю, по восемь часов в день, в течение которых потребитель может подать петицию.

**197.** Представитель оператора, ответственный за рассмотрение петиций потребителей, должен обладать способностями и полномочиями по:

- 1) рассмотрению петиций и прямому разрешению разногласий путем переговоров с потребителем;
- 2) передаче петиции работнику оператора, наделенному полномочиями по рассмотрению и решению поднятых в петиции проблем;
- 3) ознакомлению потребителя с его правами в процессе разрешения разногласий.

**198.** Руководящий персонал оператора обязан вести прием потребителей, которые его запрашивают, в целях решения проблем потребителей. Часы приема утверждаются и указываются во всех офисах по связям с потребителями.

**199.** Петиции потребителей, связанные с поставкой/предоставлением публичной услуги водоснабжения и канализации, рассматриваются и решаются оператором в течение 30 рабочих дней, а те, которые требуют дополнительного изучения и рассмотрения – незамедлительно или в течение 15 рабочих дней со дня регистрации.

**200.** Срок рассмотрения петиции может быть продлен не более чем на 30 рабочих дней должностными лицами данного оператора, о чем информируется заявитель петиции, если:

- 1) необходимы дополнительные консультации для составления ответа на петицию;
- 2) петиция относится к комплексному объему информации, или если необходимо изучить дополнительные материалы, подлежащие отбору и используемые для составления ответа.

**201.** Потребители вправе требовать возмещения причиненного оператором материального и морального ущерба в соответствии с положениями Гражданского кодекса.

**202.** Оператор обязан вести учет петиций. Информация о петициях включает как минимум:

- 1) дату подачи петиции;
- 2) фамилию подавшего петицию лица;
- 3) сущность поднятой в петиции проблемы;
- 4) действия, предпринятые оператором для решения поднятых в петиции проблем;
- 5) решение оператора.

**203.** Оператор обязан представлять Агентству в установленный срок и в полном объеме любую запрошенную информацию, связанную с петициями, копии записей и решений или другие необходимые документы для рассмотрения и решения Агентством поднятых в петициях проблем.

**204.** Оператор обязан прилагать все усилия для разумного разрешения разногласий с потребителем путем переговоров.

**205.** В случае неразрешения разногласия между потребителем и оператором путем переговоров, оператор

обязан рассмотреть создавшееся положение и ответить потребителю в письменном виде о принятом решении.

**206.** В случае несогласия с ответом оператора или неполучения в установленный срок ответа от оператора, потребитель вправе обратиться в Агентство для разрешения разногласий или в судебную инстанцию – для разрешения спора.

**207.** Петиции, направленные в Агентство потребителями, рассматриваются в срок, установленный Административным кодексом.

**208.** В случае несогласия потребителя с ответом Агентства, он вправе обжаловать этот ответ в судебную инстанцию в соответствии с Административным кодексом. Решения Агентства по разрешению поднятых в петиции проблем могут быть обжалованы в административный суд в срок, предусмотренный Административным кодексом.

**209.** Споры между операторами, поставляющими/предоставляющими публичную услугу водоснабжения и канализации, или между операторами и потребителями/ потенциальными потребителями разрешаются в судебной инстанции.