

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 bransare/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. 39;

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 cronată, 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 evacuate 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, parametri 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 branșamentele 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 branșamentelor 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 branșare/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, inițialele inițiale 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 branșamentului de apă, în vederea efectuării de lucrări la instalațiile de alimentare cu apă și de canalizare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului 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 prezentei 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 cărui 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 contine 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 refuzului. Actul de control al contorului, semnat de către reprezentantul operatorului se înmânează consumatorului, iar în caz de refuz al consumatorului de a primi actul întocmit, acesta se expediază 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 prezent 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 sacoșă 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 sacoșă 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 neobsciv 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 însozeze 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 calculelor detaliate.

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

independentă 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 lipsese 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 mod 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 brânșamentul 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 brânșamentului în punctul de cuplare a contorului, viteza mișcării apei, perioada de timp de la ultima citire a contorului și până la data reinstalării 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 mică de o lună sau dacă pentru perioada din data sigilării de către operator a contorului consumatorului care nu a avut anterior contor, contorul nu a înregistrat carova 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 antiincendiar, 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 antiincendiar, 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 antiincendiar.

139. Procesele-verbale menționate servesc drept temelie pentru sigilarea repetată a hidranților de incendiu și a altor instalații antiincendiar, 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 antiincendiar 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 antiincendiar.

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 indicațiilor 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 recomanale 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 consumat 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 m³;
- 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. Cuantumul penalității nu poate depăși mărimea stabilită prin Legea nr. 303/2013. Penalitatea nu se aplică în cazul facturilor cronate.

150. În cazul în care consumatorul depistează că a fost emisă o factură cronată 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 viitoare decontări în cazul în care faptul emiterii unei facturi cronate 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 cronate.

152. Dacă a fost emisă o factură cronată în defavoarea operatorului, suma cauzată de eroare se include în factură suplimentar, cu aplicarea tarifelor pentru perioada în care a fost emisă eroarea. La solicitarea consumatorului, această sumă va fi reeșalonată pe o perioadă determinată de părți. Operatorul nu este în drept să ecară achitarea unei plăți cauzate de erorarea 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 cronate.

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 branșamentului, 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 branșamentului 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, ultimei citiri a indicilor contorului și până la data depistării, dar nu poate depăși termenul de 1 lună. În cazul în care consumatorul a refuzat accesul la contor, durata consumului fraudulos nu poate depăși termenul de 3 luni.

157. În cazul în care se constată consum fraudulos, la emițerea 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 insolvență.

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 insolvență.

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 factură, 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 acestuia, 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, semnată 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, expedind 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, bransare/racordare, reconstrucție etc.) la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare la care sunt bransate/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 întreruperi din cauza capacității insuficiente a apeductului, operatorul, cu acordul autorităților administrației publice locale, organizează distribuția 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 distribuția 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