

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.

AVIZ DE BRANȘARE/RACORDARE

nr. _____ din _____ 20 ____

Valabil până la _____ 20 ____

1. Persoana fizică, persoana juridică (solicitant/consumator): _____

2. Adresa: _____

3. Locul de consum pentru care se solicită branșarea/racordarea: _____

4. Scopul utilizării apei: _____

5. Punctul de branșare/racordare:

la sistemul public de alimentare cu apă: _____

la sistemul public de canalizare: _____

5. Parametrii tehnici la punctul de branșare/racordare: _____

6. Tipul, parametrii și caracteristicile tehnice ale contoarelor ce urmează a fi instalate:

7. Cerințele față de montarea contoarelor:

8. Alte cerințe:

Notă: Elaborarea și coordonarea proiectului branșamentului de apă și racordului de canalizare operatorul este obligatorie. O copie a proiectului coordonat rămâne la operator. Coordona proiectului respectiv se efectuează de către operator în termen de cel mult 10 zile de la d solicitării.

**Act de control
al contorului și a sigiliilor aplicate**

Întocmit la data „_____ 20__”

Concumatorul: _____
(numele, prenumele/denumirea)

Locul de consum: _____
(adresa)

Reprezentantul
Operatorului _____
(funcția, numele, prenumele)

În prezența Consumatorului sau a reprezentantului acestuia (de subliniat) _____

(funcția, numele, prenumele)

Am efectuat la fața locului controlul contorului și a sigiliilor, unde s-a constatat:

Contorul (tipul, numărul) _____

Indicațiile contorului la ziua controlului: _____

Nr. sigiliilor aplicate la contor _____ /afectate (da/nu) _____

În scopul înlăturării încălcărilor depistate, se propune a executa următoarele măsuri:

Referitor la măsurile întreprinse de informat Operatorul la nr. de telefon: _____

Reprezentantul Operatorului _____
(numele, prenumele) (semnătura)

Consumatorul sau reprezentantul acestuia (se subliniat) _____
(numele, prenumele) (semnătura)

Un exemplar al Actului a fost primit de _____
(numele, prenumele, funcția) (semnătura)

Primit la data „_____ 20__”

Proces-verbal de dare în exploatare a contorului

Operator: _____

Consumator: _____
(denumirea organizației/numele și prenumele)

Locul de consum _____
(adresa, telefon)

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

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

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

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

Consumatorul (reprezentatul consumatorului) _____
(numele, prenumele, funcția, semnătura)

Reprezentatul operatorului _____
(numele, prenumele, funcția, semnătura)

Telefon de contact al Operatorului _____

Nota: Procesul-verbal se întocmește în două exemplare, cate unul pentru fiecare parte și se semnează de consumator și operator. Operatorul este în drept să includă în procesul-verbal și alte date.

ACT
privind refuzul nemotivat de a oferi acces personalului operatorului
la contor și instalațiile interne

Nr. _____

/ denumirea operatorului /

Întocmit la data _____ la ora _____ de către personalul

(denumirea operatorului)

care a solicitat acces la contor și instalațiile interne în scopul:

- controlului contorului și a sigiliilor
- citirii indicilor contorului
- inspectarea instalațiilor interne ale consumatorului
- examinarea bransamentului de apă/racordului de canalizare (de subliniat)
- efectuarea lucrărilor de deconectare a instalațiilor interne de la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare (de subliniat)

Consumatorul: _____
(numele, prenumele, denumirea)

Adresa locului de consum: _____

Categoria consumatorului: casnic, altul decât casnic (de subliniat).

Contract nr. _____

A refuzat accesul personalului operatorului din următoarele motive:

Explicațiile consumatorului _____

Consumatorul a fost informat că, în conformitate cu prevederile Legii nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, personalul operatorului are drept de acces la contoarele de apă ale consumatorului, la instalațiile aflate pe proprietatea consumatorului pentru citirea indicilor contorului de apă, pentru prezentare la verificarea metrologică și pentru controlul integrității contorului de apă și al sigiliilor aplicate acestuia, precum și pentru deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului în cazurile prevăzute de legislație. În cazul în care consumatorul nu permite nemotivat accesul personalului operatorului, care a prezentat legitimația de serviciu, operatorul va fi nevoit să deconecteze instalațiile interne ale consumatorului de la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare.

“ _____ ” _____ 20 _____
(data, luna, anul)

Personalul operatorului:

- | | |
|---------------------------------|-------|
| 1. _____
(numele, prenumele) | _____ |
| 2. _____
(numele, prenumele) | _____ |
| 3. _____
(numele, prenumele) | _____ |

Martori (în cazul în care există):

- | | |
|---------------------------------|-------|
| 1. _____
(numele, prenumele) | _____ |
| 2. _____
(numele, prenumele) | _____ |

Consumatorul sau reprezentantul acestuia:

- | | |
|---------------------------------|-------|
| 1. _____
(numele, prenumele) | _____ |
|---------------------------------|-------|

Notă: Actul se întocmește în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte

ACT de depistare a încălcării

Nr. _____ / _____

- Conectare neautorizată a instalațiilor interne de apă la sistemul public de alimentare cu apă;
- Racordare neautorizată la sistemul public de canalizare;
- Consum fraudulos de apă prin evitarea contorului;
- Violarea sigiliilor aplicate la:
 - ventil la unirea contorului cu țeava la filtru
 - la obturatorul bransamentului de apă la vana pe conducta de ocolire
 - la îmbinarea demontabilă la robinet de incendiu la hidrant de incendiucare pot duce la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a volumului de apă utilizat
- Neasigurarea integrității contorului, prin nerespectarea măsurilor de protecție a acestuia, care poate duce la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a volumului de apă utilizat;
- Schimbarea destinației spațiului locativ destinat necesităților legate de activitatea de întreprinzător sau de cea profesională sau utilizarea spațiului în alte scopuri decât locativ.

Întocmit la data _____ la ora _____

Adresa locului de consum: _____

Categoria consumatorului: casnic alți consumatori, decât cei casnici

Consumatorul/reprezentatul acestuia (de subliniat): _____

Contract nr. _____

Regimul de lucru a consumatorului: de la _____ până la _____

Tipul (numărul) contorului: _____

Indicii contorului la ziua controlului: _____

Nr. sigiliului operatorului aplicat la contor _____ / (afectat da/nu): _____

Modalitatea consumului fraudulos: _____

Explicațiile consumatorului: _____

Concluzii: _____

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

Cauzele refuzului _____

“ _____ ” _____ 20 _____
(data, luna, anul)

Reprezentanții operatorului

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

Martori (în cazul în care există)

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

Consumatorul sau reprezentantul acestuia

_____ (numele, prenumele) _____ (semnătura)

Notă: Actul se întocmește în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte și se semnează de părți.

ACT
de demontare a contorului

Întocmit la data „_____20__”

Operator: _____

Consumator: _____
(denumirea organizației/numele și prenumele)

Locul de consum _____
(adresa, telefon)

Motivul demontării:

- Înlocuire
- Verificare/expertiză metrologică (de subliniat)
- Expertiză extrajudiciară/judiciară (de subliniat)

Tipul contorului _____
Nr. de fabricație _____ Indicii _____
Data verificării de stat _____ Sigiliul vericatorului metrolog _____
Sigiliu Operatorului nr. _____ Alte sigilii _____

Tipul contorului _____
Nr. de fabricație _____ Indicii _____
Data verificării de stat _____ Sigiliul vericatorului metrolog _____
Sigiliu Operatorului nr. _____ Alte sigilii _____

Tipul contorului _____
Nr. de fabricație _____ Indicii _____
Data verificării de stat _____ Sigiliul vericatorului metrolog _____
Sigiliu Operatorului nr. _____ Alte sigilii _____

Consumatorul (reprezentatul consumatorului) _____
(numele, prenumele, funcția, semnătura)

Reprezentatul operatorului _____
(numele, prenumele, funcția, semnătura)

Telefon de contact al Operatorului _____

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

Dlui/dnei _____
(funcția persoanei responsabile)
de la _____

tel. _____

Contract nr. _____

CERERE

privind verificarea/expertiza metrologică a contorului nr. _____

Prin prezenta, solicit acordarea suportului tehnic de către _____ privind
executarea lucrărilor de demontare/montare pentru verificare/expertiză metrologică (ordinară,
extrajudiciară, judiciară) a contorului nr. _____.

Achitarea serviciilor solicitate garantăm.

Data _____

Semnătura _____

Aviz de deconectare

nr. ____ / _____

Stimate consumator!

Prin prezenta, Vă aducem la cunoștință, că în conformitate cu prevederile _____ pct. _____ din Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apa și de canalizare, aprobat prin hotărârea Consiliului de administrație al ANRE nr. _____ din _____ 20____, vom deconecta instalația internă de alimentare cu apă/de _____ canalizare _____ din _____ motivul _____

Pentru reconectare, va trebui să înlăturați motivele care au condus la deconectare, să achitați datoria formată și tariful pentru reconectare la rețeaua de alimentare cu apă/de canalizare a instalațiilor interne care vă aparțin.

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

Reprezentantul operatorului (numele, prenumele)

(semnătura)

DISPOZIȚIE
de deconectare/de reconectare a instalațiilor interne de alimentare cu apă și de canalizare

_____ (denumirea operatorului)

1. A deconecta/a reconecta instalațiile interne de alimentare cu apă/de canalizare de la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare ale consumatorului: _____

_____ (numele, prenumele/denumirea)

Adresa locului de consum: _____

Telefonul: _____

Contractul nr. _____, categoria consumatorului (casnic/altul decât casnic)

2. Motivul deconectării/reconectării _____

3. Despre deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare, consumatorul va fi avizat prin aviz de deconectare, expediat sau înmănat consumatorului cu cel puțin 5 zile înainte de data preconizată pentru deconectare.

4. Reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare, se efectuează de operator în termen de 3 zile lucrătoare de la data solicitării reconectării și achitării tarifului pentru reconectare.

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

**Act de deconectare/de reconectare a instalațiilor interne
de apă și de canalizare nr. _____ din _____**

Consumatorul casnic, alți consumatori decât cei casnici (de subliniat):

Adresa locului de consum:

Motivul deconectării/reconectării a instalațiilor interne de la rețeaua de alimentare cu apă/ de canalizare (de subliniat):

Deconectarea instalațiilor interne fost efectuată:

- a) prin sigilare: _____
b) _____

Măsuri necesare a fi întreprinse de consumator pentru reconectare:

Notă: Actul se întocmește în 2 exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

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

Reprezentantul operatorului:

(numele, prenumele)

(semnătură)

(numele, prenumele)

(semnătură)

Consumatorul sau reprezentantul acestuia:

(numele, prenumele)

(semnătura)