



**Asociația "Moldova Apă-Canal"
DIRECȚIA EXECUTIVĂ**

***LEGE Nr. 303 din 13.12.2013 privind SERVICIUL PUBLIC
DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE
ЗАКОН Nr. 303 от 13.12.2013 О ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГЕ
ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ***

***HOTĂRÎRE ANRE Nr. 271 din 16.12.2015 cu privire la aprobarea
REGULAMENTULUI CU PRIVIRE LA SERVICIUL PUBLIC DE
ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE
ПОСТАНОВЛЕНИЕ НАРЭ Nr. 271 от 16.12.2015 об утверждении
ПОЛОЖЕНИЯ О ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГЕ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И
КАНАЛИЗАЦИИ***



**VIBLIOTECA SPECIALISTULUI
БИБЛИОТЕЧКА СПЕЦИАЛИСТА**

CUPRINS
ОГЛАВЛЕНИЕ

LEGE Nr. 303 din 13.12.2013 PRIVIND SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE <i>Publicat : 14.03.2014 în Monitorul Oficial Nr. 60-65 art Nr : 123</i> <i>Data intrării in vigoare :14.09.2014.....</i>	2
ЗАКОН Nr. 303 от 13.12.2013 О ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГЕ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ <i>Опубликован : 14.03.2014 в Monitorul Oficial Nr. 60-65 статья № : 123 Дата вступления в силу : 14.09.2014.....</i>	33
HOTĂRÎRE ANRE Nr. 271din 16.12.2015 cu privire la aprobarea REGULAMENTULUI CU PRIVIRE LA SERVICIUL PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE <i>Publicat : 25.03.2016 în Monitorul Oficial Nr. 69-77 art Nr : 447.....</i>	68
ПОСТАНОВЛЕНИЕ НАРЭ Nr. 271от 16.12.2015 об утверждении ПОЛОЖЕНИЯ О ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГЕ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ <i>Опубликован : 25.03.2016 в Monitorul Oficial Nr. 69-77 статья № : 447.....</i>	110

LPO303/2013
ID intern unic: 352073



Republica Moldova

PARLAMENTUL

LEGE Nr. 303
din 13.12.2013

privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare

Publicat : 14.03.2014 în Monitorul Oficial Nr. 60-65 art Nr : 123 Data intrării in vigoare :
14.09.2014

CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1. Scopul legii

Articolul 2. Obiectul și domeniul de aplicare

Articolul 3. Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare

Articolul 4. Noțiuni principale

CAPITOLUL II. COMPETENȚE ADMINISTRATIVE ȘI DE REGLEMENTARE

Articolul 5. Competența Guvernului

Articolul 6. Competența organului central de specialitate al administrației publice în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

Articolul 7. Reglementarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

Articolul 8. Competența autorităților administrației publice locale

Articolul 9. Supravegherea și controlul de stat al serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

CAPITOLUL III. ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Articolul 10. Principiile de înființare, organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

Articolul 11. Gestiunea serviciului public de alimentare cu apă și de

canalizare Articolul 12. Gestiunea directă

Articolul 13. Gestiunea delegată

CAPITOLUL IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE OPERATORULUI ȘI ALE CONSUMATORULUI LA FURNIZAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Articolul 14. Atribuțiile operatorului

Articolul 15. Obligațiile operatorului

Articolul 16. Drepturile operatorului

Articolul 17. Obligațiile consumatorului

Articolul 18. Drepturile consumatorului

CAPITOLUL V. FURNIZAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Articolul 19. Alimentarea cu apă potabilă

Articolul 20. Alimentarea cu apă tehnologică Articolul

21. Alimentarea cu apă în situații excepționale

Articolul 22. Evacuarea apelor uzate

Articolul 23. Întreruperi și limitări la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare

Articolul 24. Conectarea neautorizată a obiectelor consumatorului la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare

Articolul 25. Zonele de protecție

Articolul 26. Evidența apei furnizate consumatorului și a apei uzate evacuate în sistemul de canalizare

Articolul 27. Facturarea și achitarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

Articolul 28. Raporturile juridice dintre operator, gestionarul blocului locativ și consumator

Articolul 29. Reglementarea raporturilor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în blocurile locative

Articolul 30. Indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

Articolul 31. Contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

CAPITOLUL VI. PROCEDURA DE OBTINERE A LICENȚELOR DE CĂTRE OPERATORI

Articolul 32. Condițiile și procedura de obținere a licențelor

Articolul 33. Modificarea, suspendarea temporară a licenței și reluarea valabilității ei

Articolul 34. Retragerea licenței

CAPITOLUL VII. REGLEMENTAREA TARIFELOR ȘI FINANȚAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ, DE CANALIZARE ȘI DE EPURARE A APELOR UZATE

Articolul 35. Reglementarea tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate

Articolul 36. Finanțarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

CAPITOLUL VIII. DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII

Articolul 37. Reorganizarea și lichidarea operatorului

Articolul 38. Responsabilități și sancțiuni

Articolul 39. Intrarea în vigoare

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Capitolul I

DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1. Scopul legii

Scopul prezentei legi este crearea cadrului legal pentru înființarea, organizarea, gestionarea, reglementarea și monitorizarea funcționării serviciului public de alimentare cu apă potabilă, tehnologică, de canalizare și de epurare a apelor uzate menajere și industriale (în continuare – *serviciu public de alimentare cu apă și de canalizare*) în condiții de accesibilitate, disponibilitate, fiabilitate, continuitate, competitivitate, transparență, cu respectarea normelor de calitate, de securitate și de protecție a mediului.

Articolul 2. Obiectul și domeniul de aplicare

(1) Prezenta lege reglementează:

- a) activitatea de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- b) exploatarea, întreținerea, extinderea și funcționarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- c) determinarea și aprobarea tarifelor reglementate la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- d) securitatea și fiabilitatea în alimentarea cu apă a consumatorilor;
- e) protecția drepturilor consumatorilor serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- f) accesul nediscriminatoriu garantat pentru toate persoanele fizice și juridice la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în condiții contractuale și în conformitate cu actele legislative și cu alte acte normative în domeniu.

(2) Prezenta lege stabilește competențele autorităților publice centrale și locale în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, autorității publice centrale de reglementare, precum și drepturile și obligațiile consumatorilor și ale operatorilor care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în localități, alte prevederi ce țin de funcționarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

(3) Prevederile prezentei legi se aplică serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat de operatori la nivel de regiuni, raioane, municipii, orașe, sate și comune, indiferent de forma juridică de organizare a lor.

Articolul 3. Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare

(1) Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare cuprinde totalitatea activităților de utilitate publică și de interes economic și social general efectuate în scopul captării, tratării, transportului, înmagazinării și distribuirii apei potabile sau tehnologice la toți consumatorii de pe teritoriul unei sau al mai multor localități, precum și în scopul colectării, transportului, epurării și evacuării apelor uzate.

(2) Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se înființează, se organizează și se gestionează de autoritățile administrației publice locale pentru satisfacerea necesităților colectivităților locale.

(3) Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se furnizează prin crearea și exploatarea unei infrastructuri tehnico-edilitare specifice, denumită sistem public de alimentare cu apă și de canalizare.

(4) În localitățile rurale se poate organiza, după caz, doar serviciul public de alimentare cu apă.

Articolul 4. Noțiuni principale

În sensul prezentei legi, următoarele noțiuni principale semnifică:

aducțiune – sistem constructiv prin care se asigură transportul apei în deplină securitate de la captare la rezervor;

apă tehnologică – apă folosită pentru asigurarea unui proces tehnologic (spălare, diluare, răcire etc.);

ape menajere uzate – ape de canalizare rezultate din folosirea apei în gospodării, instituții publice și servicii, care provin din metabolismul uman, din activități menajere și igienico-sanitare și care sînt deversate în sistemul de canalizare;

apă industrială uzată – apă uzată care provine din procesul industrial de producție;

aviz de branșare/racordare – aviz în scris, eliberat solicitantului de către operator, în care se indică condițiile tehnice și economice, optime, inclusiv punctul de branșare/racordare, precum și lucrările pe care urmează să le îndeplinească în mod obligatoriu solicitantul pentru branșarea/racordarea instalației sale interne de apă și/sau de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare;

avizare a tarifelor – activitate de analiză și de verificare a corectitudinii tarifelor calculate de operatori, desfășurată de Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică, cu respectarea procedurilor de stabilire, ajustare și de modificare a tarifelor și cu emiterea avizelor privind cuantumul tarifelor pentru a fi aprobate de consiliile locale;

branșament de apă – parte din rețeaua publică de alimentare cu apă, care asigură legătura dintre rețeaua publică de distribuție a apei și instalația internă de apă a unei incinte sau a unei clădiri. Branșamentul deservește un singur utilizator. Execuția branșamentului se asigură fie de către operator, fie de către utilizator, în funcție de amplasamentul punctului de delimitare a instalațiilor și numai în baza unei documentații avizate de către operator și cu respectarea dreptului de proprietate. În cazuri temeinic justificate de către utilizator sau operator și cînd condițiile tehnice nu permit altă soluție, se poate admite racordarea mai multor utilizatori la același branșament;

branșare/racordare – realizare de către operatorul rețelelor publice de alimentare cu apă și de canalizare a unei conectări permanente a instalației interne de apă și/sau de canalizare a consumatorului la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare;

cămin de vizitare – construcție subterană realizată pentru protejarea și accesul la robinetele de reglare a debitului de apă, de golire, de aerisire etc.;

conectare neautorizată – racordare neautorizată de către persoane fizice sau juridice a instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare;

consumator – persoană fizică sau juridică care beneficiază de serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în baza unui contract încheiat cu operatorul;

consumator casnic – persoană fizică sau juridică care utilizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat de operator, în bază de contract, pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau de cea profesională;

consum fraudulos – consum de apă sau deversare a apelor uzate prin conectarea neautorizată a instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare la sistemul de alimentare cu apă și/sau de canalizare al operatorului, prin evitarea contorului sau prin implicarea în funcționarea contorului, prin încălcarea regulilor de folosire a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, precum și în lipsa contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

contor (apometru) – aparat pentru măsurarea volumului de apă potabilă/ tehnologică livrată consumatorului sau a volumului de ape uzate evacuate în sistemul public de canalizare;

instalații interne de apă – totalitatea instalațiilor de aprovizionare cu apă aflate în proprietatea sau în administrarea consumatorului și amplasate după punctul de delimitare, prin care se asigură utilizarea apei de către consumator;

instalații interne de canalizare – totalitatea instalațiilor aflate în proprietatea sau în administrarea consumatorului, inclusiv racordul de canalizare, ce asigură preluarea și transportarea apei uzate de la instalațiile interne de apă pînă la căminul de racord din sistemul public de canalizare;

operator – persoană juridică care dispune, dirijează, exploatează și întreține un sistem public de alimentare cu apă și de canalizare și furnizează consumatorilor serviciul public de alimentare cu apă și

de canalizare în baza unui contract;

preepurare – epurare a oricărei cantități de apă uzată, alta decât apa menajeră uzată, dacă nu are calități corespunzătoare normelor locale în vigoare, înainte de intrarea lor în rețeaua publică de canalizare;

punct de delimitare – loc 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 loc în care patrimoniul a doi operatori se delimitează în funcție de dreptul de proprietate. Punctul de delimitare se stabilește în contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. La casele de locuit individuale, punctul de delimitare se stabilește la ieșirea din contorul instalat în căminul de branșare, amplasat în limita teritoriului consumatorului. Căminul de branșare este parte componentă a instalației interne de apă și aparține consumatorului. La blocurile locative, punctul de delimitare se stabilește la ieșirea din contorul instalat în subsolul blocului locativ, conform avizului de branșare eliberat de către operator. Pentru rețelele de canalizare, punctul de delimitare este căminul de racord la rețeaua publică în sensul de scurgere a apei uzate;

racord de canalizare – canal colector ce asigură legătura dintre instalația interioară de canalizare a consumatorului și colectorul de canalizare public;

regiune – entitate teritorială definită de un bazin hidrografic localitățile din a căru arie beneficiază de serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat de către un operator;

rețea de canalizare – construcție din canale colectoare, construcții-anexă etc., care asigură colectarea și transportul apei de canalizare la stația de epurare;

rețea publică de canalizare – parte a sistemului public de canalizare, constituită din canale colectoare și conducte, cămine și construcții-anexă, care asigură preluarea, evacuarea și transportul apei uzate de la 2 sau de la mai mulți consumatori. Nu constituie rețele publice branșamentele de apă, racordurile de canalizare, rețelele de apă și de canalizare aflate după punctul de delimitare, rețelele interne de alimentare cu apă și de canalizare aferente unui bloc locativ, chiar dacă acesta este în proprietatea mai multor persoane fizice sau juridice, rețelele aferente unei incinte proprietate privată sau unei instituții publice pe teritoriul căreia se află mai multe imobile, indiferent de destinație, rețelele aferente unei platforme industriale, chiar dacă aceasta este administrată de mai multe persoane juridice;

rețea publică de distribuție a apei – parte a sistemului public de alimentare cu apă, constituită din rețeaua de conducte, armaturi și din construcții-anexă, care asigură distribuția apei către doi sau mai mulți consumatori;

rețea publică de transport al apei – parte a sistemului public de alimentare cu apă, constituită din rețeaua de conducte magistrale, armaturi și din construcții-anexă, care asigură transportul apei;

serviciu auxiliar – serviciu adițional furnizat de către operator consumatorilor pentru a asigura acestora dreptul la serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și epurare a apelor uzate;

serviciu public de alimentare cu apă – totalitate a activităților necesare pentru captarea apei brute din surse de suprafață sau subterane, tratarea apei brute, transportarea apei potabile și/sau tehnologice, înmagazinarea apei, distribuția apei potabile și/sau tehnologice;

serviciu public de canalizare – totalitate a activităților necesare pentru colectarea, transportarea și evacuarea apelor uzate de la consumatori la stațiile de epurare, pentru epurarea apelor uzate și evacuarea apei epurate în emisar;

sistem public de alimentare cu apă – ansamblu de instalații tehnologice, echipamente funcționale și dotări specifice prin care se realizează serviciul public de alimentare cu apă. Sistemul public de alimentare cu apă cuprinde următoarele componente: captări, aducțiuni, stații de tratare, stații de pompare cu sau fără hidrofor, rezervoare de înmagazinare, rețele publice de transport al apei, rețele publice de distribuție a apei;

sistem public de canalizare – ansamblu de instalații tehnologice, echipamente funcționale și dotări

specifice prin care se realizează serviciul public de canalizare. Sistemul public de canalizare cuprinde, în special, următoarele componente: rețele publice de canalizare, stații de pompare, stații de epurare, colectoare de evacuare spre emisar;

studiu de fezabilitate – document elaborat pentru o investiție în infrastructura de alimentare cu apă și canalizare, ce prezintă o analiză a capacității de a dezvolta și finaliza cu succes un proiect prin luarea în considerare a tuturor factorilor tehnici, financiari, de mediu, socioeconomici și instituționali;

tarif distinct – tarif aprobat de consiliul local sau, după caz, de Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică, ce include costurile justificate ale operatorului pentru achiziționarea și instalarea primară a unui contor într-un apartament din blocul locativ. Tariful distinct se determină în conformitate cu Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciile auxiliare furnizate de operator, aprobată de Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;

tarif pentru branșare/racordare – sumă achitată de consumator operatorului rețelei publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare pentru acoperirea cheltuielilor necesare branșării/racordării instalației interne de apă și/sau de canalizare, pentru procurarea materialelor și efectuarea lucrărilor necesare racordării, determinată în conformitate cu metodologia aprobată de Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică.

Capitolul II

COMPETENȚE ADMINISTRATIVE ȘI DE REGLEMENTARE

Articolul 5. Competența Guvernului

(1) Guvernul asigură realizarea politicii generale de stat în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare conform programului de guvernare.

(2) Guvernul își exercită atribuțiile în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare prin:

a) inițierea și prezentarea spre adoptare Parlamentului a unor proiecte de acte legislative privind reglementarea activității serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

b) aprobarea de acte normative în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu concepțiile privind dezvoltarea socioeconomică, urbanismul și amenajarea teritoriului, protecția și conservarea mediului;

c) implementarea în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare a mecanismelor specifice economiei de piață, crearea unui mediu de concurență, atragerea capitalului privat, promovarea de parteneriat public-privat și a privatizării.

(3) Guvernul sprijină autoritățile administrației publice locale în vederea înființării, dezvoltării și îmbunătățirii serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, promovării parteneriatului și asocierii unităților administrativ-teritoriale pentru crearea și exploatarea unor sisteme tehnico-edilitare de interes comun. Sprijinul se acordă, la solicitarea acestora, prin intermediul organelor centrale de specialitate ale administrației publice, sub formă de asistențe tehnice și/sau financiare, metodologice și consultativ-informaționale, în condițiile legii.

Articolul 6. Competența organului central de specialitate al administrației publice în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

Organul central de specialitate al administrației publice în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (în continuare – *organ central de specialitate*):

a) elaborează și promovează politica de stat în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

b) elaborează și promovează programe anuale de activități în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, finanțate de la bugetul de stat sau de instituțiile și organizațiile

financiare internaționale;

c) întreprinde măsuri de rigoare ce țin de implementarea prevederilor politicii naționale în domeniul resurselor de apă și în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

d) asigură realizarea măsurilor ce decurg din colaborarea interstatală în domeniul resurselor de apă și care sînt necesare pentru atragerea investițiilor la construcția obiectelor de alimentare cu apă și de canalizare;

e) elaborează și participă la implementarea actelor legislative și a altor acte normative în domeniu;

f) contribuie la implementarea realizărilor științifice și tehnologice în domeniul de alimentare cu apă și de canalizare;

g) acumulează și analizează sistematic informația privind situația în domeniu și informează despre aceasta Guvernul.

Articolul 7. Reglementarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

(1) Reglementarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se asigură de către Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (în continuare – *Agenție*). Agenția își exercită atribuțiile în conformitate cu legislația în vigoare.

(2) În domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, Agenția exercită următoarele atribuții:

a) eliberează, în conformitate cu procedura și cu cerințele stabilite de lege, licențe operatorilor care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș;

b) prelungește, modifică, suspendă temporar sau retrage licențele eliberate în cazurile și în condițiile prevăzute de lege;

c) desemnează, de comun acord cu autoritatea administrației publice locale, titularul de licență care va desfășura activitatea licențiată în locul titularului de licență a cărui licență a fost suspendată, retrasă sau a expirat;

d) monitorizează și controlează, în modul și în limitele stabilite de lege, respectarea de către titularii de licențe a condițiilor stabilite pentru desfășurarea activităților licențiate;

e) elaborează și aprobă Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate și Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor la serviciile auxiliare furnizate de către operatori;

f) elaborează și aprobă Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;

g) elaborează și aprobă Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

h) elaborează și aprobă Regulamentul cu privire la procedurile de achiziție de către operatori a bunurilor, a lucrărilor și a serviciilor utilizate în activitatea lor, pentru a asigura respectarea de către aceștia a principiului eficienței maxime la cheltuieli minime;

i) elaborează și aprobă Regulamentul cu privire la stabilirea și aprobarea, în scop de determinare a tarifelor, a consumului tehnologic și a pierderilor de apă în sistemele publice de alimentare cu apă;

j) avizează tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și tarifele pentru serviciile auxiliare furnizate la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș, determinate și justificate de operator în conformitate cu metodologiile aprobate de Agenție, și le prezintă spre aprobare consiliilor locale;

k) aprobă tarife pentru serviciul public de alimentare cu apă tehnologică furnizat de operatori la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș;

l) aprobă tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, precum și pentru serviciile auxiliare, furnizate de operatori la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș, în cazul în care consiliile locale respective au delegat Agenției dreptul deplin de aprobare a tarifelor;

- m) aprobă tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș în cazul neaprobării acestora de către consiliile locale, în baza cererii operatorului și a avizului prezentat de Agenție, în termenul stabilit de prezenta lege;
- n) monitorizează corectitudinea aplicării de către operatori a tarifelor aprobate de Agenție;
- o) supraveghează și controlează respectarea de către operatori a principiului costurilor necesare și justificate la calcularea tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș;
- p) monitorizează respectarea de către operatori, tarifele cărora sînt aprobate de Agenție, a indicatorilor de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, stabiliți în regulamentul aprobat de Agenție;
- q) monitorizează și controlează, în modul și în limitele stabilite de lege, activitatea operatorilor care furnizează serviciul la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș, inclusiv respectarea de către aceștia a obligațiilor stabilite prin lege, licențe, regulamente și metodologii aprobate de Agenție;
- r) stabilește, în scop de determinare a tarifelor și pentru garantarea lipsei de subvenții încrucișate între activitățile reglementate și nereglementate, principii și reguli de separare a costurilor de către operatori, cerințe privind reevaluarea mijloacelor fixe, precum și sistemul de informații în baza cărora operatorii prezintă rapoarte Agenției;
- s) exercită alte funcții acordate prin lege în raport cu operatorii care își desfășoară activitatea la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș.

(3) În vederea îndeplinirii eficiente a atribuțiilor sale, Agenția are următoarele drepturi de bază:

- a) să solicite de la operatorii care își desfășoară activitatea la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș prezentarea de informații necesare pentru determinarea tarifelor, inclusiv a celor care constituie secret de stat, secret comercial sau alte informații oficiale cu accesibilitate limitată;
- b) să aibă acces la documentele primare aferente activităților practicate conform licenței și să obțină de la operatorii care își desfășoară activitatea la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș copii și extrase din documentația primară;
- c) să pună în aplicare principiul eficienței maxime la cheltuieli minime la calcularea și la aprobarea tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- d) să adopte, în limitele competențelor prevăzute de lege, hotărîri, decizii și să emită avize privind quantumul tarifelor pentru aprobarea acestora de către consiliile locale;
- e) să înainteze prescripții privind lichidarea încălcărilor depistate;
- f) să aplice sancțiuni în condițiile prevăzute de lege.

(4) Agenția, în limitele bugetului său anual aprobat de Parlament, stabilește pentru titularii de licențe plățile regulatorii necesare pentru asigurarea activității sale, în conformitate cu legea, în mărime de pînă la 0,15% din costul anual al serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Plățile regulatorii se achită trimestrial de către operatorii titulari de licențe, prin transfer, la contul curent al Agenției, în termen de cel mult 10 zile calendaristice ale trimestrului următor.

(5) Operatorii care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare la nivel de sat/comună dotate cu sisteme centralizate de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate se supun procedurii de reglementare, de licențiere, de aprobare a tarifelor în aceleași condiții ca și operatorii care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș.

Articolul 8. Competența autorităților administrației publice locale

(1) Autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi:

- a) elaborează și implementează planuri proprii de dezvoltare și de funcționare, pe termen scurt, mediu și lung, a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu planurile urbanistice generale, cu programele de dezvoltare social-economică a unității administrativ-teritoriale, precum și potrivit angajamentelor internaționale în domeniul de protecție a mediului;

- b) înființează, organizează, coordonează, monitorizează și controlează funcționarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în condițiile legii;
- c) aprobă tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă potabilă și de canalizare și pentru serviciile auxiliare furnizate de către operatori consumatorilor, calculate în conformitate cu metodologiile elaborate și aprobate de către Agenție;
- d) administrează sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare ca parte a infrastructurii tehnico-edilitare a unităților administrativ-teritoriale respective;
- e) aprobă regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- f) decid asocierea unităților administrativ-teritoriale în vederea înființării și organizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și a încurajării investițiilor în sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- g) delegă gestiunea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și a bunurilor publice corespunzătoare conform legislației în vigoare;
- h) participă cu mijloace financiare și/sau cu bunuri la constituirea patrimoniului operatorilor pentru realizarea de lucrări și pentru furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- i) contractează sau garantează, în condițiile legii, împrumuturile pentru finanțarea programelor de investiții în vederea dezvoltării sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare a localităților, pentru efectuarea de lucrări noi sau de extinderi, pentru dezvoltarea de capacități, inclusiv pentru reabilitarea, modernizarea și reechiparea sistemelor existente;
- j) asigură alimentarea cu apă, precum și serviciul de canalizare în situații excepționale;
- k) alocă compensații pentru unele categorii de consumatori casnici considerați vulnerabili, în modul și în condițiile stabilite de lege;
- l) decid asupra delegării către Agenție a competenței de aprobare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

(2) În cazul reorganizării sau lichidării operatorilor care își desfășoară activitatea în baza unor contracte de delegare a gestiunii în condițiile prezentei legi, autoritățile administrației publice locale de nivelul întâi vor organiza proceduri noi de încheiere a contractelor de delegare a gestiunii serviciului cu un nou operator.

(3) Municipiile Chișinău și Bălți își exercită competențele prevăzute la alin. (1) și (2) cu aplicarea particularităților stabilite de legislația în vigoare pentru unitățile administrativ-teritoriale respective.

Articolul 9. Supravegherea și controlul de stat al serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

Supravegherea și controlul de stat al serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează de către:

- a) serviciul supravegherii de stat a sănătății publice;
- b) organul de protecție a mediului înconjurător;
- c) serviciul de administrare și de supraveghere a resurselor de apă;
- d) organul de control asupra aplicării legislației și a documentelor normative în construcții.

Capitolul III ORGANIZAREA ȘI FUNCȚIONAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Articolul 10. Principiile de înființare, organizare și funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

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

- a) securitatea serviciului furnizat;
- b) politica tarifară adecvată;
- c) calitatea, eficiența și rentabilitatea serviciului furnizat;
- d) transparența și responsabilitatea publică, incluzând consultarea cu patronatele, sindicatele, consumatorii și cu asociațiile reprezentative ale acestora în problemele asocierii intercomunale și ale regionalizării serviciului;
- e) dezvoltarea durabilă;
- f) accesul reglementat la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare al tuturor consumatorilor, pe baze contractuale;
- g) respectarea reglementărilor specifice din domeniul gospodăririi apelor, protecției mediului și al sănătății populației.

Articolul 11. Gestiunea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

(1) Gestiunea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se organizează și se realizează prin:

- a) gestiune directă;
- b) gestiune delegată.

(2) Alegerea formei de gestiune a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează prin decizia autorității administrației publice locale sau, după caz, a organului central de specialitate în calitatea lor de fondatori.

Articolul 12. Gestiunea directă

(1) În cadrul gestiunii directe, autoritățile administrației publice locale își asumă nemijlocit toate sarcinile și responsabilitățile privind organizarea, conducerea, gestionarea, administrarea, exploatarea, funcționarea și finanțarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

(2) Gestiunea directă se realizează prin structuri specializate (secție, direcție) organizate în cadrul autorităților administrației publice locale.

(3) Structurile menționate la alin. (2) își desfășoară activitatea în baza unui regulament aprobat de autoritatea administrației publice locale.

Articolul 13. Gestiunea delegată

(1) Gestiunea delegată reprezintă modalitatea de gestiune prin care autoritățile administrației publice locale transferă, în baza unui contract, denumit în continuare *contract de delegare a gestiunii*, unui sau mai multor operatori toate atribuțiile și responsabilitățile privind furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, precum și administrarea și exploatarea sistemelor și infrastructurii tehnico-edilitare aferente acestora.

(2) Acordarea dreptului de gestiune delegată operatorului se efectuează în condiții de transparență, printr-o licitație organizată în conformitate cu legislația în vigoare.

(3) Încheierea contractului de delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează prin decizie adoptată de consiliul local sau de organul central de specialitate, după caz.

(4) Gestiunea delegată se realizează prin intermediul unor operatori, care pot fi:

- a) societăți comerciale, întreprinderi municipale și de stat de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, înființate de autoritățile administrației publice locale sau de organul central de specialitate, după caz, cu capital social al unităților administrativ-teritoriale sau de stat;
- b) societăți comerciale de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu capital social privat sau mixt.

(5) Operatorul care își desfășoară activitatea în regim de gestiune delegată furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare prin exploatarea și administrarea infrastructurii tehnico-edilitare aferente acestuia, în baza contractului de delegare a gestiunii aprobat în modul stabilit și în baza licenței eliberate de Agenție.

(6) Delegarea gestiunii se efectuează în bază de contract în condițiile legii.

(7) Contractul de delegare a gestiunii este însoțit obligatoriu de următoarele anexe:

a) caietul de sarcini privind furnizarea serviciului;

b) regulamentul de furnizare a serviciului;

c) inventarul bunurilor mobile și imobile, proprietate publică sau privată a unităților administrativ-teritoriale aferente serviciului furnizat;

d) procesul-verbal de predare-preluare a bunurilor prevăzute la lit. c).

(8) Contractul de delegare a gestiunii, indiferent de tipul acestuia, cuprinde în mod obligatoriu clauze referitoare la:

a) denumirea părților contractante;

b) obiectul contractului;

c) durata contractului;

d) drepturile și obligațiile părților contractante;

e) programul de investiții pentru modernizări, reabilitări, dezvoltări de capacități, obiective noi și pentru lucrări de întreținere, reparații curente, reparații planificate, renovări atât fizic, cât și valoric;

f) sarcinile și responsabilitățile părților cu privire la programele de investiții, la programele de reabilitări, reparații și renovări, precum și la condițiile de finanțare a acestora;

g) indicatorii de calitate privind calitatea și cantitatea serviciului, stabiliți prin caietul de sarcini și prin regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, precum și modul de evaluare și de cuantificare a acestora;

h) tarifele practicate și procedura de stabilire, modificare sau ajustare a acestora;

i) modul de tarifare și încasare a contravalorii serviciului furnizat;

j) nivelul redevenței sau al altor obligații, după caz;

k) răspunderea contractuală;

l) forța majoră;

m) condițiile de redefinire a clauzelor contractuale;

n) condițiile de restituire sau repartiție, după caz, a bunurilor, inclusiv a investițiilor, realizate la încetarea, indiferent de cauză, a contractului;

o) menținerea echilibrului contractual;

p) condițiile de reziliere a contractului;

q) administrarea patrimoniului public și privat preluat;

r) structura forței de muncă și condițiile privind protecția socială a acesteia;

s) alte clauze convenite de părți, după caz.

(9) Criteriile principale pentru încheierea contractelor de delegare a gestiunii sînt garanțiile profesionale și financiare ale operatorilor, precum și indicatorii de calitate și nivelul tarifelor aplicate la furnizarea serviciului în condiții de calitate și cantitate corespunzătoare.

(10) Operatorii nou-înființați pot fi admiși la procedura de încheiere a unei delegări a gestiunii în aceleași condiții ca și cei existenți.

(11) Documentația privind organizarea și derularea procedurii de delegare a gestiunii se elaborează în conformitate cu legislația în vigoare. Caietele de sarcini și criteriile de selecție aplicabile în cadrul procedurilor de încheiere a contractelor de delegare a gestiunii se elaborează și se aprobă de autoritățile administrației publice locale sau de organul central de specialitate, după caz.

(12) În cazul operatorilor de serviciu public de alimentare cu apă și de canalizare, prevăzuți la alin. (4) lit. a), cu capital social public majoritar, gestiunea serviciului poate fi delegată direct acestora prin contract.

(13) În cazul gestiunii delegate, autoritățile administrației publice locale păstrează, în conformitate cu competențele ce le revin potrivit legii, prerogativele și răspunderile privind adoptarea politicilor și strategiilor de dezvoltare a serviciului, inclusiv a programelor de dezvoltare a sistemelor de alimentare

cu apă și de canalizare, precum și obligația de a urmări, de a controla și de a supraveghea modul în care se realizează furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, și anume:

- a) respectarea și îndeplinirea obligațiilor contractuale asumate de operatori, inclusiv în relația cu consumatorii;
- b) indicatorii de calitate a serviciului furnizat;
- c) administrarea, exploatarea, conservarea și menținerea în funcțiune, dezvoltarea sau modernizarea sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare;
- d) formarea, stabilirea, modificarea și ajustarea tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

(14) În vederea încheierii contractelor de delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, consiliile locale sau organul central de specialitate, după caz, va asigura elaborarea și va aproba, în termen de 6 luni de la luarea deciziei privind delegarea gestiunii sau de la primirea unei propuneri formulate de un investitor interesat, un studiu de fezabilitate pentru fundamentarea și identificarea soluțiilor optime de delegare a gestiunii, precum și documentația de delegare a gestiunii.

(15) Cu excepția contractelor în derulare la data intrării în vigoare a prezentei legi, durata unui contract de delegare a gestiunii nu poate fi mai mare decât durata necesară amortizării investițiilor, dar să nu depășească 49 de ani. Această durată nu poate fi prelungită decât în condițiile prezentei legi, în următoarele cazuri:

- a) pentru motive de interes general – caz în care durata contractului poate fi prelungită cu cel mult 2 ani;
- b) când operatorul, la cererea autorității administrației publice locale și pentru buna executare a serviciului sau pentru extinderea sistemului de alimentare cu apă și de canalizare, a realizat investiții care nu ar putea fi amortizate în termenul rămas pînă la expirarea contractului inițial decât printr-o creștere excesivă a tarifelor.

(16) Prelungirea contractului de delegare a gestiunii se decide, în condițiile alin. (15), de consiliul local sau de organul central de specialitate, după caz.

(17) Delegarea gestiunii serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare nu anulează prerogativele autorităților administrației publice locale privind adoptarea politicilor și strategiilor de dezvoltare a serviciului public, inclusiv a programelor de dezvoltare a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare, și nu exclude responsabilitățile și dreptul acestora de supraveghere, monitorizare și control, în conformitate cu atribuțiile ce le revin potrivit legii.

Capitolul IV

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE OPERATORULUI ȘI ALE CONSUMATORULUI LA FURNIZAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Articolul 14. Atribuțiile operatorului

Indiferent de modalitatea de gestiune adoptată sau de statutul juridic, de forma de organizare, de natura capitalului, de tipul de proprietate ori de țara de origine, operatorul trebuie să asigure:

- a) captarea, tratarea, transportul, acumularea și distribuția apei, respectiv, canalizarea, epurarea și evacuarea apelor uzate;
- b) exploatarea sistemului public de alimentare cu apă și a sistemului public de canalizare pînă la punctul de delimitare a rețelelor publice și a celor interne ale consumatorului în condiții de siguranță și eficiență tehnico-economică, cu respectarea tehnologiilor și a instrucțiunilor tehnice de exploatare;
- c) instituirea, supravegherea și întreținerea, în conformitate cu prevederile legale, a zonelor de protecție a construcțiilor și instalațiilor specifice sistemelor publice de alimentare cu apă, de canalizare

și de epurare a apelor uzate;

d) monitorizarea strictă a calității apei potabile și a apei uzate distribuite/ recepționate prin intermediul sistemelor publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare, în conformitate cu normele igienico-sanitare în vigoare și cu concentrațiile maximal admisibile ale substanțelor poluante în apele uzate la deversarea lor în rețeaua publică de canalizare, în stația de epurare sau în emisar;

e) captarea apei brute și deversarea apelor uzate în receptorii naturali cu respectarea strictă a condițiilor indicate în autorizația de utilizare a apei;

f) întreținerea și menținerea în stare de funcționare permanentă a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, cu excepția situațiilor de forță majoră;

g) măsurarea volumelor de apă produsă, distribuită și facturată, cu contoare de apă legalizate, adecvate și verificate metrologic conform cerințelor prevăzute în Legea metrologiei nr. 647-XIII din 17 noiembrie 1995;

h) creșterea eficienței sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare în scopul reducerii cheltuielilor, pierderilor în sistem prin reducerea costurilor de producție, a consumurilor specifice de materii prime, de combustibil, de energie electrică, precum și prin reechiparea, reutilarea și re tehnologizarea acestora;

i) stimularea reducerii consumului de apă prin promovarea recirculării, refolosirii apei și prin promovarea reutilării sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare.

Articolul 15. Obligațiile operatorului

(1) Operatorul este obligat:

a) să îndeplinească condițiile stipulate în licență;

b) să prezinte Agenției sau autorității administrației publice locale, după caz, calculele argumentate ale cheltuielilor suportate;

c) să nu întrerupă furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, cu excepția cazurilor de neplată, a motivelor tehnice și de securitate prevăzute în lege, în licență și în contracte;

d) să țină contabilitatea în modul și în condițiile prevăzute de lege;

e) să prezinte, în termenele stabilite, autorității administrației publice locale, autorității centrale de specialitate, precum și Agenției, informația solicitată de acestea, să asigure accesul reprezentanților acestora la toate documentele ce conțin informații necesare pentru verificarea și evaluarea funcționării și dezvoltării serviciului, să prezinte în termen Agenției și autorității administrației publice locale rapoarte privind activitatea desfășurată;

f) să nu transmită altor persoane fizice sau juridice drepturi și obligații aferente activității pe care operatorul o desfășoară și pentru care i s-a acordat licență și s-a încheiat contract de delegare a gestiunii;

g) să achite plățile regulatorii în termenele stabilite prin lege.

(2) În raport cu consumatorii, operatorul are următoarele obligații:

a) să asigure furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare tuturor consumatorilor din teritoriul în limitele căruia a fost autorizat, cu respectarea prevederilor actelor legislative și ale altor acte normative în domeniu, inclusiv a prevederilor Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, elaborat și aprobat de Agenție;

b) să furnizeze 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, și să respecte angajamentele contractuale;

c) să asigure funcționarea, la parametrii proiectați, a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, să respecte indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare stabiliți de Agenție și să asigure continuitatea serviciului respectiv la punctul de delimitare a rețelelor la parametrii fizici și calitativi;

d) să elibereze avize de racordare/branșare la rețeaua publică de apă și de canalizare în termen de cel

mult 20 de zile calendaristice din momentul de depunere a solicitării și a prezentării documentelor necesare indicate în Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;

e) să informeze consumatorii, cel puțin cu 3 zile înainte, prin mass-media și/sau prin afișare la scările blocurilor locative, despre orice întrerupere a furnizării apei și/sau a preluării apelor uzate în cazul unor lucrări planificate de modernizare, reparație și întreținere;

f) să întreprindă măsuri de remediere, în termenele stabilite prin actele normative în domeniu, a defecțiunilor produse în rețelele sale;

g) să instaleze, să repare, să înlocuiască și să verifice metrologic contoarele de apă conform prevederilor art. 26;

h) să nu admită discriminarea consumatorilor, să calculeze plata pentru serviciul furnizat în baza tarifelor aprobate, a indicațiilor contoarelor de apă, iar în lipsa acestora, 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);

i) să informeze consumatorii cu privire la serviciul furnizat, inclusiv cu privire la eventualele riscuri, calitatea serviciului, condițiile calitative și cantitative de deversare a apelor uzate, modificările tarifului și să prezinte, la cerere, consumatorilor informații cu privire la volumul de apă consumată și referitor la eventualele penalități plătite de aceștia;

j) să restituie consumatorilor plățile facturate incorect și să achite despăgubiri pentru prejudiciile cauzate din vina sa, în conformitate cu actele legislative și cu alte acte normative în vigoare;

k) să achite, în condițiile legii, proprietarilor din vecinătatea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare prejudiciile cauzate în rezultatul intervențiilor de rețehnologizare, reparație, revizie sau în caz de avarii. Proprietarul terenului afectat de exercitarea dreptului de servitute va fi despăgubit pentru prejudiciile cauzate.

(3) La desfășurarea activității, operatorul trebuie să respecte obligațiile referitoare la securitatea, calitatea, eficiența și continuitatea furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, normele de securitate și de sănătate a muncii, normele de protecție a mediului, precum și prevederile contractelor încheiate cu consumatorii.

Articolul 16. Drepturile operatorului

(1) În raport cu consumatorii, operatorul are următoarele drepturi:

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

b) să aplice consumatorilor penalități pentru neachitarea, în termenul stabilit în contract, a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat, în conformitate cu art. 27 alin. (5);

c) să aibă acces la contoarele de apă ale consumatorilor cu care a încheiat contracte de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, la instalațiile aflate pe proprietatea consumatorului pentru citirea indicațiilor 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 actele legislative și de alte acte normative în domeniu. Accesul se va efectua doar în prezența consumatorului sau a reprezentantului acestuia;

d) să limiteze sau să întrerupă furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în cazurile și în modurile prevăzute de prezenta lege și de alte acte normative în domeniu;

e) să refuze bransarea/racordarea la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare a instalațiilor interne ale noilor consumatori, cu preavizarea lor, în cazul în care operatorul se confruntă cu lipsa de capacitate de producție. Refuzul trebuie motivat și justificat în modul corespunzător.

(2) Operatorul care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare are dreptul de

servitute asupra terenurilor, indiferent de tipul de proprietate, pentru efectuarea lucrărilor de înlăturare a avariilor, de marcă, de construcție a obiectelor, de deservire profilactică a rețelelor și instalațiilor, de reparare a acestora, cu folosirea tehnicii respective.

(3) Efectuarea lucrărilor prevăzute la alin. (2), cu excepția celor de avarie, trebuie să fie coordonată cu autoritățile administrației publice locale și cu deținătorii de terenuri. Restabilirea porțiunilor de străzi și terenuri accidentate în rezultatul unor astfel de lucrări se va efectua din contul operatorului, în termenele convenite.

Articolul 17. Obligațiile consumatorului

Consumatorul are următoarele obligații:

- a) să respecte prevederile contractului încheiat, actelor legislative și ale altor acte normative în domeniu;
- b) să prezinte operatorului datele și documentele necesare pentru încheierea sau reîncheierea contractului privind furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- c) să exploateze și să întrețină în stare bună instalațiile interne de apă și de canalizare aflate în gestiunea sa în conformitate cu documentele normativ-tehnice, să remedieze la timp avariile și scurgerile de apă de la rețelele proprii;
- d) să asigure integritatea contoarelor și a sigiliilor aplicate acestora;
- e) să acorde acces personalului operatorului pentru citirea indicațiilor contorului de apă, pentru prezentarea contorului la verificarea metrologică și a integrității contorului de apă și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și pentru deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de actele legislative și de alte acte normative în domeniu;
- f) să acorde acces personalului operatorilor la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare amplasate pe teritoriul consumatorului pentru efectuarea lucrărilor de intervenție și de reconstrucție;
- g) să achite, în termenele stabilite, facturile pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- h) să utilizeze apa în mod rațional și fără fraude;
- i) să nu execute conectări neautorizate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- j) să nu evacueze spre deversare în sistemul public de canalizare substanțe interzise de actele normative în vigoare și care pot avaria rețelele publice sau pot afecta funcționarea instalațiilor de epurare a apelor uzate;
- k) să mențină curățenia și să întrețină în stare corespunzătoare căminul de vizitare în care este instalat contorul, amplasat pe proprietatea sa;
- l) să execute lucrări de întreținere și reparație, care îi revin conform reglementărilor legale, la instalațiile interne de apă și de canalizare pe care le are în folosință pentru a nu admite pierderi de apă sau, în caz de funcționare necorespunzătoare a acestora, pentru a nu crea pericol pentru sănătatea publică;
- m) să informeze, în termen de 7 zile lucrătoare, operatorul despre toate cazurile transferului sau vânzării către alți proprietari a imobilului și a instalațiilor sale interne de apă și de canalizare, precum și despre modificarea altor date menționate în contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- n) să achite operatorului prejudiciile cauzate prin deteriorarea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, prin evacuarea în rețelele publice de canalizare a substanțelor interzise spre deversare și a apelor uzate cu un conținut sporit de poluanți, precum și în alte cazuri prevăzute de lege.

Articolul 18. Drepturile consumatorului

Consumatorul are următoarele drepturi:

- a) să beneficieze de serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în condițiile stabilite în contractul de furnizare a serviciului respectiv, în actele legislative și în alte acte normative în domeniu;
- b) să fie prezent personal sau să desemneze expres o persoană care să asiste la citirea indicațiilor

contorului, la efectuarea verificării metrologice de expertiză și 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 actele legislative și de alte acte normative în domeniu;

c) să fie informat din timp de către operator despre regimul de furnizare a apei, stabilit în localitate, inclusiv cu privire la limitările sau întreruperile în furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în modul stabilit de actele legislative și de alte acte normative în domeniu;

d) să inițieze modificarea și completarea contractului de furnizare a serviciului și/sau a anexelor acestuia prin acorduri adiționale, inclusiv în cazul în care apar prevederi noi în actele legislative și în alte acte normative în domeniu;

e) să renunțe (definitiv sau temporar) la serviciile operatorului în modul stabilit de actele legislative și de alte acte normative în domeniu;

f) să primească, la cerere, informații privind tarifele în vigoare și calitatea apei, privind volumul consumului de apă, plățile și penalitățile calculate și achitate;

g) să primească răspuns la petițiile și reclamațiile adresate operatorului în modul și în termenele stabilite de legislație;

h) să solicite recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în conformitate cu actele legislative și cu alte acte normative în domeniu;

i) să beneficieze de compensații pentru plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare din sursele bugetului local sau din bugetul de stat;

j) să execute alte drepturi stabilite în actele legislative și în alte acte normative în domeniu.

Capitolul V

FURNIZAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

Articolul 19. Alimentarea cu apă potabilă

(1) Apa potabilă distribuită prin sistemele publice de alimentare cu apă este destinată pentru satisfacerea cu prioritate a necesităților gospodărești ale populației, ale instituțiilor publice, agenților economici, precum și, în lipsa apei tehnologice, pentru combaterea și stingerea incendiilor.

(2) Apa potabilă distribuită consumatorilor trebuie să întrunească, la bransamentele acestora, condițiile de potabilitate prevăzute în normele tehnice și în reglementările legale în vigoare, precum și parametrii de debit și de presiune precizați în condițiile tehnice eliberate de către operator și în contractele de furnizare a serviciului respectiv.

(3) La elaborarea condițiilor tehnice pentru lucrările de proiectare, operatorii se vor încadra în prevederile planului urbanistic general al localității sau în planul local de amenajare a teritoriului. În cazul în care localitatea nu dispune de planul urbanistic general actualizat sau de planul local de amenajare a teritoriului actualizat, operatorul, înainte de eliberarea condițiilor tehnice, va aproba prin decizia respectivă a autorităților publice locale planul de dezvoltare a rețelelor.

(4) La finalizarea lucrărilor de construcție, instalațiile și rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare, situate pe teren public, construite de persoane fizice și/sau de persoane juridice, precum și cele construite pînă la intrarea în vigoare a prezentei legi, indiferent de sursa de finanțare, se transmit gratuit la balanța autorității administrației publice locale sau direct operatorului în conformitate cu decizia consiliului local.

(5) În localitățile care dispun de sisteme publice de alimentare cu apă ai căror consumatori sînt asigurați cu apă în volum deplin se interzice forarea de noi fîntîni arteziene și exploatarea celor existente pentru utilizarea apelor subterane, cu excepția cazurilor în care se obține acordul operatorului

coordonat cu autoritatea administrației publice locale când:

a) este necesară crearea surselor de rezervă pentru alimentarea cu apă a obiectelor de importanță strategică și pentru funcționarea normală a acestora în situații excepționale;

b) cerințele de apă ale consumatorului nu pot fi acoperite integral de către operator.

(6) În cazurile în care este necesară alimentarea cu apă a obiectelor pentru comerțul sezonier, a celor pentru amenajarea teritoriului, gospodăriei drumurilor și a spațiilor verzi, precum și a celor aflate în construcție, operatorul are dreptul să permită construcția rețelelor și a instalațiilor provizorii. În aceste cazuri, consumurile de apă vor fi contorizate, iar plata pentru serviciul furnizat se va efectua conform indicilor contorului.

(7) Racordarea rețelelor și a instalațiilor provizorii la coloanele de distribuție a apei sau la hidranți este interzisă.

(8) În exteriorul clădirilor, rețelele provizorii se instalează în pământ la o adâncime stabilită de norme în construcții în vigoare sau în canale subterane. Instalarea rețelelor la suprafața terenului se permite numai în cazul în care rețelele respective urmează a fi folosite doar în perioada caldă a anului.

Articolul 20. Alimentarea cu apă tehnologică

(1) Pentru satisfacerea necesităților, cum sînt stropitul străzilor și al spațiilor verzi, spălarea piețelor și a străzilor, spălarea periodică a sistemului de canalizare, spălarea autovehiculelor și consumul tehnologic al unităților industriale, se va utiliza cu precădere apa tehnologică.

(2) Alimentarea cu apă tehnologică se asigură fie prin sisteme centralizate publice de alimentare cu apă, fie prin sisteme individuale realizate și exploatate de consumatori.

(3) Se interzice orice legătură sau interconectare a rețelelor de alimentare cu apă tehnologică cu rețelele de alimentare cu apă potabilă și/sau cu rețelele fîntînilor arteziene.

Articolul 21. Alimentarea cu apă în situații excepționale

(1) Furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare consumatorilor în situații excepționale (avarii, catastrofe, calamități cu caracter natural etc.) se efectuează în conformitate cu actele legislative și cu alte acte normative în vigoare.

(2) În cazul lipsei de apă cauzate de calamități naturale și/sau de catastrofe tehnogene, distribuția apei se va efectua conform unui program propus de operator și aprobat de autoritățile administrației publice locale. Acest program va fi adus la cunoștință consumatorilor prin diverse mijloace (mass-media, telefon, afișare la utilizator etc.).

Articolul 22. Evacuarea apelor uzate

(1) Cantitatea de substanțe poluante în apele uzate evacuate în sistemele publice de canalizare trebuie să nu depășească concentrația maxim admisibilă. Apele uzate trebuie să corespundă prevederilor actelor normative în vigoare și ale contractului de furnizare a serviciului, astfel încît prin natura, cantitatea ori calitatea lor să nu conducă la:

a) degradarea construcțiilor și instalațiilor componente ale sistemelor centralizate publice de canalizare;

b) diminuarea capacității de transport a rețelelor și a canalelor colectoare;

c) perturbarea funcționării normale a stației de epurare, cauzată de depășirea debitului și a încărcării sau de inhibarea proceselor de epurare;

d) apariția unor pericole pentru igiena și sănătatea populației sau a personalului în procesul de exploatare a sistemului;

e) apariția pericolelor de explozie.

(2) Evacuarea în receptorii naturali a apelor uzate epurate și depozitarea nămolurilor provenite de la stațiile de epurare se efectuează numai în condiții de calitate și de cantitate precizate în documentele de mediu eliberate de autoritățile competente și potrivit reglementărilor în vigoare din domeniul protecției calității apei și a mediului, astfel încît să se garanteze protecția și conservarea mediului.

(3) Preluarea în sistemele publice de canalizare a apelor uzate provenite de la întreprinderile

industriale sau de la alți consumatori neracordați la rețelele publice de transportare și/sau de distribuție a apei se poate aproba numai în măsura în care capacitatea sistemelor nu este depășită din punct de vedere hidraulic sau al încărcării cu substanțe impurificatoare și doar dacă apele uzate nu conțin poluanți toxici sau care pot inhiba ori bloca procesul de epurare.

(4) Nămolurile provenite din stațiile de tratare a apei, din sistemele de canalizare și din stațiile de epurare a apelor uzate se tratează și se prelucurează în vederea neutralizării, deshidratării, depozitării controlate sau în vederea valorificării potrivit reglementărilor legale în vigoare privind protecția și conservarea mediului.

(5) Evacuarea apelor uzate în sistemele publice de canalizare se efectuează numai în baza autorizațiilor de racordare și/sau de deversare întocmite în scris, eliberate de operatorii care administrează și exploatează sistemele de canalizare și care exercită controlul calității apelor recepționate și al contractelor de furnizare a serviciului de canalizare încheiate. O condiție obligatorie pentru eliberarea autorizațiilor de deversare a apelor uzate agenților economici care dispun de fântâni arteziene este deținerea autorizației de mediu pentru folosința specială a apei conform Legii apelor nr. 272 din 23 decembrie 2011.

(6) Pentru obținerea autorizațiilor de deversare a apelor industriale uzate în rețeaua publică de canalizare sau pentru înnoirea acesteia, agentul economic (consumatorul) depune o cerere de forma stabilită de către operator, la care se anexează:

a) documentația de proiect, avizată de Inspectoratul Ecologic de Stat – pentru unitățile economice noi sau re tehnologizate, sau cartea tehnică a gospodăririi apelor – pentru întreprinderile existente (la înnoirea acordului de racordare);

b) schema sistemului de canalizare a întreprinderii;

c) schema stației locale de preepurare a apelor uzate (dacă există);

d) informația despre parametrii de evacuare a apelor industriale uzate;

e) normativele privind compoziția și debitele de ape industriale uzate evacuate;

f) datele despre compoziția apelor uzate la deversarea în rețeaua publică: rezultatele analizelor probelor de ape uzate la debite medii și maxime, în perioadele unor cantități medii și maxime de substanțe poluante (variația sau cronograma concentrațiilor poluanților), până la și după stația locală de epurare, precum și în punctele principale ale rețelei de canalizare, după finalizarea proceselor tehnologice;

g) cantitatea de nămoluri formate, metodele de prelucrare și utilizare;

h) raportul despre realizarea planului de măsuri tehnico-organizatorice de reducere a debitelor de ape uzate evacuate în rețeaua publică și de respectare a valorilor admisibile ale indicatorilor de calitate și a regimului de deversare a apelor uzate (la înnoirea acordului de racordare);

i) certificatele igienice și de calitate, denumirea substanțelor folosite în procesul tehnologic și componența acestora;

j) ordinul privind abilitarea persoanelor responsabile (cel puțin a două persoane) pentru prelevarea probelor de ape uzate evacuate și pentru semnarea actelor respective.

(7) Stabilirea condițiilor de evacuare a apelor uzate de la agenții economici în sistemele de canalizare ale localităților, precum și a concentrațiilor maximal admisibile de poluanți în apele uzate, se efectuează de către operator, reieșind din normativele deversării limitat admisibile în emisari, eliberate în modul stabilit de legislația în vigoare.

(8) La depunerea cererilor de racordare a agenților economici la sistemele de canalizare ale localităților, solicitantul va prezenta operatorului documentația de proiect însoțită de avizul pozitiv al expertizei ecologice de stat și datele despre volumul și compoziția apelor uzate care urmează a fi evacuate în sistemul de canalizare, iar în cazul reconstrucției întreprinderii sau al extinderii capacităților de producție, va prezenta și informația privind compoziția apelor uzate și graficul orar de evacuare a acestora.

(9) Autorizația de deversare a apelor uzate în rețeaua publică de canalizare pentru întreprinderile nou-construite sau reconstruite/retehnologizate se eliberează după darea în exploatare a obiectivului respectiv, construit în conformitate cu proiectul avizat de Inspectoratul Ecologic de Stat și cu condiția existenței capacităților necesare ale instalațiilor de epurare ale sistemului de canalizare al localității. În cazul în care condițiile de recepționare a apelor uzate în rețeaua publică prevăd epurarea/preepurarea locală a acestora, operatorul eliberează autorizația de conectare și deversare numai după darea în exploatare a stației de preepurare care trebuie să asigure eficiența de epurare necesară/suficientă pentru deversarea apelor uzate în rețeaua publică de canalizare a localității.

(10) La perfectarea autorizației de deversare a apelor industriale uzate în rețeaua publică de canalizare, operatorul trebuie să examineze materialele explicative justificate prezentate de consumatorul apei, luând în calcul:

a) preepurarea apelor industriale uzate sau a unei părți din acestea la stația de epurare locală a consumatorului;

b) preepurarea apelor industriale uzate în comun cu ale altor întreprinderi în cadrul unor stații de epurare ale grupului de întreprinderi (dacă așa ceva există);

c) reutilizarea maximă a apelor uzate epurate pentru asigurarea proceselor tehnologice cu apă tehnologică sau pentru alte folosințe;

d) implementarea de tehnologii noi care oferă posibilitatea de reducere a consumului de apă sau a debitului de ape uzate, precum și a gradului lor de poluare;

e) folosirea sistemelor închise de alimentare cu apă sau utilizarea repetată și succesivă a apei în procesele tehnologice ale întreprinderii;

f) recuperarea substanțelor utile conținute în apele industriale uzate;

g) tratarea și utilizarea nămolurilor rezultate din procesele tehnologice și din preepurarea apelor industriale uzate.

(11) După obținerea tuturor materialelor de la agentul economic, operatorul le examinează în termen de 20 de zile și, în cazul în care condițiile de evacuare a apelor uzate corespund cerințelor prevăzute de actele normative în vigoare în domeniul protecției mediului, acesta eliberează autorizația de deversare a apelor uzate și încheie contractul de furnizare a serviciului public de canalizare.

(12) Autorizația de deversare a apelor uzate în rețeaua publică de canalizare se eliberează agentului economic pe un termen de până la 2 ani, suficient pentru realizarea planului de măsuri tehnico-organizatorice necesare pentru efectuarea activităților indicate la alin. (10) lit. c) și d), după care urmează o nouă solicitare de prelungire a termenului de valabilitate a autorizației. Autorizația de deversare a apelor uzate poate fi anulată în cazul schimbării condițiilor de canalizare a localității sau în cazul nerespectării de către utilizator a condițiilor de deversare a apelor uzate.

(13) Evacuarea apelor uzate în lipsa contractului bilateral încheiat se consideră racordare neautorizată, pentru care consumatorul respectiv poartă răspundere conform legislației în vigoare.

(14) În cazul în care condițiile de evacuare a apelor uzate în rețeaua publică nu pot fi îndeplinite din punct de vedere economic sau tehnologic, agentul economic prezintă operatorului argumentarea respectivă, cu indicarea cauzelor neîndeplinirii condițiilor de deversare. Argumentarea se examinează de către operator în termen de 10 zile, luându-se decizia de încheiere cu agentul economic a unui contract de evacuare a apelor uzate supraîncărcate la tarife majorate. Contractul poate fi încheiat numai în cazul în care stația de epurare a apelor uzate dispune de rezerve necesare pentru a efectua epurarea, ținând cont de indicatorii respectivi, dacă nu se aduc prejudicii funcționării normale a rețelelor și instalațiilor de epurare și se asigură respectarea condițiilor de calitate stabilite pentru evacuarea apelor uzate epurate în emisar.

(15) Eliberarea autorizației de deversare a apelor uzate și încheierea contractului privind evacuarea apelor uzate în sistemul de canalizare al localității a apelor uzate ce necesită modificarea tehnologiei sau a parametrilor de funcționare a stației de epurare poate fi efectuată numai după îndeplinirea tuturor

măsurilor necesare pentru asigurarea condițiilor de evacuare a apelor uzate epurate în emisar.

(16) Orice modificare a indicatorilor normativi de calitate și/sau a regimului de deversare a apelor uzate în sistemul de canalizare al localității, stabiliți în contractul de furnizare a serviciului de canalizare, atrage sancțiuni stipulate în contract.

(17) La deversarea de către agenții economici a apelor uzate în sistemul de canalizare al localității, ale căror volum și nivel de poluare nu depășesc normativele aprobate în modul stabilit de legislația în vigoare, se aplică tarifele în vigoare pentru serviciul de evacuare a apelor uzate.

(18) În cazul în care volumul substanțelor în suspensie, consumul biochimic de oxigen pentru 5 zile (CBO 5), precum și alți indicatori depășesc normativele aprobate în modul stabilit de legislația în vigoare, se aplică tarife diferențiate, calculate proporțional cu indicii normativelor indicate, conform condițiilor contractuale, iar în lipsa acestor clauze în contractul obligatoriu – conform modalității stabilite prin Legea nr. 1540-XIII din 25 februarie 1998 privind plata pentru poluarea mediului și prin alte acte legislative în vigoare.

(19) Consumatorii care au admis deversarea în rețeaua publică de canalizare a materialelor ce au provocat ieșirea, parțială sau totală, din funcțiune a sistemului de canalizare al localității, inclusiv a stațiilor de epurare, recuperează prejudiciul în modul stabilit de legislația în vigoare.

(20) Toate litigiile apărute se soluționează în instanțele de judecată.

(21) Concentrațiile maximal admisibile de poluanți în apele uzate pentru fiecare agent economic din teritoriul respectiv se stabilesc de către operator și se aprobă de către agenția ecologică teritorială reieșind din normativele deversărilor limitat admisibile.

Articolul 23. Întreruperi și limitări la furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare

(1) Furnizarea apei potabile și recepționarea apelor uzate se efectuează fără întreruperi dacă contractul încheiat între operator și consumator nu prevede un alt regim, exceptând cazurile indicate în prezentul articol.

(2) Limitarea volumului de apă furnizat consumatorului, precum și reglementarea regimului de furnizare a apei se efectuează potrivit condițiilor contractului respectiv, în conformitate cu prevederile prezentei legi.

(3) În anumite situații, după ce consumatorul respectiv a fost prevenit în prealabil, operatorul are dreptul să suspende furnizarea apei sau recepționarea apelor uzate cu condiția că aceste acțiuni nu vor influența negativ calitatea serviciului prestat altor consumatori. Asemenea situații sînt:

a) starea tehnică nesatisfăcătoare a rețelelor și instalațiilor de alimentare cu apă și/sau de canalizare, aflate în administrarea consumatorului, și refuzul acestuia de a lichida nerespectarea regulilor de exploatare tehnică;

b) refuzul repetat de a permite reprezentantului operatorului, împuternicit cu dreptul de control, accesul la instalațiile și la rețelele de alimentare cu apă și/sau de canalizare, la dispozitivele și construcțiile aferente pentru examinările prescrise sau pentru verificarea și citirea datelor contoarelor, efectuarea măsurărilor și prelevarea probelor de ape uzate, aplicarea sigiliilor, reglementarea distribuției apei potabile (în cazul nerespectării limitelor stabilite), precum și pentru executarea altor lucrări de exploatare, întreținere, reconstrucție, construcție etc.;

c) dispoziția organelor teritoriale de supraveghere sanitară și de mediu;

d) 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;

e) depistarea instalațiilor și construcțiilor conectate neautorizat la rețelele consumatorului, precum și la sistemele de alimentare cu apă și/sau de canalizare ale operatorului;

f) neachitarea de către consumator a plății pentru serviciul furnizat de operator în termenele stabilite în prezenta lege și în contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de

canalizare.

(4) Despre executarea lucrărilor planificate (de reparație, racordare, reconstrucție etc.) la rețelele și instalațiile de alimentare cu apă și/sau de canalizare la care sînt racordate rețelele consumatorului, operatorul este obligat să anunțe consumatorul în prealabil, cu cel puțin 3 zile lucrătoare înainte de executare.

(5) Operatorul are dreptul să suspende furnizarea apei potabile, recepția apelor uzate sau să reducă, fără preaviz, volumul serviciului furnizat în următoarele cazuri:

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

(6) 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, anunțînd consumatorii despre regimul de furnizare. Totodată, operatorul elaborează și realizează măsuri de asigurare ulterioară a livrării apei către consumatori în volumele prevăzute.

(7) Despre toate cazurile de suspendare a livrării de apă la obiectele care dispun de rețele exterioare și interioare de apeduct de protecție contra incendiilor, operatorul va anunța serviciul de pompieri.

(8) Operatorul are dreptul să suspende furnizarea serviciului către consumatorul care nu respectă reglementările în vigoare, prevederile contractuale, utilizează serviciul în mod fraudulos și care nu achită contravaloarea serviciului furnizat prin debransarea de la rețelele publice de transportare sau de distribuție a apei ori de la rețelele publice de canalizare, cu solicitarea recuperării prejudiciului cauzat.

(9) Reluarea furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se va efectua, în termen care nu depășește 3 zile lucrătoare, după înlăturarea cauzelor care au condus la deconectare și după achitarea plății pentru reconectare. Cheltuielile justificate aferente suspendării, respectiv, reluării furnizării serviciului se suportă de către consumator.

Articolul 24. Conectarea neautorizată a obiectelor consumatorului la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare

(1) Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și canalizare la sistemul public respectiv se efectuează de către operator după îndeplinirea condițiilor incluse în avizul de branșare/racordare.

(2) Se consideră neautorizate conectările:

- a) executate fără avizul prealabil al operatorului sau după expirarea termenului de valabilitate a contractului cu acesta;
- b) folosite înainte de a fi recepționate și date în exploatare în modul stabilit de actele normative în vigoare;
- c) exploatate pînă la încheierea contractului de furnizare a serviciului.

(3) Se consideră neautorizate construcțiile și instalațiile:

- a) executate fără proiect sau în baza unui proiect neautorizat în modul stabilit ori după un proiect care nu a fost coordonat cu instituțiile abilitate, precum și după orice proiect în care nu au fost respectate condițiile tehnice;
- b) executate fără supravegherea tehnică a instituțiilor abilitate;
- c) reconstruite fără avizul operatorului sau cele ale căror echipamente de măsurare au fost demontate și montate (instalate) fără avizul prealabil al operatorului.

(4) Se interzice branșarea rețelelor de transportare și distribuție a apei care nu corespund cerințelor normative de calitate pentru apa potabilă la rețelele de alimentare cu apă potabilă.

(5) Pentru conectarea neautorizată la rețelele operatorului poartă răspundere proprietarul construcțiilor și al instalațiilor conectate sau antreprenorul, iar la rețelele consumatorului – consumatorul și proprietarul construcțiilor și al instalațiilor respective.

(6) Responsabilitatea pentru conectarea rețelelor nou-construite, înainte ca acestea să fie recepționate, o poartă persoana fizică sau juridică în calitate de proprietar al acestor rețele.

(7) Operatorul este obligat să întocmească procese-verbale în toate cazurile de conectare neautorizată depistate, iar persoanele vinovate urmează a fi sancționate contravențional.

(8) La depistarea unei deversări neautorizate de ape pluviale în sistemul public de canalizare, operatorul va factura proprietarului/locatarului suprafețelor de scurgere a apelor pluviale volumul deversărilor, calculat conform actelor normative, cu aplicarea tarifului pentru serviciul de canalizare.

(9) Conectările neautorizate la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare urmează a fi lichidate. Cheltuielile legate de debransarea construcțiilor și a instalațiilor neautorizate le suportă proprietarii și persoanele indicate la alin. (5) și (6).

Articolul 25. Zonele de protecție

(1) Obiectele sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare au un grad sporit de pericol. Pentru asigurarea exploatării lor în siguranță, se stabilesc zone de protecție. Modul de delimitare a zonelor respective, dimensiunile și regimul lor se reglementează prin acte normative, aprobate de către organele de resort.

(2) Orice tip de lucrări în zona de protecție se efectuează numai cu acordul operatorului.

Articolul 26. Evidența apei furnizate consumatorului și a apei uzate evacuate în sistemul de canalizare

(1) Volumul de apă furnizat consumatorului și volumul de apă uzată evacuată în sistemul de canalizare și recepționate de către operator se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de branșament.

(2) În lipsa contorului, volumul de apă consumată se calculează în corespundere cu normele de consum aprobate în modul stabilit, conform prevederilor actelor normative în vigoare.

(3) În cazul în care contorul a fost demontat pentru verificare metrologică sau pentru reparație, consumul de apă se va calcula conform volumului mediu al ultimelor 3 luni înregistrat până la verificare sau deteriorare.

(4) Achiziționarea, instalarea, exploatarea, întreținerea, reparația, înlocuirea și verificarea metrologică a contoarelor de branșament se efectuează:

a) la blocuri locative și la case individuale – de către operator, din contul mijloacelor financiare prevăzute în tarifele 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;

b) în apartamentele din blocurile locative – de către operator, în condițiile prevăzute la art. 29 alin. (3) și (4), prin aplicarea tarifului distinct, sau de către proprietarii apartamentelor, în modul stabilit de gestionarul blocului locativ, în condițiile prevăzute la art. 29 alin. (2);

c) la alți consumatori – conform clauzelor contractului încheiat între consumator și operator, din contul mijloacelor financiare ale consumatorului.

(5) Tipul concret de contor care urmează a fi instalat se selectează de către operator conform modelelor aprobate și incluse în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova, cu indicarea parametrilor și caracteristicilor tehnice ale acestora în condițiile tehnice prevăzute în contractul încheiat între consumator și operator.

(6) Consumatorul este responsabil pentru păstrarea integrității contorului și a sigiliilor aplicate în conformitate cu contractul încheiat cu operatorul.

(7) Verificarea metrologică a contoarelor se efectuează la expirarea termenului de verificare metrologică de expertiză, stabilit în lista oficială a mijloacelor de măsurare supuse controlului

metrologic legal în laboratoarele desemnate de către autoritatea centrală de metrologie, cu participarea părților interesate. În cazul rezultatelor negative ale verificărilor metrologice, contorul de apă se înlocuiește sau se repară.

(8) Operatorul și consumatorul de apă pot iniția verificarea metrologică de expertiză a contoarelor înainte de termen în cazul în care una dintre părți înaintează reclamație. Dacă reclamația se confirmă, se fac recalculări, iar dacă nu se confirmă, cheltuielile de verificare le suportă reclamantul.

(9) Demontarea contoarelor instalate la bransamente/racorduri se efectuează de către operator sau de către consumator cu coordonarea prealabilă în scris cu operatorul.

(10) La proiectarea construcțiilor noi, la reconstrucția sau la reparația capitală a obiectivelor existente trebuie prevăzută, obligatoriu, instalarea pentru fiecare consumator a contoarelor ce corespund cerințelor tehnice înaintate de operator și actelor normative de exploatare.

(11) Nu se admite furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare noilor consumatori fără instalarea contoarelor legalizate în Republica Moldova, incluse în Registrul de stat al mijloacelor de măsurare al Republicii Moldova.

(12) În cazul consumului fraudulos, volumul serviciului public care urmează să fie facturat de către operator consumatorului se determină în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, în funcție de secțiunea bransamentului, viteza mișcării apei și de durata consumului fraudulos.

Articolul 27. Facturarea și achitarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

(1) Facturarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în conformitate cu prevederile contractului de furnizare a serviciului.

(2) Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se facturează lunar, în baza volumelor determinate conform prevederilor art. 26 și 29 și a tarifelor în vigoare.

(3) În lipsa contoarelor pentru determinarea volumului de ape uzate evacuate, serviciul public de canalizare se facturează la un volum egal cu volumul de apă utilizată.

(4) Factura de plată pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare se emite de către operator, cu indicarea termenului de achitare a acesteia, conform prevederilor contractului.

(5) În cazul în care consumatorul nu achită serviciul în termenele indicate în factură, acestuia i se vor calcula penalități pentru fiecare zi de întârziere. Cuantumul penalității nu poate depăși rata medie anuală ponderată a dobânzii la creditele acordate de băncile comerciale în monedă națională, pentru un an, înregistrată în anul precedent și publicată în raportul Băncii Naționale a Moldovei.

Articolul 28. Raporturile juridice dintre operator, gestionarul blocului locativ și consumator

(1) Raporturile juridice dintre operator, gestionarul blocului locativ și consumatorul serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare se reglementează de prezenta lege și de Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, elaborat și aprobat de Agenție.

(2) Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare trebuie să cuprindă norme cu privire la proiectarea, montarea și recepționarea instalațiilor interne de apă și de canalizare, la delimitarea rețelelor publice de alimentare cu apă și de canalizare de instalațiile interne de apă și de canalizare, la exploatarea și la întreținerea instalațiilor interne de apă și de canalizare, precum și norme referitor la termenele și la procedura de racordare la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare a instalațiilor interne de apă și de canalizare, la încheierea contractelor privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, la evidența consumului de apă, la plata apei, la deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare, la limitarea și întreruperea serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, la examinarea reclamațiilor consumatorilor și la modalitatea de soluționare a diferendelor și a litigiilor dintre operatori și consumatori.

Articolul 29. Reglementarea raporturilor de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în blocurile locative

(1) Furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în blocurile locative se

efectuează în baza contractelor încheiate între operator și gestionarul blocului locativ sau între operator și fiecare proprietar/chiriaș de apartament al blocului locativ în parte.

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

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

(4) Încheierea contractelor individuale între operator și fiecare proprietar/ chiriaș de apartament în parte se efectuează obligatoriu, cu respectarea următoarelor condiții:

- a) contractele individuale se încheie cu toți proprietarii/chiriașii apartamentelor din bloc;
- b) operatorul, în baza tarifului distinct achitat de fiecare proprietar/chiriaș al apartamentului, instalează contoarele pentru evidența consumului de apă în fiecare apartament;
- c) gestionarul blocului locativ instalează contoare pentru evidența consumului de apă de uz comun, precum și în spațiile date în chirie/locatiune, și încheie cu operatorul contract de furnizare a serviciului pentru aceste locuri de consum;
- d) gestionarul blocului locativ încheie cu operatorul un contract de transmitere către operator a rețelelor interne de alimentare cu apă și de canalizare ale blocului locativ pentru deservire și exploatare;
- e) gestionarul blocului locativ efectuează, la cererea operatorului, din contul locatarilor, reparația capitală, reconstrucția sau renovarea rețelelor interne de alimentare cu apă și de canalizare ale blocului locativ.

Articolul 30. Indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

(1) Serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat prin sistemele de alimentare cu apă și de canalizare trebuie să corespundă, la bransamentele consumatorului, indicatorilor de calitate stabiliți în Regulamentul privind indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat de Agenție, sau, după caz, de autoritatea administrației publice locale.

(2) Indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat consumatorilor se stabilesc în funcție de necesitățile consumatorilor, de starea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare, de investițiile efectuate și de cele care sînt necesare de a fi efectuate, de eficiența acestora și reieșind din practica internațională.

Articolul 31. Contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

(1) Furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se efectuează în bază de contract încheiat între operator și consumator.

(2) Contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare include obligatoriu denumirea operatorului și a consumatorului, adresa locului unde se furnizează serviciul, adresa operatorului și a consumatorului, codurile poștale, numerele telefoanelor/faxurilor de contact, codurile fiscale, conturile bancare, funcțiile, numele, prenumele persoanelor care semnează contractul, codul de identificare al proprietarului, obiectul contractului, nivelurile de calitate, termenul de

conectare a instalației de utilizare, modalitatea de evidență a consumului de apă și a serviciului de canalizare, obligațiile, drepturile și responsabilitățile operatorului și ale consumatorului, mijloacele prin care se pot obține informații despre toate tarifele în vigoare, condițiile de întrerupere a furnizării serviciului, condițiile de deconectare și de reconectare a instalației de utilizare la rețelele publice, durata contractului, precum și modalitatea de modificare, de suspendare ori de reziliere a contractului, acțiunile care trebuie întreprinse în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate prevăzute în contract, modalitatea și cuantumul reducerii plăților pentru serviciu în caz de nerespectare de către operator a termenelor de furnizare sau de furnizare a acestuia la nivel nesatisfăcător, modalitățile de soluționare a litigiilor aferente neexecutării sau executării defectuoase a clauzelor contractuale, alte clauze negociate de părți și care nu contravin legislației.

(3) Clauzele contractuale pot fi detaliate și completate în anexe sau în alte acte adiționale.

(4) Pentru încheierea contractului cu operatorul, solicitantul depune o cerere, indicând numele și prenumele (denumirea, în cazul persoanei juridice), adresa (sediul), scopul pentru care se solicită furnizarea serviciului respectiv, debitul de apă solicitat, caracteristicile apei și regimul de furnizare dorit, debitul și caracterul apelor ce urmează a fi deversate în rețelele de canalizare, regimul deversării.

(5) În cazul în care alimentarea cu apă a consumatorului se asigură în exclusivitate din sursele proprii ale consumatorului, contractul se încheie numai pentru serviciul de canalizare și/sau de epurare a apelor uzate.

(6) Contractarea serviciului se face în funcție de necesitățile solicitanților, precum și de posibilitățile tehnice ale operatorului.

(7) Volumele de apă furnizată sau de ape uzate recepționate sînt indicate în contract, cu excepția contractelor încheiate cu consumatorii casnici.

(8) Pe durata valabilității contractului, părțile contractante pot modifica condițiile printr-un acord adițional sau să inițieze suspendarea ori rezilierea contractului.

(9) Operatorul poate întrerupe furnizarea serviciului persoanei fizice sau persoanei juridice care nu își onorează obligațiile de plată prevăzute în contract sau care nu respectă condițiile de furnizare a serviciului.

Capitolul VI

PROCEDURA DE OBTINERE A LICENȚELOR DE CĂTRE OPERATORI

Articolul 32. Condițiile și procedura de obținere a licențelor

(1) Activitatea de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș se supune reglementării prin licențiere.

(2) Licența pentru furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se acordă persoanelor juridice rezidente și nerezidente.

(3) Pentru obținerea licenței, persoanele juridice trebuie:

- a) să fie înregistrate în Republica Moldova;
- b) să prezinte un raport financiar pentru anul precedent – în cazul persoanei juridice care activează, sau un extras din contul bancar – în cazul inițierii activității de întreprinzător;
- c) să prezinte documente care confirmă că dispune de rețele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare, după caz;
- d) să prezinte documente care confirmă că dispune de personal calificat, necesar activității pentru care solicită licență;
- e) să prezinte avizul tehnic de înregistrare ce confirmă asigurarea metrologică a evidenței consumului de apă.

(4) Eliberarea licenței, prelungirea termenului ei de valabilitate, reperfectarea licenței, eliberarea

duplicatului de pe licență, suspendarea și reluarea valabilității licențelor, precum și retragerea licențelor se efectuează de Agenție conform procedurilor stabilite de Legea nr. 451-XV din 30 iulie 2001 privind reglementarea prin licențiere a activității de întreprinzător. Termenul de examinare a declarației privind eliberarea licențelor pentru furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, precum și a declarației de prelungire a termenului lor de valabilitate, este de 5 zile lucrătoare de la data de înregistrare a declarației.

(5) La licență se anexează obligatoriu condițiile de desfășurare a activității licențiate, care sînt în conformitate cu legea și care sînt parte integrantă a licenței.

(6) Licențele pentru furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se eliberează pe un termen de 25 de ani.

(7) Titularii de licență sînt obligați să respecte condițiile licenței, precum și să îndeplinească cerințele stabilite pentru eliberarea licenței și pentru prelungirea valabilității acesteia pe toată perioada de desfășurare a activității licențiate.

(8) Licențele eliberate de Agenție sînt valabile pe tot teritoriul Republicii Moldova în condițiile specificate în licență.

Articolul 33. Modificarea, suspendarea temporară a licenței și reluarea valabilității ei

(1) Licența poate fi modificată atît la inițiativa titularului, cît și la inițiativa Agenției în cazul intervenirii unor circumstanțe esențiale.

(2) Licența poate fi suspendată temporar prin hotărîrea Agenției, la cererea titularului de licență. În celelalte cazuri, licența poate fi suspendată temporar la cererea Agenției, prin hotărîre judecătorească adoptată în temeiul legii.

(3) Hotărîrea privind suspendarea licenței se adoptă de Agenție în termen de 3 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a hotărîrii judecătorești și este adusă la cunoștință titularului de licență în termen de 3 zile lucrătoare de la data adoptării. În hotărîrea Agenției privind suspendarea licenței se indică termenul concret de suspendare ce nu poate depăși 6 luni.

(4) În cazul în care se constată că titularul de licență nu a îndeplinit obligațiile sale, fapt ce conduce la întreruperea furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare către consumatori pe o perioadă mai mare decît cea stabilită pentru înlăturarea cauzelor motivate, fiind pusă în pericol securitatea națională, viața și sănătatea oamenilor, sau în cazul în care acțiunile ori inacțiunile titularului de licență conduc la încălcarea ordinii publice și impun remedierea imediată a consecințelor survenite, licența poate fi suspendată de către Agenție, cu adresarea ulterioară a acesteia în instanța de judecată. Adresarea în instanță trebuie să se facă în termen de 3 zile lucrătoare de la adoptarea hotărîrii de către Agenție. În cazul nerespectării acestui termen, suspendarea licenței se anulează. Hotărîrea Agenției privind suspendarea temporară a licenței se aplică pînă la adoptarea unei hotărîri judecătorești definitive și irevocabile.

(5) Agenția suspendă licența conform procedurii prevăzute la alin. (4) dacă deficiențele identificate nu au fost remediate în termen de 7 zile de la emiterea prescripției de lichidare a încălcării.

(6) Drept temei pentru suspendarea licenței servesc:

- a) cererea titularului de licență privind suspendarea temporară a licenței;
- b) nerespectarea de către titularul de licență a termenului de depunere a cererii de eliberare a duplicatului de pe licența pierdută sau deteriorată;
- c) nerespectarea de către titularul de licență a prescripției privind lichidarea, în termenul stabilit de Agenție, a încălcării condițiilor de desfășurare a activității licențiate;
- d) incapacitatea provizorie a titularului de licență de a desfășura genul de activitate licențiat conform prevederilor legii;
- e) neefectuarea plății regulatorii în termenul stabilit prin lege.

(7) Titularul de licență este obligat să informeze în scris Agenția despre lichidarea circumstanțelor care au condus la suspendarea licenței.

(8) Termenul de valabilitate a licenței nu se prelungește pe durata de suspendare a acesteia.

(9) Reluarea valabilității licenței se efectuează în temeiul hotărârii Agenției, după remedierea circumstanțelor care au condus la suspendarea licenței, sau în temeiul hotărârii instanței de judecată care a emis decizia de suspendare a licenței.

(10) Hotărârea privind reluarea valabilității licenței se adoptă de către Agenție în termen de 3 zile lucrătoare de la data primirii înștiințării despre înlăturarea circumstanțelor care au condus la suspendarea licenței sau de la data la care Agenției i s-a comunicat hotărârea judecătorească respectivă. Hotărârea Agenției se aduce la cunoștință titularului de licență în termen de 3 zile lucrătoare de la data adoptării.

Articolul 34. Retragera licenței

(1) Licența poate fi retrasă prin hotărâre judecătorească, adoptată în temeiul legii, la cererea Agenției, cu excepția retragerii licenței conform temeiurilor prevăzute la alin. (2) lit. a) și b), care se efectuează direct de către Agenție.

(2) Drept temei pentru retragerea licenței servesc:

- a) cererea titularului de licență privind retragerea;
- b) decizia cu privire la radierea înregistrării de stat a titularului de licență;
- c) depistarea unor date neautentice în documentele prezentate Agenției;
- d) neînlăturarea în termen a circumstanțelor care au condus la suspendarea licenței;
- e) nerespectarea repetată a prescripțiilor de lichidare a încălcării condițiilor de desfășurare a activității licențiate.

(3) Agenția adoptă hotărârea privind retragerea licenței în cel mult 5 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a hotărârii judecătorești și o aduce la cunoștință titularului de licență, cu indicarea temeiurilor de retragere în cel mult 3 zile lucrătoare de la data adoptării.

(4) În caz de retragere a licenței, taxa pentru licență nu se restituie.

(5) În caz de retragere a licenței, Agenția desemnează un nou titular de licență care să desfășoare activitatea licențiată în locul titularului de licență căruia i s-a retras licența. Titularul de licență căruia i s-a retras licența nu va împiedica în niciun mod activitatea titularului de licență desemnat, oferindu-i întreaga informație și documentația necesare în activitate.

(6) Titularul de licență căruia i s-a retras licența este obligat ca, în termen de 10 zile lucrătoare de la data adoptării hotărârii de retragere a licenței, să depună la Agenție licența retrasă.

(7) După expirarea a 6 luni de la data depunerii la Agenție a licenței retrase, titularul de licență căruia i s-a retras licența poate să depună o nouă declarație privind eliberarea licenței pentru același gen de activitate.

Capitolul VII

REGLEMENTAREA TARIFELOR ȘI FINANȚAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ, DE CANALIZARE ȘI DE EPURARE A APELOR UZATE

Articolul 35. Reglementarea tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate

(1) În domeniul alimentării cu apă și de canalizare se supun reglementării următoarele tarife:

- a) tariful pentru serviciul public de alimentare cu apă potabilă diferențiat în funcție de locul de furnizare a serviciului, inclusiv în bloc locativ/casă individuală sau în apartament din bloc locativ;
- b) tariful pentru serviciul public de alimentare cu apă tehnologică;
- c) tariful pentru serviciul public de canalizare și de epurare a apelor uzate;
- d) tarifele pentru serviciile auxiliare.

(2) Tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă potabilă, pentru serviciul public de

alimentare cu apă tehnologică și pentru serviciul public de canalizare și de epurare a apelor uzate se determină în conformitate cu Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate, elaborată și aprobată de Agenție, în modul stabilit.

(3) Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate include:

a) componența și modul de calculare a:

- consumurilor aferente plăților pentru apa captată, pentru evacuarea și pentru epurarea apelor uzate;
- consumurilor materiale;
- consumurilor și cheltuielilor necesare pentru instalarea, reparația, verificarea metrologică și înlocuirea contoarelor conform prevederilor art. 26;
- consumurilor aferente retribuirii muncii;
- uzurii mijloacelor fixe și activelor nemateriale pe termen lung, inclusiv în cazul reevaluării acestora pentru a asigura ca activele respective să nu fie depreciate mai mult de o dată și pentru a exclude activele care au fost obținute gratuit, prin donații și granturi;
- costurilor suportate și a veniturilor obținute din activele utilizate în activitățile reglementate;
- consumurilor și cheltuielilor aferente exploatării eficiente și întreținerii obiectelor sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- consumurilor și pierderilor de apă în rețelele publice de alimentare cu apă;
- consumurilor și cheltuielilor aferente întreținerii și exploatării rețelelor interne de alimentare cu apă din blocurile locative, întreținerii, exploatării și verificării contoarelor, a consumurilor și pierderilor tehnice de apă în rețelele interne din blocurile locative în cazul furnizării serviciului în apartamentele blocului locativ;
- cheltuielilor comerciale, generale și administrative;
- nivelului de rentabilitate;
- altor cheltuieli operaționale;

b) determinarea costurilor incluse în tarif, separat pentru fiecare activitate desfășurată de titularul de licență;

c) condițiile de utilizare a uzurii anuale a mijloacelor fixe, de efectuare a cheltuielilor materiale de întreținere și de exploatare, modul de reflectare a acestora în tarif în cazul utilizării lor în alte scopuri;

d) principiile de efectuare a investițiilor de către operator în sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare și modul de recuperare a acestora prin tarif;

e) modul de ajustare a tarifelor pentru perioada de valabilitate a metodologiei tarifare.

(4) Tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate se calculează și se aprobă în condițiile prezentei legi, conform următoarelor principii:

a) furnizarea fiabilă și continuă a serviciului menționat, în condiții de siguranță și cu respectarea indicatorilor de calitate, la cheltuieli minime necesare, cu utilizarea eficientă a obiectelor sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare;

b) desfășurarea unei activități eficiente și profitabile ce ar oferi operatorului posibilitatea de a acoperi consumurile și cheltuielile sale justificate necesare pentru desfășurarea activității reglementate și recuperarea mijloacelor financiare investite în dezvoltarea, renovarea și reconstrucția sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare.

(5) Tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă potabilă, pentru serviciul public de canalizare și de epurare a apelor uzate, furnizate la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș, se determină anual de către operator în conformitate cu Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate și se prezintă Agenției pentru avizare, iar consiliului local – pentru aprobare.

(6) Agenția, în termen de până la 30 de zile calendaristice de la primirea de la operator a cererii de

avizare a tarifelor, însoțită de materialele care justifică nivelul acestora, va examina materialele prezentate și va emite către consiliul local respectiv un aviz privind cuantumurile tarifelor necesare de a fi aprobate.

(7) Operatorul este obligat să prezinte Agenției și consiliului local, în termen de până la 3 zile lucrătoare, informațiile solicitate suplimentar necesare pentru stabilirea consumurilor reale și cheltuielilor pentru desfășurarea activității și a corectitudinii calculării tarifelor reglementate.

(8) Consiliul local, în termen de până la 60 de zile calendaristice de la data primirii de la Agenție a avizului privind cuantumul tarifelor, va aproba tarifele avizate de Agenție și le va publica în sursele mass-media locale.

(9) În cazul în care consiliul local va aproba tarife la un nivel mai redus decât cele prevăzute în avizul prezentat de Agenție, acesta este obligat să stabilească în decizia sa de aprobare a tarifelor sursa și suma concretă ce urmează a fi alocată operatorului din bugetul local pentru acoperirea veniturilor ratate de către operator din cauza aprobării tarifelor reduse.

(10) În cazul în care tarifele prezentate în avizul Agenției nu vor fi aprobate de către consiliul local, în termenul stabilit la alin. (8), operatorul se va adresa către Agenție, care, în termen de 15 zile calendaristice de la data adresării motivate de către operator, va aproba și va publica în Monitorul Oficial al Republicii Moldova tarifele avizate anterior.

(11) În cazul în care consiliul local, în conformitate cu legea, va delega Agenției funcțiile de aprobare a tarifelor, operatorii vor prezenta, iar Agenția va examina și va aproba, în modul stabilit, tarifele și le va publica în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

(12) Tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă tehnologică furnizată la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș se determină de către operatori în conformitate cu Metodologia de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate, se aprobă de către Agenție în modul stabilit și se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

(13) Tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă potabilă, pentru serviciul public de canalizare și de epurare a apelor uzate prestate de operatori la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș și care activează în condițiile unor acorduri sau contracte încheiate cu organismele financiare internaționale, ratificate sau aprobate de Parlament, Guvern sau de consiliile locale, se aprobă de către Agenție în modul stabilit.

(14) Tarifele pentru serviciile auxiliare prestate consumatorilor se calculează de către operatori conform metodologiei respective.

(15) Tarifele pentru serviciile auxiliare furnizate de operatori la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș se aprobă de către consiliile locale sau, după caz, de Agenție, bazându-se pe aceleași principii și proceduri ca și în cazul tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă potabilă, pentru serviciul public de canalizare și de epurare a apelor uzate.

(16) Operatorii care furnizează serviciul public de alimentare cu apă potabilă, serviciul public de canalizare și de epurare a apelor uzate la nivel de regiune, raion, municipiu și oraș sînt obligați să afișeze la sediile lor și să plaseze pe paginile lor web oficiale hotărârile consiliului local și/sau ale Agenției cu privire la aprobarea tarifelor pentru serviciile menționate, precum și referitor la aprobarea tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă tehnologică și pentru serviciile auxiliare.

(17) Tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare prestat de operatori la nivel de sat și comună sînt examinate și aprobate de consiliile locale respective, sînt publicate în mass-media locală și sînt afișate la sediile operatorilor.

Articolul 36. Finanțarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

(1) Finanțarea consumurilor și cheltuielilor necesare funcționării și exploatării sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare se asigură prin încasarea de la consumatori, în baza facturilor emise de operatori, a contravalorii serviciului furnizat.

(2) Finanțarea investițiilor pentru înființarea, dezvoltarea, reabilitarea și modernizarea sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare ține de competența organelor centrale de specialitate ale administrației publice și a autorităților administrației publice locale. În funcție de modalitatea de gestiune adoptată și de clauzele contractuale stabilite prin actele juridice, în baza cărora se desemnează operatorul, sarcinile privind finanțarea investițiilor pot fi transferate integral sau parțial operatorului.

(3) Finanțarea lucrărilor de investiții și asigurarea surselor de finanțare se realizează în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

(4) Disponibilitățile provenite din împrumuturi, fonduri externe nerambursabile sau din transferuri de la bugetul de stat, destinate cofinanțării unor obiective de investiții specifice, se administrează și se utilizează potrivit acordurilor de finanțare încheiate.

Capitolul VIII DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII

Articolul 37. Reorganizarea și lichidarea operatorului

(1) Procedura de reorganizare sau lichidare a operatorului se efectuează în conformitate cu legislația în vigoare.

(2) Contractele de delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, valabil încheiate de către autoritățile administrației publice locale sau de organul central de specialitate cu întreprinderile specializate pînă la data intrării în vigoare a prezentei legi, produc efecte juridice potrivit prevederilor contractuale.

Articolul 38. Responsabilități și sancțiuni

(1) Încălcarea prevederilor prezentei legi atrage răspunderea disciplinară, civilă, contravențională sau penală, după caz, în conformitate cu legislația în vigoare.

(2) Autoritățile administrației publice locale, organul central de specialitate, după caz, au dreptul să sancționeze operatorul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în cazul în care acesta furnizează servicii necorespunzătoare indicatorilor de calitate aprobați în conformitate cu actele normative în vigoare.

Articolul 39. Intrarea în vigoare

(1) Prezenta lege intră în vigoare după 6 luni de la data publicării.

(2) Guvernul, în termen de 6 luni de la data publicării prezentei legi:

a) va prezenta Parlamentului propuneri privind aducerea legislației în vigoare în concordanță cu prezenta lege;

b) va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege.

(3) Agenția și autoritățile administrației publice locale, în termen de 6 luni de la data publicării prezentei legi, vor elabora actele normative prevăzute de prezenta lege și vor aduce actele lor normative în concordanță cu prezenta lege.

PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI

Igor CORMAN

Nr. 303. Chișinău, 13 decembrie 2013.

LPO303/2013

Внутренний номер: 352073



Республика Молдова

ПАРЛАМЕНТ

ЗАКОН №. 303

от 13.12.2013

о публичной услуге водоснабжения и канализации

Опубликован : 14.03.2014 в Monitorul Oficial №. 60-65 статья № : 123 Дата
вступления в силу : 14.09.2014

ГЛАВА I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Цель закона

Статья 2. Предмет и сфера применения

Статья 3. Публичная услуга водоснабжения и канализации

Статья 4. Основные понятия

ГЛАВА II. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ И РЕГУЛИРУЮЩИЕ ПОЛНОМОЧИЯ

Статья 5. Полномочия Правительства

*Статья 6. Полномочия центрального отраслевого органа публичного управления
в области публичной услуги водоснабжения и канализации*

Статья 7. Регулирование публичной услуги водоснабжения и канализации

Статья 8. Полномочия органов местного публичного управления

*Статья 9. Государственный надзор и контроль за публичной
услугой водоснабжения и канализации*

ГЛАВА III. ОРГАНИЗАЦИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

Статья 10. Принципы создания, организации и функционирования публичной услуги водоснабжения и канализации

Статья 11. Управление публичной услугой водоснабжения и канализации

Статья 12. Прямое управление

Статья 13. Делегированное управление

ГЛАВА IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА И ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

Статья 14. Полномочия оператора

Статья 15. Обязанности оператора

Статья 16. Права оператора

Статья 17. Обязанности потребителя

Статья 18. Права потребителя

ГЛАВА V. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

Статья 19. Снабжение питьевой водой

Статья 20. Снабжение технологической водой

Статья 21. Водоснабжение в чрезвычайных ситуациях

Статья 22. Отведение сточных вод

Статья 23. Перебои и ограничения в предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации

Статья 24. Незаконное подключение объектов потребителей к публичным сетям и установкам водоснабжения и/или канализации

Статья 25. Охранные зоны

Статья 26. Учет воды, поставляемой потребителю, и сточных вод, отводимых в канализационные системы

Статья 27. Фактурирование и оплата публичной услуги водоснабжения и канализации

Статья 28. Правовые отношения между оператором, управляющим многоквартирного жилого дома и потребителем

Статья 29. Регулирование отношений по предоставлению публичной услуги водоснабжения и канализации в многоквартирных жилых домах

Статья 30. Показатели качества публичной услуги водоснабжения и канализации

Статья 31. Договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации

ГЛАВА VI. ПРОЦЕДУРА ПОЛУЧЕНИЯ ЛИЦЕНЗИЙ ОПЕРАТОРАМИ

Статья 32. Условия и процедура получения лицензий

Статья 33. Внесение изменений в лицензию, приостановление и возобновление ее действия

*Статья 34. Отзыв
лицензии*

ГЛАВА VII. РЕГУЛИРОВАНИЕ ТАРИФОВ И ФИНАНСИРОВАНИЕ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ, КАНАЛИЗАЦИИ И ОЧИСТКИ СТОЧНЫХ ВОД

Статья 35. Регулирование тарифов на публичную услугу водоснабжения, канализации и очистки сточных вод

Статья 36. Финансирование публичной услуги водоснабжения и канализации

ГЛАВА VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ И ПЕРЕХОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

*Статья 37. Реорганизация и ликвидация
оператора*

*Статья 38. Ответственность и
санкции*

*Статья 39. Вступление в
силу*

Парламент принимает настоящий органический закон.

Глава I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Цель закона

Целью настоящего закона является установление правовой базы для создания, организации, управления, регулирования и мониторинга функционирования публичной услуги снабжения питьевой водой, технологической водой, канализации и очистки сточных бытовых и промышленных вод (далее – публичная услуга водоснабжения и канализации) в условиях доступности, наличия в распоряжении, надежности, непрерывности, конкурентности и прозрачности, с соблюдением норм качества, безопасности и охраны окружающей среды.

Статья 2. Предмет и сфера применения

(1) Настоящий закон регулирует:

- a) деятельность по предоставлению публичной услуги водоснабжения и канализации;
- b) эксплуатацию, обслуживание, расширение и функционирование публичных систем водоснабжения и канализации;
- c) определение и утверждение регулируемых тарифов на публичную услугу водоснабжения и канализации;
- d) безопасность и надежность водоснабжения потребителей;
- e) защиту прав потребителей публичной услуги водоснабжения и канализации;
- f) гарантированный недискриминационный доступ всех физических и юридических лиц к публичной услуге водоснабжения и канализации на договорных условиях и в соответствии с законодательными и другими нормативными актами в данной области.

(2) Настоящий закон устанавливает полномочия центральных и местных органов публичной власти в области публичной услуги водоснабжения и канализации, регулирующего центрального органа публичной власти, права и обязанности потребителей и операторов, предоставляющих публичную услугу водоснабжения и канализации в населенных пунктах, другие положения, касающиеся функционирования публичной услуги водоснабжения и канализации.

(3) Положения настоящего закона применяются к публичной услуге водоснабжения и канализации, предоставляемой операторами на уровне регионов, районов, муниципиев, городов, сел, коммун независимо от их организационно-правовой формы.

Статья 3. Публичная услуга водоснабжения и канализации

(1) Публичная услуга водоснабжения и канализации включает совокупность видов деятельности, представляющих общественную пользу и общий экономический и социальный интерес, осуществляемых в целях забора, обработки, транспортировки, накопления и распределения питьевой или технологической воды для всех потребителей одного или нескольких населенных пунктов и соответственно в целях приема, транспортировки, очистки и сброса сточных вод.

(2) Публичная услуга водоснабжения и канализации создается, организуется и управляется органами местного публичного управления в целях удовлетворения нужд местных сообществ.

(3) Публичная услуга водоснабжения и канализации предоставляется путем создания и эксплуатации специфической инженерно-технической инфраструктуры, называемой публичной системой водоснабжения и канализации.

(4) В сельских населенных пунктах может организовываться при необходимости только публичная услуга водоснабжения.

Статья 4. Основные понятия

В целях настоящего закона следующие основные понятия используются в значении:

подвод – конструктивная система, обеспечивающая транспортировку воды в полной безопасности от ее забора до резервуара;

технологическая вода – вода, необходимая для обеспечения технологического процесса (мойка, разбавление, охлаждение и др.);

бытовые сточные воды – канализационные воды, происходящие от использования воды в хозяйствах, публичных учреждениях и службах, являющиеся результатом человеческого метаболизма, а также осуществления бытовых и санитарно-гигиенических видов деятельности, сбрасываемые в канализационную систему;

промышленные сточные воды – сточные воды, являющиеся результатом промышленного производственного процесса;

уведомление о подключении/присоединении – письменное уведомление, выданное оператором заявителю, в котором указываются оптимальные технические и экономические условия, включая точку подключения/присоединения, а также работы, которые заявитель должен осуществить в обязательном порядке для подключения/присоединения своей внутренней установки водоснабжения и/или канализации к публичной системе водоснабжения и/или канализации;

согласование тарифов – деятельность по анализу и проверке правильности исчисления тарифов операторами, осуществляемая Национальным агентством по регулированию в энергетике с соблюдением процедур установления, регулирования и изменения тарифов и выдачей заключений о размере тарифов для утверждения их местными советами;

водопроводный ввод – часть публичной сети водоснабжения, обеспечивающая связь публичной водораспределительной сети и внутренней установки водоснабжения определенного помещения или здания. Ввод обслуживает только одного пользователя. Исполнение ввода обеспечивается либо оператором, либо пользователем, в зависимости от места расположения разграничительного пункта установок, и только на основании документации, согласованной с оператором, при условии соблюдения права собственности. В случаях, веско обоснованных пользователем или оператором, и когда технические условия не позволяют реализовать иное решение, допускается подключение нескольких пользователей к одному вводу;

подключение/присоединение – выполнение оператором публичных сетей водоснабжения и канализации постоянного подключения внутренних установок водоснабжения и/или канализации потребителя к публичным сетям водоснабжения и/или канализации;

смотровой колодец – подземное сооружение, выполненное для защиты и доступа к кранам регулирования расхода воды, опустошения, вентилирования и т.п.;

незаконное подключение – самовольное подключение физическими или юридическими лицами внутренних установок водоснабжения и/или канализации к публичной системе водоснабжения и/или канализации;

потребитель – физическое или юридическое лицо, пользующееся публичной услугой водоснабжения и канализации на основании договора, заключенного с оператором;

бытовой потребитель – физическое или юридическое лицо, пользующееся публичной услугой водоснабжения и канализации, предоставляемой оператором на основании договора, для нужд, не связанных с предпринимательской или профессиональной деятельностью;

незаконное потребление – потребление воды или сброс сточных вод путем несанкционированного подключения внутренних установок водоснабжения и/или канализации к системе водоснабжения и/или канализации оператора в обход счетчика или с вмешательством в функционирование счетчика, нарушением правил пользования публичной услугой водоснабжения и канализации, а также в отсутствие договора на предоставление публичной

услуги водоснабжения и канализации;

счетчик (водомер) – аппарат для измерения объема потребления питьевой/технологической воды, поставляемой потребителю, или объема отработанных вод, сбрасываемых в публичную систему канализации;

внутренние установки водоснабжения – совокупность установок водоснабжения, находящихся в собственности или в управлении потребителя, расположенных за разграничительным пунктом, посредством которых обеспечивается использование воды потребителем;

внутренние канализационные установки – совокупность установок, находящихся в собственности или в управлении потребителя, включая канализационный выпуск, которые обеспечивают прием и транспортировку сточных вод от внутренних установок водоснабжения до соединительного колодца публичной системы канализации;

оператор – юридическое лицо, которое распоряжается, управляет, эксплуатирует и обслуживает публичную систему водоснабжения и канализации и предоставляет потребителям публичную услугу водоснабжения и канализации на основании договора;

предварительная очистка – очистка любого количества сточных вод, кроме бытовых сточных вод, если они не обладают качествами, соответствующими действующим местным нормам, до сброса этих вод в публичную канализационную сеть;

разграничительный пункт – место, в котором внутренние установки водоснабжения и/или канализации потребителя подключаются к публичной системе водоснабжения и/или канализации, или место, в котором имущество двух операторов разграничивается в зависимости от права собственности. Разграничительный пункт устанавливается в договоре о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. В индивидуальных жилых домах разграничительный пункт устанавливается у выхода из счетчика, который располагается в соединительном колодце, находящемся в пределах территории потребителя. Соединительный колодец является составной частью внутренней установки водоснабжения и принадлежит потребителю. В многоквартирных жилых домах разграничительный пункт устанавливается у выхода из счетчика, который располагается в подвале многоквартирного жилого дома, в соответствии с заключением об отводе, выданным оператором. Для канализационных сетей разграничительным пунктом является соединительный колодец подключения к публичной сети в направлении стока сточных вод;

канализационный выпуск – коллекторный канал, обеспечивающий соединение между внутренней канализационной установкой потребителя и публичным канализационным коллектором;

регион – территориальный субъект, определенный гидрографическим бассейном, населенные пункты на площади которого потребляют публичную услугу водоснабжения и канализации, предоставляемую оператором;

канализационная сеть – сооружение, состоящее из коллекторных каналов, прилегающих сооружений и т.п., обеспечивающее прием и транспортировку канализационной воды к очистным сооружениям;

публичная канализационная сеть – часть публичной канализационной системы, состоящая из канализационных коллекторов и трубопроводов, колодцев и прилагаемых конструкций, обеспечивающая прием, отвод и транспортировку сточных вод от двух или более потребителей. Не являются публичными сетями водопроводные вводы, канализационные выпуски, сети водоснабжения и канализационные сети, расположенные за разграничительным пунктом, внутренние сети водоснабжения и канализации многоквартирного жилого дома, даже если таковой является собственностью нескольких физических или юридических лиц, сети, прилегающие к помещению, являющемуся частной собственностью, или относящиеся к

публичному учреждению, на территории которого находится несколько объектов недвижимости независимо от назначения таковых, сети, относящиеся к промышленной платформе, даже если она управляется несколькими юридическими лицами;

публичные водораспределительные сети – часть публичной системы водоснабжения, состоящая из сети трубопроводов, арматуры и прилагаемых конструкций, обеспечивающая распределение воды двум или более потребителям;

публичные водоводные сети – часть публичной системы водоснабжения, состоящая из сети магистральных трубопроводов, арматуры и прилагаемых конструкций, обеспечивающая транспортировку воды;

дополнительная услуга – вспомогательная услуга, предоставляемая оператором потребителям для обеспечения их права на публичную услугу водоснабжения, канализации и очистки сточных вод;

публичная услуга водоснабжения – совокупность видов деятельности, необходимых для забора сырой воды из поверхностных или подземных источников, обработки этой воды, транспортировки питьевой и/или технологической воды, накопления воды и распределения питьевой и/или технологической воды;

публичная услуга канализации – совокупность видов деятельности, необходимых для приема, транспортировки и сброса поступающих от потребителей сточных вод в очистные сооружения, очистки таких вод и сброса очищенной воды в приемник;

публичная система водоснабжения – совокупность технологических установок, функционального оборудования и специфического оснащения, посредством которых предоставляется публичная услуга водоснабжения. Публичная система водоснабжения включает следующие компоненты: заборы, подводы, станции по обработке воды, насосные станции с гидрофорами или без них, накопительные резервуары, публичные водоводные сети, публичные водораспределительные сети;

публичная система канализации – совокупность технологических установок, функционального оборудования и специфического оснащения, посредством которых предоставляется публичная услуга канализации. Публичная система канализации включает, в частности, следующие компоненты: публичные канализационные сети, насосные станции, станции очистки воды (очистные сооружения), коллекторы для отвода в приемник;

технико-экономическое обоснование – документ, подготовленный для осуществления инвестиции в инфраструктуру водоснабжения и канализации, представляющий собой анализ возможностей разработки и успешного завершения проекта с учетом всех технических, финансовых, экологических, социально-экономических и институциональных факторов;

отдельный тариф – тариф, утвержденный местным советом или, по обстоятельствам, Национальным агентством по регулированию в энергетике, который включает оправданные расходы оператора на приобретение и первичную установку водомера в квартире многоквартирного жилого дома. Отдельный тариф определяется в соответствии с Методологией определения, утверждения и применения тарифов на дополнительные услуги, предоставляемые операторами, утвержденной Национальным агентством по регулированию в энергетике;

плата за подключение/присоединение – сумма, уплачиваемая потребителем оператору публичной сети водоснабжения и/или канализации для покрытия расходов, связанных с подключением/присоединением внутренней установки водоснабжения и/или канализационной установки, приобретением материалов и выполнением работ по присоединению, определенная в соответствии с методологией, утвержденной Национальным агентством по регулированию в энергетике.

Глава II АДМИНИСТРАТИВНЫЕ И РЕГУЛИРУЮЩИЕ ПОЛНОМОЧИЯ

Статья 5. Полномочия Правительства

(1) Правительство обеспечивает исполнение общей государственной политики в области публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с программой правления.

(2) Правительство осуществляет свои полномочия в области публичной услуги водоснабжения и канализации посредством:

а) инициирования и представления Парламенту для принятия проектов законодательных актов о регулировании функционирования публичной услуги водоснабжения и канализации;

б) утверждения нормативных актов в области публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с концепциями социально-экономического развития, градостроительства и обустройства территории, защиты и сохранения окружающей среды;

в) внедрения в область публичной услуги водоснабжения и канализации механизмов, характерных для рыночной экономики, создания конкурентной среды, привлечения частного капитала, поощрения государственно-частного партнерства и приватизации.

(3) Правительство поддерживает органы местного публичного управления в том, что касается создания, развития и совершенствования публичной услуги водоснабжения и канализации, стимулирования партнерства и объединения усилий административно-территориальных единиц для создания и эксплуатации инженерно-технических систем, представляющих общий интерес. Поддержка предоставляется по запросу административно-территориальных единиц через центральные отраслевые органы публичного управления в виде технической и/или финансовой помощи, методологических и консультационно-информационных услуг в соответствии с законом.

Статья 6. Полномочия центрального отраслевого органа публичного управления в области публичной услуги водоснабжения и канализации

Центральный отраслевой орган публичного управления в области публичной услуги водоснабжения и канализации (далее – центральный отраслевой орган):

а) разрабатывает и проводит государственную политику в области публичной услуги водоснабжения и канализации;

б) разрабатывает и реализует ежегодные программы деятельности в области публичной услуги водоснабжения и канализации, которые финансируются из государственного бюджета или международными финансовыми учреждениями и организациями;

в) принимает необходимые меры, связанные с реализацией национальной политики в области водных ресурсов и в области публичной услуги водоснабжения и канализации;

г) обеспечивает выполнение мер, вытекающих из межгосударственного сотрудничества в области водных ресурсов, которые необходимы для привлечения инвестиций в строительство объектов водоснабжения и канализации;

д) разрабатывает и участвует в реализации законодательных и других нормативных актов в данной области;

е) содействует внедрению научно-технических достижений в области снабжения питьевой водой и канализации;

ж) накапливает и систематически анализирует информацию о ситуации в данной области и информирует об этом Правительство.

Статья 7. Регулирование публичной услуги водоснабжения и канализации

(1) Регулирование публичной услуги водоснабжения и канализации обеспечивается Национальным агентством по регулированию в энергетике (далее – Агентство). Агентство

осуществляет свои полномочия в соответствии с действующим законодательством.

(2) В области публичной услуги водоснабжения и канализации Агентство осуществляет следующие полномочия:

a) выдает в соответствии с установленными законом требованиями и процедурой лицензии операторам, предоставляющим публичную услугу водоснабжения и канализации на уровне регионов, районов, муниципиев и городов;

b) в случаях и на условиях, предусмотренных законом, продлевает, изменяет, приостанавливает или отзывает выданные лицензии;

c) назначает по согласованию с органом местного публичного управления обладателя лицензии, который будет осуществлять лицензируемую деятельность вместо обладателя лицензии, у которого она была приостановлена, отозвана или срок действия которой истек;

d) осуществляет в установленных законом порядке и пределах мониторинг и контроль соблюдения обладателями лицензий условий, установленных для осуществления лицензируемой деятельности;

e) разрабатывает и утверждает Методологию определения, утверждения и применения тарифов на публичную услугу водоснабжения, канализации и очистки сточных вод и Методологию определения, утверждения и применения тарифов на дополнительные услуги, предоставляемые операторами;

f) разрабатывает и утверждает Положение о публичной услуге водоснабжения и канализации;

g) разрабатывает и утверждает Положение о показателях качества публичной услуги водоснабжения и канализации;

h) разрабатывает и утверждает Положение о процедурах приобретения операторами используемых в их деятельности имущества, работ и услуг для обеспечения соблюдения принципа максимальной эффективности при минимальных затратах;

i) разрабатывает и утверждает Положение об определении и утверждении в целях установления тарифов расхода воды на технологические нужды, а также потерь воды в публичных системах водоснабжения;

j) согласовывает тарифы на публичную услугу водоснабжения и канализации и тарифы на дополнительные услуги, предоставляемые на уровне региона, района, муниципия, города, рассчитанные и обоснованные оператором в соответствии с утвержденными Агентством методологиями, и представляет их местным советам на утверждение;

k) утверждает тарифы на публичную услугу снабжения технологической водой, предоставляемую операторами на уровне региона, района, муниципия, города;

l) утверждает тарифы на публичную услугу водоснабжения и канализации, а также на дополнительные услуги, предоставляемые операторами на уровне региона, района, муниципия, города, в случае делегирования соответствующими местными советами Агентству в полном объеме права утверждения тарифов;

m) утверждает тарифы на публичную услугу водоснабжения и канализации, предоставляемую на уровне региона, района, муниципия, города, в случае неутверждения их местными советами на основании заявления оператора и представленного Агентством заключения в срок, установленный настоящим законом;

n) осуществляет мониторинг правильности применения операторами утвержденных Агентством тарифов;

o) осуществляет надзор и контроль за соблюдением операторами принципа необходимых и оправданных затрат при расчете тарифов на публичную услугу водоснабжения и канализации, предоставляемую на уровне региона, района, муниципия, города;

p) осуществляет мониторинг соблюдения операторами, тарифы которых утверждаются Агентством, показателей качества публичной услуги водоснабжения и канализации,

установленных в положении, утвержденном Агентством;

q) осуществляет в установленных законом порядке и пределах мониторинг и контроль деятельности операторов, предоставляющих услуги на уровне региона, района, муниципия, города, в том числе соблюдения ими обязанностей, установленных законом, лицензиями, положениями и методологиями, утвержденными Агентством;

г) устанавливает в целях определения тарифов и гарантирования отсутствия перекрестного субсидирования между регулируемыми и нерегулируемыми видами деятельности принципы и правила разделения расходов операторами, требования по переоценке основных средств, а также систему информации, на основании которой операторы представляют отчеты Агентству;

с) выполняет иные функции, предусмотренные законом в отношении операторов, осуществляющих деятельность на уровне региона, района, муниципия, города.

(3) В целях эффективного осуществления своих полномочий Агентство наделено следующими основными правами:

а) требовать от операторов, осуществляющих деятельность на уровне региона, района, муниципия, города, представления ему необходимой для установления тарифов информации, в том числе составляющей государственную тайну, коммерческую тайну, или другой официальной информации ограниченного доступа;

б) иметь доступ к первичным документам, связанным с деятельностью, осуществляемой на основании лицензии, и получать от операторов, осуществляющих деятельность на уровне региона, района, муниципия, города, копии и выписки из первичной документации;

с) применять при расчете и утверждении тарифов на публичную услугу водоснабжения и канализации принцип максимальной эффективности при минимальных затратах;

д) в пределах предусмотренных законом полномочий принимать постановления, решения, давать заключения о размере тарифов для утверждения их местными советами;

е) издавать предписания по устранению выявленных нарушений;

ф) налагать санкции в предусмотренном законом порядке.

(4) Агентство устанавливает для обладателей лицензий в пределах своего годового бюджета, утверждаемого Парламентом, размер взносов на регулирование, необходимых для обеспечения его деятельности в соответствии с законом, на уровне до 0,15 процента годовой стоимости публичной услуги водоснабжения и канализации. Взносы на регулирование уплачиваются операторами–обладателями лицензий ежеквартально путем перечисления указанных взносов на текущий счет Агентства не позднее чем в течение 10 календарных дней следующего квартала.

(5) Операторы, предоставляющие публичную услугу водоснабжения и канализации на уровне села/коммуны, которые оснащены централизованными системами водоснабжения, канализации и очистки сточных вод, подлежат процедуре регулирования, лицензирования и утверждения тарифов на тех же условиях, что и операторы, предоставляющие публичную услугу водоснабжения и канализации на уровне региона, района, муниципия, города.

Статья 8. Полномочия органов местного публичного управления

(1) Органы местного публичного управления первого уровня:

а) разрабатывают и внедряют свои краткосрочные, среднесрочные и долгосрочные планы развития и функционирования публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с общими планами градостроительства, программами социально-экономического развития административно-территориальной единицы, а также в соответствии с международными обязательствами в области охраны окружающей среды;

б) создают, организуют, координируют, осуществляют мониторинг и контроль функционирования публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с положениями закона;

с) утверждают тарифы на публичную услугу водоснабжения и канализации и на

дополнительные услуги, предоставляемые операторами потребителям, рассчитанные в соответствии с разработанными и утвержденными Агентством методологиями;

d) управляют публичной системой водоснабжения и канализации, являющейся частью инженерно-технической инфраструктуры соответствующих административно-территориальных единиц;

e) утверждают положение о публичной услуге водоснабжения и канализации;

f) принимают решения об объединении усилий административно-территориальных единиц в целях создания и организации публичной услуги водоснабжения и канализации и стимулирования инвестиций в публичные системы водоснабжения и канализации;

g) делегируют управление публичной услугой водоснабжения и канализации и соответствующим публичным имуществом в соответствии с действующим законодательством;

h) участвуют финансовыми средствами и/или имуществом в создании имущества операторов в целях выполнения таковыми работ и предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации;

i) заключают кредитные договоры или предоставляют в соответствии с законом гарантии по кредитам для финансирования инвестиционных программ развития публичной системы водоснабжения и канализации населенных пунктов, выполнения новых работ, расширения и наращивания потенциала, в том числе осуществления реконструкции, модернизации и переоборудования существующих систем;

j) обеспечивают водоснабжение и канализационную услугу в чрезвычайных ситуациях;

k) предоставляют компенсации некоторым категориям бытовых потребителей, признанных уязвимыми, в предусмотренных законом порядке и условиях;

l) принимают решение о делегировании Агентству полномочий по утверждению тарифов на публичную услугу водоснабжения и канализации.

(2) В случае реорганизации или ликвидации операторов, осуществляющих деятельность на основании договоров о делегировании управления в соответствии с настоящим законом, органы местного публичного управления первого уровня организуют новые процедуры заключения договоров о делегировании управления услугой с новым оператором.

(3) Муниципии Кишинэу и Бэлць осуществляют полномочия, предусмотренные частями (1) и (2), с применением особенностей, установленных действующим законодательством для данных административно-территориальных единиц.

Статья 9. Государственный надзор и контроль за публичной услугой водоснабжения и канализации

Государственный надзор и контроль за публичной услугой водоснабжения и канализации осуществляется:

a) службой государственного надзора за общественным здоровьем;

b) органом охраны окружающей среды;

c) службой управления водными ресурсами и надзора за ними;

d) органом контроля за применением законодательства и нормативных документов в строительстве.

Глава III ОРГАНИЗАЦИЯ И ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

Статья 10. Принципы создания, организации и функционирования публичной услуги водоснабжения и канализации

Публичная услуга водоснабжения и канализации создается, организуется и функционирует

на основе следующих принципов:

- a) безопасности предоставляемой услуги;
- b) адекватной тарифной политики;
- c) качества, эффективности и рентабельности предоставляемой услуги;
- d) прозрачности и публичной ответственности, включая консультирование с патронатами, профсоюзами, потребителями, а также с их представительными ассоциациями по вопросам межкоммунального объединения и регионализации услуги;
- e) устойчивого развития;
- f) регулируемого доступа к публичным системам водоснабжения и канализации всех потребителей на основании договоров;
- g) соблюдения специфических норм в области водного хозяйства, охраны окружающей среды и здоровья населения.

Статья 11. Управление публичной услугой водоснабжения и канализации

(1) Управление публичной услугой водоснабжения и канализации организуется и осуществляется путем:

- a) прямого управления;
- b) делегированного управления.

(2) Выбор формы управления публичной услугой водоснабжения и канализации осуществляется по решению органа местного публичного управления или, по обстоятельствам, центрального отраслевого органа в случае, когда таковые являются учредителями.

Статья 12. Прямое управление

(1) В рамках прямого управления органы местного публичного управления берут непосредственно на себя все обязательства и ответственность за организацию, руководство, распоряжение, управление, эксплуатацию, функционирование и финансирование публичной услуги водоснабжения и канализации.

(2) Прямое управление осуществляется специализированными структурами (отделы, управления), организованными в рамках органов местного публичного управления.

(3) Указанные в части (2) структуры осуществляют свою деятельность на основании положения, утвержденного органами местного публичного управления.

Статья 13. Делегированное управление

(1) Делегированное управление является способом управления, при котором органы местного публичного управления передают на основании договора (далее – договор о делегировании управления) одному или нескольким операторам все полномочия и обязанности по предоставлению публичной услуги водоснабжения и канализации, а также по управлению и эксплуатации сопутствующих систем и инженерно-технической инфраструктуры.

(2) Предоставление оператору права делегированного управления осуществляется на условиях прозрачности посредством аукциона, организованного в соответствии с действующим законодательством.

(3) Заключение договора о делегировании управления публичной услугой водоснабжения и канализации осуществляется на основании решения местного совета или, по обстоятельствам, центрального отраслевого органа.

(4) Делегированное управление осуществляется через операторов, которыми могут быть:

- a) коммерческие общества, муниципальные и государственные предприятия, являющиеся поставщиками публичной услуги водоснабжения и канализации, учрежденные органами местного публичного управления или, по обстоятельствам, центральным отраслевым органом, с уставным капиталом административно-территориальных единиц или государства;
- b) коммерческие общества, являющиеся поставщиками публичной услуги водоснабжения и канализации, с частным или смешанным капиталом.

(5) Оператор, осуществляющий деятельность в режиме делегированного управления, предоставляет публичную услугу водоснабжения и канализации путем эксплуатации сопутствующей инженерно-технической инфраструктуры и управления ею на основании договора о делегировании управления, утвержденного в установленном порядке, и на основании лицензии, выданной Агентством.

(6) Делегирование управления осуществляется на основании договора в предусмотренном законом порядке.

(7) К договору о делегировании управления прилагаются в обязательном порядке:

a) техническое задание на предоставление услуги;
b) положение о предоставлении услуги;
c) описание движимого и недвижимого имущества, являющегося публичной или частной собственностью административно-территориальных единиц, сопутствующего предоставляемой услуге;

d) протокол передачи-приемки имущества, предусмотренного пунктом c).

(8) Договор о делегировании управления, независимо от типа договора, должен содержать в обязательном порядке положения, касающиеся:

a) наименования сторон договора;
b) предмета договора;
c) срока действия договора;
d) прав и обязанностей сторон договора;
e) инвестиционной программы по модернизации, восстановлению, развитию мощностей, по новым объектам и по работам, связанным с содержанием, текущим ремонтом, плановым ремонтом, обновлением – как физическим, так и стоимостным;

f) задач и обязанностей сторон в рамках инвестиционных программ, программ по восстановлению, ремонту и обновлению, а также в рамках условий, касающихся их финансирования;

g) показателей качества, относящихся к качеству и количеству услуги, установленных техническим заданием и положением о публичной услуге водоснабжения и канализации, порядка оценки этих показателей и определения их размера;

h) применяемых тарифов и процедуры их установления, изменения или регулирования;

i) порядка установления тарифов и взыскания стоимости предоставленной услуги;

j) размера периодических платежей или, по обстоятельствам, других обязательств;

k) договорной ответственности;

l) форс-мажорных обстоятельств;

m) условий изменения условий договора;

n) условий возмещения или, по обстоятельствам, распределения имущества, в том числе осуществленных инвестиций, в случае прекращения договора по любой причине;

o) поддержания договорного равновесия;

p) условий расторжения договора;

q) управления принятым публичным и частным имуществом;

r) структуры рабочей силы и ее социальной защиты;

s) другие положения, установленные при необходимости сторонами.

(9) Основными критериями для заключения договоров о делегировании управления являются наличие профессиональных и финансовых гарантий операторов, а также показатели качества и уровень применяемых тарифов при предоставлении услуги надлежащего качества и количества.

(10) Вновь созданные операторы могут быть допущены к процедуре заключения договора о делегировании управления на тех же условиях, что и существующие.

(11) Документация по организации и осуществлению процедуры делегирования управления

разрабатывается в соответствии с действующим законодательством. Технические задания и критерии отбора, применяемые в рамках процедур заключения договоров о делегировании управления, разрабатываются и утверждаются органами местного публичного управления или, по обстоятельствам, центральным отраслевым органом.

(12) В случае предусмотренных пунктом а) части (4) операторов публичной услуги водоснабжения и канализации с преимущественно публичным уставным капиталом управление услугой может быть делегировано непосредственно им по договору.

(13) В случае делегированного управления за органами местного публичного управления сохраняются в соответствии с предоставленными им законом полномочиями прерогативы и обязанности, относящиеся к принятию политик и стратегий развития услуги, в том числе программ развития систем водоснабжения и канализации, а также обязанность осуществлять контроль и надзор за порядком предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации, а именно:

- a) за соблюдением и выполнением договорных обязанностей, взятых на себя операторами, в том числе перед потребителями;
- b) за показателями качества предоставляемой услуги;
- c) за управлением, эксплуатацией, сохранением и поддержанием в рабочем состоянии, развитием или модернизацией систем водоснабжения и канализации;
- d) за формированием, установлением, изменением и регулированием тарифов на публичную услугу водоснабжения и канализации.

(14) В целях заключения договоров о делегировании управления публичной услугой водоснабжения и канализации местные советы или, по обстоятельствам, центральный отраслевой орган должны обеспечить разработку и в 6-месячный срок со дня принятия решения о делегировании управления или со дня получения предложения от заинтересованного инвестора утвердить технико-экономическое обоснование для аргументирования и нахождения оптимальных решений относительно делегирования управления, а также документацию по делегированию управления.

(15) За исключением договоров, действующих на день вступления в силу настоящего закона, срок действия договора о делегировании управления не должен выходить за пределы срока амортизации инвестиций, не превышая при этом 49 лет. Данный срок может быть продлен только в порядке, предусмотренном настоящим законом, в следующих случаях:

- a) по мотивам, представляющим общий интерес; в этом случае срок действия договора может быть продлен не более чем на 2 года;
- b) при осуществлении оператором по требованию органа местного публичного управления и для надлежащего функционирования услуги или для расширения системы водоснабжения и канализации инвестиций, которые не могут быть амортизированы в срок, оставшийся до истечения начального договора, иным способом, кроме как путем чрезмерного увеличения тарифов.

(16) Решение о продлении срока действия договора о делегировании управления принимается в порядке, предусмотренном частью (15), местным советом или, по обстоятельствам, центральным отраслевым органом.

(17) Делегирование управления публичной услугой водоснабжения и канализации не отменяет прерогативы органов местного публичного управления по утверждению политик и стратегий развития этой услуги, в том числе программ развития систем водоснабжения и канализации, и не исключает их обязанность и право осуществлять надзор, мониторинг и контроль в соответствии с предусмотренными законодательством полномочиями.

Глава IV ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОПЕРАТОРА И ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

Статья 14. Полномочия оператора

Независимо от принятого способа управления или правового статуса, организационной формы, природы капитала, вида собственности или страны происхождения оператор должен обеспечить:

а) забор, обработку, транспортировку, накопление и распределение воды и соответственно канализацию, очистку и отвод сточных вод;

б) эксплуатацию публичной системы водоснабжения и публичной системы канализации до разграничительного пункта публичных сетей и внутренних сетей потребителя в условиях безопасности и технико-экономической эффективности и с соблюдением технологий и технических инструкций по эксплуатации;

в) создание, надзор и обслуживание в соответствии с положениями законодательства защитных зон сооружений и специфических установок публичных систем водоснабжения, канализации и очистки сточных вод;

г) строгий мониторинг качества питьевой воды и сточных вод, распределяемых/принимаемых через публичные системы водоснабжения и/или канализации, в соответствии с действующими санитарно-гигиеническими нормами и предельно допустимыми концентрациями загрязняющих веществ в сточных водах при сбросе их в публичную канализационную сеть, станцию по очистке или в приемник;

д) забор сырой воды и сброс сточных вод в природные приемники при строгом соблюдении условий, указанных в разрешении на водопользование;

е) обслуживание публичных систем водоснабжения и канализации и поддержание их в состоянии непрерывного функционирования, за исключением форс-мажорных ситуаций;

ж) измерение объемов производимой, распределяемой и включаемой в счета-фактуры воды узаконенными, адекватными и прошедшими метрологическую поверку водомерами в соответствии с требованиями Закона о метрологии № 647-XIII от 17 ноября 1995 года;

з) повышение эффективности публичных систем водоснабжения и канализации в целях сокращения затрат путем снижения производственных расходов, удельного расхода сырья, топлива и электроэнергии, а также путем переоснащения, переоборудования и модернизации систем;

и) стимулирование снижения потребления воды путем поощрения ее рециркуляции, вторичного использования и стимулирования переоснащения публичных систем водоснабжения и канализации.

Статья 15. Обязанности оператора

(1) Оператор обязан:

а) выполнять условия, указанные в лицензии;

б) представлять Агентству или, по обстоятельствам, органу местного публичного управления обоснованный расчет понесенных затрат;

в) не прерывать предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации, за исключением случаев неплатежа, технических причин и причин безопасности, предусмотренных законом, условиями лицензии и договорами;

г) вести бухгалтерский учет в порядке и в соответствии с условиями, предусмотренными законом;

е) представлять в установленные сроки органу местного публичного управления, центральному отраслевому органу, а также Агентству запрашиваемую ими информацию, обеспечивать доступ их представителей ко всем документам, содержащим информацию, необходимую для проверки и оценки функционирования и развития услуги, представлять в срок Агентству и органу местного публичного управления отчеты об осуществляемой деятельности;

ф) не передавать другим физическим или юридическим лицам права и обязанности, связанные с осуществляемой деятельностью, на которую ему выдана лицензия и по которой с ним заключен договор о делегировании управления;

г) уплачивать в установленные законом сроки взносы на регулирование.

(2) Перед потребителями оператор несет следующие обязанности:

а) обеспечивать предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации всем потребителям, находящимся на территории, в рамках которой он был авторизован, с соблюдением положений законодательных и других нормативных актов в данной области, в том числе требований Положения о публичной услуге водоснабжения и канализации, разработанного и утвержденного Агентством;

б) предоставлять публичную услугу водоснабжения и канализации в разрешенных местах, с учетом разграничительного пункта сетей и установок, на основании заключенного с потребителем договора и соблюдать договорные обязательства;

с) обеспечивать функционирование публичных систем водоснабжения и канализации согласно предусмотренным проектами параметрам, соблюдать установленные Агентством показатели качества публичной услуги водоснабжения и канализации и обеспечивать непрерывность предоставления этой услуги на разграничительном пункте сетей по физическим и качественным параметрам;

д) выдавать заключения на подключение/присоединение к публичной сети водоснабжения и канализации в срок, не превышающий 20 календарных дней со дня подачи заявления и представления необходимых документов, указанных в Положении о публичной услуге водоснабжения и канализации;

е) информировать потребителей не позднее чем за 3 дня через средства массовой информации и/или путем вывешивания объявлений в подъездах многоквартирных жилых домов о любом сбое в подаче воды и/или приеме сточных вод в случае проведения плановых работ по модернизации, ремонту и обслуживанию;

ф) принимать меры по устранению неисправностей, возникших в его сетях, в сроки, установленные нормативными актами в данной области;

г) осуществлять установку, ремонт, замену и метрологическую поверку водомеров в соответствии с положениями статьи 26;

h) не допускать дискриминации потребителей, исчислять плату за предоставленную услугу на основании утвержденных тарифов и показаний водомеров, а в случае их отсутствия на срок периодической метрологической поверки или выхода из строя по причинам, которые не могут быть вменены в вину потребителю, рассчитывать плату за объем потребленной воды исходя из зарегистрированного среднемесячного объема за последние три месяца до поверки (повреждения);

і) информировать потребителей о предоставляемой услуге, в том числе о возможных рисках, качестве услуги, качественных и количественных условиях отвода сточных вод, изменении тарифов, и представлять потребителям, по их требованию, информацию о потребленном объеме воды и возможных пенях, которые могут быть им начислены;

ј) возместить потребителю неверно выставленную в счете-фактуре сумму и выплатить ему возмещение за причиненный по вине оператора ущерб в соответствии с действующими

законодательными и другими нормативными актами;

к) возмещать в предусмотренном законом порядке собственникам, находящимся по соседству с публичными системами водоснабжения и канализации, ущерб, причиненный в результате вмешательств, произведенных вследствие модернизации, ремонта, ревизии или аварии. Собственнику участка, пострадавшему в результате осуществления права сервитута, должно быть выплачено возмещение за причиненный ущерб.

(3) При осуществлении деятельности оператор должен соблюдать обязательства, связанные с безопасностью, качеством, эффективностью и бесперебойностью предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации, нормы охраны здоровья и безопасности труда, нормы охраны окружающей среды, а также положения договоров, заключенных с потребителями.

Статья 16. Права оператора

(1) По отношению к потребителям оператор имеет следующие права:

а) ежемесячно выставлять счета-фактуры и осуществлять сбор платежей за предоставленную публичную услугу водоснабжения и канализации по утвержденным тарифам и в порядке, установленном настоящим законом и другими действующими нормативными актами.

б) начислять потребителям пени за неоплату предоставленной услуги в установленный договором срок в соответствии с частью (5) статьи 27;

в) располагать доступом к водомерам потребителей, с которыми он заключил договор на предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации, к установкам, расположенным на собственности потребителя, для снятия показаний водомера, представления его к метрологической поверке, проверки его целостности и целостности поставленной пломбы, а также для отключения внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя в случаях, предусмотренных законодательными и другими нормативными актами в данной области. Доступ осуществляется только в присутствии потребителя или его представителя;

г) ограничивать или прерывать предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации в случаях и в порядке, предусмотренных настоящим законом и другими нормативными актами в данной области;

е) отказать в подключении/присоединении внутренних установок новых потребителей к публичным сетям водоснабжения и/или канализации с предварительным уведомлением их об этом в случае отсутствия у оператора производственных мощностей. Отказ должен быть мотивированным и надлежащим образом, обоснованным.

(2) Оператор, предоставляющий публичную услугу водоснабжения и канализации, обладает правом сервитута на земельные участки независимо от вида собственности в целях производства работ по устранению аварий, маркировке, строительству объектов, профилактическому обслуживанию сетей и установок, их ремонту с использованием соответствующей техники.

(3) Производство работ, предусмотренных в части (2), за исключением аварийных, должно согласовываться с органами местного публичного управления и обладателями земельных участков. Восстановление участков улиц и земельных участков, нарушенных в результате производства такого рода работ, осуществляется за счет оператора в условленные сроки.

Статья 17. Обязанности потребителя

Потребитель несет следующие обязанности:

а) соблюдать условия заключенного договора и положения законодательных и других нормативных актов в данной области;

б) предоставлять оператору данные и документы, необходимые для заключения или перезаключения договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

в) 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 утечку воды в собственных сетях;
- d) обеспечивать целостность водомеров и поставленных на них пломб;
 - e) обеспечивать доступ персонала оператора для снятия показаний водомера, представления его к метрологической поверке, проверки его целостности и целостности поставленной пломбы, а также для отключения внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя в случаях, предусмотренных законодательными и другими нормативными актами в данной области;
 - f) обеспечивать доступ персонала оператора к публичным сетям водоснабжения и канализации, расположенным на территории потребителя, для осуществления работ по вмешательству и реконструкции;
 - g) оплачивать в установленные сроки счета-фактуры за предоставленную публичную услугу водоснабжения и канализации;
 - h) использовать воду рационально и без обмана;
 - i) не осуществлять несанкционированные подключения к публичной системе водоснабжения и канализации;
 - j) не сбрасывать в публичную канализационную систему вещества, запрещенные действующими нормативными актами, и вещества, которые могут вызвать аварию в публичных сетях или повлиять на функционирование установок по очистке сточных вод;
 - k) сохранять чистоту и содержать в надлежащем состоянии расположенный на его собственности смотровой колодец, в котором установлен счетчик;
 - l) выполнять работы по обслуживанию и ремонту находящихся в его пользовании внутренних установок водоснабжения и канализации, возложенные на него в соответствии с законодательством, с целью недопущения утечки воды или, в случае ненадлежащего функционирования установок, с целью недопущения создания опасности для здоровья населения;
 - m) уведомлять оператора в течение 7 рабочих дней обо всех случаях передачи или продажи другим собственникам своих объектов недвижимости и внутренних установок водоснабжения и канализации, а также об изменении других данных, указанных в договоре о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;
 - n) возмещать оператору ущерб, причиненный вследствие повреждения публичной системы водоснабжения и канализации, вследствие отвода в публичные канализационные сети запрещенных к сбросу загрязняющих веществ и сточных вод с высоким содержанием загрязняющих веществ, а также в других случаях, предусмотренных законом.

Статья 18. Права потребителя

Потребитель имеет следующие права:

- a) пользоваться публичной услугой водоснабжения и канализации на условиях, установленных в договоре о предоставлении данной услуги, а также в законодательных и других нормативных актах в данной области;
- b) лично присутствовать или прямо назначить лицо, которое будет присутствовать при снятии показаний счетчика, при экспертной метрологической поверке и проверке целостности водомера и поставленных на него пломб, а также при отключении своих внутренних установок водоснабжения и канализации в случаях, предусмотренных законодательными и другими нормативными актами в данной области;
- c) заблаговременно получать от оператора информацию об установленном в населенном пункте режиме подачи воды, в том числе об ограничениях или перерывах в предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, в порядке, предусмотренном законодательными и другими нормативными актами в данной области;
- d) инициировать внесение изменений и дополнений в договор о предоставлении публичной

услуги водоснабжения и канализации и/или в приложения к нему посредством заключения дополнительных соглашений, в том числе в случае появления новых положений в законодательных и других нормативных актах в данной области;

е) отказаться (окончательно или временно) от услуг оператора в порядке, установленном законодательными и другими нормативными актами в данной области;

ф) получать, по требованию, информацию о действующих тарифах и качестве воды, об объеме потребляемой воды, начисленных и уплаченных платежах и пенях;

г) получать ответ на адресованные оператору петиции и жалобы в порядке и сроки, установленные законодательством;

h) требовать возмещения ущерба, причиненного по вине оператора, в соответствии с законодательными и другими нормативными актами в данной области;

і) получать компенсации по оплате публичной услуги водоснабжения и канализации из средств местного или государственного бюджета;

ј) осуществлять иные права, установленные законодательными и другими нормативными актами в данной области.

Глава V

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

Статья 19. Снабжение питьевой водой

(1) Питьевая вода, распределяемая через публичные системы водоснабжения, предназначена для удовлетворения преимущественно хозяйственных нужд населения, публичных учреждений, хозяйствующих субъектов, а также для предупреждения и тушения пожаров в случае отсутствия технологической воды.

(2) Питьевая вода, распределяемая потребителям, должна соответствовать на их водопроводных вводах условиям пригодности к питью, предусмотренным техническими нормами и действующими законодательными нормами, а также соответствовать параметрам дебита и давления, установленным в выданных оператором технических условиях и в договорах на предоставление соответствующей услуги.

(3) При разработке технических условий на выполнение проектных работ операторы должны соблюдать положения генерального плана застройки населенного пункта или местного плана обустройства территории. В случае, если населенный пункт не располагает актуализированным генеральным планом застройки населенного пункта или актуализированным местным планом обустройства территории, оператор до выдачи технических условий должен утвердить соответствующим решением местных органов публичной власти план развития сетей.

(4) По завершении строительных работ публичные сети и установки водоснабжения и канализации, расположенные на участках публичной собственности, построенные физическими и/или юридическими лицами, а также построенные до вступления в силу настоящего закона, независимо от источника финансирования, передаются бесплатно на баланс органа местного публичного управления или непосредственно оператору в соответствии с решением местного совета.

(5) В населенных пунктах, где имеются публичные системы водоснабжения, потребители которых обеспечены водой в полном объеме, запрещаются бурение новых артезианских скважин, а также эксплуатация существующих для использования подземных вод, за исключением случаев получения на это согласия оператора, согласованного с органом местного публичного управления, когда:

а) необходимо создание резервных источников для снабжения водой объектов

стратегического значения и их нормального функционирования в чрезвычайных ситуациях;

b) потребность потребителя в воде не может быть покрыта оператором в полном объеме.

(6) При необходимости снабжения водой объектов сезонной торговли, объектов, предназначенных для благоустройства территории, объектов дорожного хозяйства и зеленых насаждений, а также строящихся объектов оператор вправе разрешить строительство временных сетей и установок. В этих случаях учет потребленной воды осуществляется посредством счетчиков, а плата за предоставленную услугу осуществляется согласно показаниям счетчика.

(7) Подключение временных сетей и установок к водораспределительным колонкам или гидрантам запрещается.

(8) С наружной стороны зданий временные сети прокладываются в земле на глубине, установленной действующими в строительстве нормами, или в подземных каналах. Прокладывание сетей на поверхности земельного участка разрешается только в случае, если таковые подлежат использованию лишь в теплое время года.

Статья 20. Снабжение технологической водой

(1) Для удовлетворения таких потребностей, как полив улиц и зеленых насаждений, мойка площадей и улиц, периодическое промывание канализационной системы, мойка автотранспортных средств и технологическое потребление промышленных предприятий, используется преимущественно технологическая вода.

(2) Снабжение технологической водой обеспечивается как через централизованные публичные системы водоснабжения, так и через индивидуальные системы, созданные и эксплуатируемые потребителями.

(3) Запрещается любое соединение или взаимоподключение сетей снабжения технологической водой с сетями снабжения питьевой водой и/или с сетями артезианских скважин.

Статья 21. Водоснабжение в чрезвычайных ситуациях

(1) Предоставление потребителям публичной услуги водоснабжения и канализации в чрезвычайных ситуациях (аварии, катастрофы, стихийные бедствия и т.д.) осуществляется в соответствии с действующими законодательными и другими нормативными актами в данной области.

(2) В случае отсутствия воды по причине стихийных бедствий и/или техногенных катастроф распределение таковой осуществляется согласно программе, предложенной оператором и утвержденной органами местного публичного управления. Эта программа доводится до сведения потребителей различными способами (через средства массовой информации, телефон, путем вывешивания ее у потребителей и т.д.).

Статья 22. Отведение сточных вод

(1) Количество загрязняющих веществ в сточных водах, отводимых в публичные системы канализации, не должно превышать предельно допустимой концентрации. Сточные воды должны отвечать требованиям действующих нормативных актов и договора о предоставлении услуги, с тем чтобы их характер, количество или качество не приводили к:

a) разрушению конструкций и установок, являющихся частью централизованных публичных систем канализации;

b) сокращению мощностей водоводных сетей и коллекторных каналов;

c) нарушению нормального функционирования очистной станции, возникшему вследствие превышения пропускной способности и нагрузки, а также вследствие замедления процессов очистки;

d) возникновению опасности для гигиены и здоровья населения или персонала в процессе эксплуатации системы;

е) возникновению опасности взрыва.

(2) Отведение в природные приемники очищенных сточных вод и складирование ила, происходящего от очистных станций, осуществляются исключительно с соблюдением качественных и количественных условий, уточненных в природоохранных документах, выданных компетентными органами, в соответствии с действующими регламентирующими нормами в области охраны качества воды и охраны окружающей среды, с тем чтобы гарантировать защиту и сохранение окружающей среды.

(3) Прием в публичные системы канализации сточных вод, происходящих от промышленных предприятий или от других потребителей, не подключенных к публичным водоводным и/или водораспределительным сетям, утверждается исключительно в части, в которой мощность систем не превышает с гидравлической точки зрения или с точки зрения загруженности загрязняющими веществами, и только в случае, если сточные воды не содержат токсичных загрязнителей или загрязнителей, которые могут замедлить или заблокировать процесс очистки.

(4) Ил, происходящий от станций по обработке воды, из канализационных систем и от станций по очистке сточных вод, обрабатывается и перерабатывается в целях нейтрализации, дегидратации, контролируемого складирования или утилизации в соответствии с действующими нормами законов по охране и сохранению окружающей среды.

(5) Отведение сточных вод в публичные системы канализации осуществляется исключительно на основании письменных разрешений на подключение и/или сброс, выданных операторами, управляющими и эксплуатирующими системы канализации, осуществляющими контроль качества принятых вод, и на основании заключенных договоров о предоставлении услуги канализации. Обязательным условием для выдачи разрешений на сброс сточных вод хозяйствующим субъектам, располагающим артезианскими скважинами, является обладание природоохранным разрешением на специальное водопользование в соответствии с Законом о воде № 272 от 23 декабря 2011 года.

(6) Для получения разрешения на сброс промышленных сточных вод в публичную канализационную сеть или на обновление сети хозяйствующий субъект (потребитель) подает заявление по установленной оператором форме, к которому прилагаются:

- a) проектная документация, согласованная с Государственной экологической инспекцией, – для новых или модернизированных хозяйствующих единиц или технический паспорт водного хозяйства – для существующих предприятий (при обновлении соглашения о подключении);
- b) схема канализационной системы предприятия;
- c) схема местной станции предварительной очистки сточных вод (если таковая существует);
- d) информация о параметрах отведения промышленных сточных вод;
- e) нормативы по составу и дебиту отводимых промышленных сточных вод;
- f) данные о составе сточных вод при сбросе их в публичную сеть, а именно: результаты анализа проб сточных вод при среднем и максимальном дебите, в период наличия среднего и максимального количества загрязняющих веществ (вариация или хронограмма концентрации загрязняющих веществ), до и после местной станции очистки, а также в главных точках канализационной сети и после завершения технологических процессов;
- g) количество образовавшегося ила, методы его переработки и утилизации;
- h) отчет о выполнении плана организационно-технических мер по сокращению дебита сточных вод, отводимых в публичную сеть, а также о соблюдении допустимых параметров показателей качества и режима сброса сточных вод (при обновлении соглашения о подключении);
- i) гигиенические сертификаты и сертификаты качества, наименования веществ, используемых в технологическом процессе, и указание их состава;

j) приказ об уполномочивании ответственных лиц (не менее 2 человек) для отбора проб из отводимых сточных вод, а также для подписания соответствующих актов.

(7) Определение условий отведения сточных вод от хозяйствующих субъектов в канализационные системы населенных пунктов, а также предельно допустимых концентраций загрязнителей в сточных водах осуществляется оператором исходя из нормативов предельно допустимых сбросов в приемники, выдаваемых в порядке, установленном действующим законодательством.

(8) При подаче заявления о подключении хозяйствующего субъекта к канализационной системе населенного пункта заявитель представляет оператору проектную документацию с приложением к ней положительного заключения государственной экологической экспертизы, а также данные об объеме и составе сточных вод, подлежащих отведению в канализационную систему, в случае реконструкции предприятия или расширения производственных мощностей заявитель представляет также информацию о составе сточных вод и почасовой график их отведения.

(9) Разрешение на сброс сточных вод в публичную канализационную сеть для вновь построенных или реконструированных/модернизированных предприятий выдается после сдачи в эксплуатацию соответствующего объекта, построенного в соответствии с проектом, согласованным с Государственной экологической инспекцией, а также при условии наличия у очистительных установок канализационной системы населенного пункта необходимых мощностей. Если условия приема сточных вод в публичную сеть предусматривают их местную очистку/предварительную очистку, оператор выдает разрешение на подключение и сброс только после сдачи в эксплуатацию станции предварительной очистки, которая должна обеспечивать эффективность очистки, необходимую/достаточную для сброса сточных вод в публичную канализационную сеть населенного пункта.

(10) При оформлении разрешения на сброс промышленных сточных вод в публичную систему канализации оператор должен рассмотреть обоснованные пояснительные материалы, представленные потребителем воды, принимая во внимание:

a) предварительную очистку промышленных сточных вод или их части на местной очистной станции потребителя;

b) предварительную очистку промышленных сточных вод совместно с другими предприятиями на очистных станциях группы предприятий (если таковые существуют);

c) максимальное повторное использование очищенных сточных вод для обеспечения технологической водой технологических процессов или в других целях;

d) внедрение новых технологий, позволяющих сократить потребление воды или дебит сточных вод, а также степень их загрязнения;

e) применение закрытых систем водоснабжения или повторного и последовательного использования воды в технологических процессах предприятия;

f) восстановление полезных веществ, содержащихся в промышленных сточных водах;

g) обработку и утилизацию ила, образовавшегося в ходе технологических процессов, а также в результате предварительной очистки промышленных сточных вод.

(11) После получения всех материалов от хозяйствующего субъекта оператор рассматривает их в 20-дневный срок и в случае, если условия отведения сточных вод соответствуют требованиям действующих нормативных актов в области охраны окружающей среды, выдает разрешение на сброс и заключает договор на предоставление публичной услуги канализации.

(12) Разрешение на сброс сточных вод в публичную канализационную сеть выдается хозяйствующему субъекту на срок до 2 лет, достаточный для выполнения плана организационно-технических мер, необходимых для осуществления действий, указанных в пунктах c) и d) части (10), затем подается новое заявление о продлении срока действия

разрешения. Разрешение на сброс сточных вод может быть аннулировано в случае изменения условий сброса в канализационную сеть населенного пункта или невыполнения пользователем этих условий.

(13) Отведение сточных вод в отсутствие двустороннего договора считается незаконным подключением, за которое потребитель несет ответственность согласно действующему законодательству.

(14) В случае, если условия сброса сточных вод в публичную сеть не могут быть выполнены с экономической или технологической точки зрения, хозяйствующий субъект представляет оператору соответствующее обоснование с указанием причин невозможности выполнения этих условий. Обоснование рассматривается оператором в 10-дневный срок с принятием решения о заключении с хозяйствующим субъектом договора о сбросе перегруженных сточных вод по повышенным тарифам. Договор может быть заключен только в случае, если станция по очистке сточных вод располагает необходимыми резервами для очистки с учетом обеспечения соответствующих показателей, если не будет наноситься вред нормальному функционированию сетей и очистных сооружений и если будет обеспечено соблюдение условий качества, установленных для сброса сточных вод в приемник.

(15) Выдача разрешения на сброс и заключение договора о сбросе в канализационную систему населенного пункта сточных вод, требующих изменения технологии или параметров функционирования станции по очистке, могут быть произведены только после выполнения всех необходимых мер по обеспечению в полном объеме условий сброса очищенных сточных вод в приемник.

(16) Любые изменения нормативных показателей качества и/или режима сброса сточных вод в канализационную систему населенного пункта, установленных в договоре на предоставление услуги канализации, влекут за собой наложение предусмотренных договором санкций.

(17) При сбросе хозяйствующими субъектами в канализационную систему населенного пункта сточных вод, объем и уровень загрязнения которых не превышают нормативы, утвержденные в порядке, предусмотренном действующим законодательством, применяются действующие на эту услугу тарифы.

(18) В случае, если количество веществ в суспензии, биохимическое потребление кислорода за пять дней (БПК 5) и другие показатели превышают нормативы, утвержденные в порядке, предусмотренном действующим законодательством, применяются дифференцированные тарифы, рассчитанные пропорционально указанным показателям нормативов, в соответствии с условиями договора, а в отсутствие таких условий в обязательном договоре – в порядке, установленном Законом о плате за загрязнение окружающей среды № 1540-XIII от 25 февраля 1998 года и другими действующими законодательными актами.

(19) Потребители, допустившие сброс в публичную канализационную сеть материалов, приведших к полному или частичному выходу из строя канализационной системы населенного пункта, в том числе очистных сооружений, возмещают ущерб в порядке, установленном действующим законодательством.

(20) Все возникшие споры разрешаются в судебных инстанциях.

(21) Уровень предельно допустимых концентраций загрязнителей в сточных водах для каждого хозяйствующего субъекта на соответствующей территории устанавливается оператором и утверждается территориальным экологическим агентством исходя из нормативов предельно допустимых сбросов.

Статья 23. Перебои и ограничения в предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации

(1) Поставка питьевой воды и прием сточных вод осуществляются без перебоев, если заключенный между оператором и потребителем договор не предусматривает иной режим, с

установленными в настоящей статье исключениями.

(2) Ограничение объема воды, поставляемой потребителю, а также регулирование режима водоснабжения осуществляются в соответствии с условиями договора и положениями настоящего закона.

(3) В определенных ситуациях после предварительного предупреждения потребителя оператор вправе приостановить водоснабжение или прием сточных вод при условии, что эти действия не окажут отрицательного воздействия на качество услуги, предоставляемой другим потребителям. Такими ситуациями могут быть:

а) неудовлетворительное техническое состояние сетей и установок водоснабжения и/или канализации, находящихся в ведении потребителя, и отказ такового устранить нарушения правил технической эксплуатации;

б) неоднократный отказ позволить представителю оператора, наделенному правом контроля, доступ к установкам и сетям водоснабжения и/или канализации, к сопутствующим установкам и сооружениям для осуществления предписанных осмотров или для проверки и снятия показаний водомеров, производства измерений и отбора проб сточных вод, установления пломб, регулирования распределения питьевой воды (в случае несоблюдения установленных лимитов), а также для выполнения других работ по эксплуатации, обслуживанию, реконструкции, строительству и т.д.;

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

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

д) выявление установок и сооружений, незаконно подключенных к сетям потребителя, а также к системам водоснабжения и/или канализации оператора;

е) невнесение потребителем платы за предоставленную оператором услугу в сроки, установленные настоящим законом и договором о предоставлении услуги водоснабжения и/или канализации.

(4) О выполнении плановых работ (ремонт, подключение, реконструкция и т.д.) на сетях и установках водоснабжения и/или канализации, к которым подключены сети потребителя, оператор обязан информировать потребителя предварительно, не менее чем за 3 рабочих дня до начала работ.

(5) Оператор вправе приостановить поставку питьевой воды, прием сточных вод или сократить объем предоставляемой услуги без предварительного уведомления в случае:

а) приостановления поставщиком электроэнергии подачи таковой на объекты публичных систем водоснабжения и канализации;

б) наступления форс-мажорных обстоятельств, аварий на сетях и установках водоснабжения и/или канализации, а также резкого и значительного ухудшения качества воды в источнике ее забора вследствие большой концентрации загрязняющих веществ, что требует экстренного прекращения распределения воды и/или приема сточных вод;

в) необходимости увеличения запаса воды в местностях, где необходимо ликвидировать пожары.

(6) В случае поставки воды с перебоями по причине недостаточной пропускной способности водопровода оператор с согласия органа местного публичного управления организует распределение ее в соответствующих секторах населенного пункта согласно графику с информированием потребителей о режиме поставки. Одновременно оператор разрабатывает и принимает меры по обеспечению последующей поставки воды потребителям в предусмотренном объеме.

(7) Обо всех случаях прекращения поставки воды на объекты, располагающие наружными и внутренними противопожарными водопроводными сетями, оператор должен сообщить в пожарную службу.

(8) Оператор вправе приостанавливать предоставление услуги потребителям, не соблюдающим действующие регулирующие акты, положения договоров, незаконно пользующимся услугой или не оплачивающим стоимость предоставленной услуги, путем отсоединения их от публичных водоводных или водораспределительных сетей либо от публичных систем канализации с требованием возместить причиненный ущерб.

(9) Возобновление предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется в срок, не превышающий 3 рабочих дней, после устранения причин, приведших к отключению, и оплаты стоимости подключения. Оправданные расходы, связанные с приостановлением и соответственно возобновлением предоставления услуги, несет потребитель.

Статья 24. Незаконное подключение объектов потребителей к публичным сетям и установкам водоснабжения и/или канализации

(1) Подключение/присоединение внутренних установок водоснабжения и канализации к соответствующей публичной системе осуществляется оператором после выполнения условий, содержащихся в уведомлении о подключении/присоединении.

(2) Считаются незаконными подключения:

а) осуществленные без предварительного согласования с оператором или после истечения срока действия заключенного с ним договора;

б) используемые до приемки и сдачи в эксплуатацию в порядке, установленном действующими нормативными актами;

с) эксплуатируемые до заключения договора о предоставлении услуги.

(3) Считаются незаконными сооружения и установки:

а) выполненные без проекта или на основании проекта, который не был разрешен в установленном порядке, либо по проекту, который не был согласован с уполномоченными учреждениями, а также по любому проекту, в котором не соблюдены технические условия;

б) построенные без технического надзора уполномоченных учреждений;

с) реконструированные без согласия оператора или измерительное оборудование которых было демонтировано и смонтировано (установлено) без предварительного согласования с оператором.

(4) Запрещается подключение водоводных и водораспределительных сетей, не соответствующих нормативным требованиям, относящимся к качеству питьевой воды, к сетям снабжения питьевой водой.

(5) За незаконное подключение к сетям оператора ответственность несет собственник подключенных сооружений и установок или предприниматель, а к сетям потребителя – потребитель и собственник соответствующих сооружений и установок.

(6) Ответственность за подключение вновь построенных сетей до их приемки и сдачи в эксплуатацию несет физическое или юридическое лицо, являющееся собственником этих сетей.

(7) Оператор обязан составлять протоколы по всем выявленным случаям незаконного подключения, а на виновных лиц налагаются санкции за правонарушения.

(8) В случае выявления несанкционированного сброса ливневых вод в публичную канализационную систему оператор включает в счет-фактуру собственника/нанимателя территории стока ливневых вод объем сброса, исчисленный согласно нормативным актам с применением тарифа на канализационную услугу.

(9) Незаконные подключения к публичным сетям водоснабжения и канализации подлежат устранению. Расходы, связанные с отключением незаконных сооружений и установок, несут

собственники и лица, указанные в частях (5) и (6).

Статья 25. Охранные зоны

(1) Объекты публичной системы водоснабжения и канализации обладают повышенным уровнем опасности. Для обеспечения их надежной эксплуатации устанавливаются охранные зоны. Порядок разграничения этих зон, их размер и режим регулируются нормативными актами, утвержденными компетентными органами.

(2) Любые виды работ в охранной зоне осуществляются только с согласия оператора.

Статья 26. Учет воды, поставляемой потребителю, и сточных вод, отводимых в канализационные системы

(1) Объем воды, поставляемой потребителю, и сточных вод, отводимых в канализационные системы, принятых оператором, определяется на основании показателей, зарегистрированных водомером на вводе.

(2) При отсутствии водомера объем потребленной воды рассчитывается в соответствии с утвержденными в установленном порядке нормами потребления согласно действующим нормативным актам.

(3) Если водомер был демонтирован в целях метрологической поверки или ремонта, потребление воды рассчитывается согласно зарегистрированному среднемесячному объему потребления воды за последние 3 месяца до поверки или поломки.

(4) Приобретение, установка, эксплуатация, обслуживание, ремонт, замена и метрологическая поверка водомеров на вводе осуществляются:

а) в многоквартирных жилых домах и индивидуальных домах – оператором за счет финансовых средств, предусмотренных в тарифах на публичную услугу водоснабжения и канализации, рассчитанных согласно Методологии определения, утверждения и применения тарифов на публичную услугу водоснабжения, канализации и очистки сточных вод;

б) в квартирах многоквартирных жилых домов – оператором в порядке, предусмотренном частями (3) и (4) статьи 29, с применением отдельного тарифа или собственниками квартир в порядке, установленном управляющим жилым домом, в соответствии с частью (2) статьи 29;

с) у других потребителей – в соответствии с условиями договора, заключенного между потребителем и оператором, за счет финансовых средств потребителя.

(5) Конкретный тип водомера, подлежащего установке, подбирается оператором согласно утвержденным моделям, включенным в Государственный реестр средств измерений Республики Молдова, с указанием их параметров и технических характеристик в технических условиях, предусмотренных договором, заключенным между потребителем и оператором.

(6) Потребитель несет ответственность за сохранение целостности водомера и поставленных пломб согласно заключенному с оператором договору.

(7) Метрологическая поверка водомеров осуществляется по истечении срока экспертной метрологической поверки, установленного в официальном перечне средств измерения, подлежащих законодательному метрологическому контролю, в лабораториях, назначенных центральным органом в области метрологии, при участии заинтересованных сторон. В случае отрицательного результата метрологической поверки водомер подлежит замене или ремонту.

(8) Оператор и потребитель могут инициировать досрочную экспертную метрологическую поверку водомеров в случае, если одна из сторон выдвигает жалобу. Если жалоба подтверждается, осуществляется перерасчет, а если не подтверждается, расходы по поверке несет заявитель.

(9) Демонтаж водомеров, установленных на вводах/выпусках, осуществляется оператором или потребителем после предварительного письменного согласования с оператором.

(10) При проектировании новых сооружений, реконструкции или капитальном ремонте существующих объектов необходимо в обязательном порядке предусмотреть установку для

каждого потребителя водомеров, соответствующих техническим требованиям, предъявляемым оператором, и нормативным актам по эксплуатации.

(11) Не допускается предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации новым потребителям без установки водомеров, легализованных в Республике Молдова и включенных в Государственный реестр средств измерений Республики Молдова.

(12) В случае незаконного потребления объем публичной услуги, подлежащий включению оператором в счет-фактуру потребителя, определяется в соответствии с Положением о публичной услуге водоснабжения и канализации в зависимости от сечения ввода, скорости движения воды и продолжительности незаконного потребления.

Статья 27. Фактурирование и оплата публичной услуги водоснабжения и канализации

(1) Фактурирование публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется в соответствии с положениями договора о предоставлении услуги.

(2) Счет-фактура на публичную услугу водоснабжения и канализации выписывается ежемесячно на основании объема, определенного в соответствии с положениями статей 26 и 29, и действующих тарифов.

(3) В отсутствие счетчиков для определения объема сброса отработанных вод счет-фактура на канализационную услугу выписывается в объеме потребленной воды.

(4) Счет-фактура на оплату услуги водоснабжения и канализации выдается оператором с указанием срока оплаты в соответствии с положениями договора.

(5) В случае неоплаты услуги в срок, указанный в счете-фактуре, потребителю начисляется пеня за каждый день просрочки. Размер пени не может превышать размер годовой средневзвешенной процентной ставки по кредитам, предоставленным коммерческими банками в национальной валюте за один год, зарегистрированной в предыдущем году и опубликованной в отчете Национального банка Молдовы.

Статья 28. Правовые отношения между оператором, управляющим многоквартирного жилого дома и потребителем

(1) Правовые отношения между оператором, управляющим многоквартирного жилого дома и потребителем публичной услуги водоснабжения и/или канализации регулируются настоящим законом и Положением о публичной услуге водоснабжения и канализации, разработанным и утвержденным Агентством.

(2) Положение о публичной услуге водоснабжения и канализации должно содержать нормы о проектировании, монтаже, приемке внутренних установок водоснабжения и канализации, разграничении публичных сетей водоснабжения и канализации и внутренних установок водоснабжения и канализации, об эксплуатации и обслуживании внутренних установок водоснабжения и канализации, а также нормы о сроках и процедуре присоединения к публичным сетям водоснабжения и канализации внутренних установок водоснабжения и канализации, о заключении договоров на публичную услугу водоснабжения и канализации, об учете потребления воды, о плате за воду, об отключении внутренних установок водоснабжения и канализации, об ограничении и прерывании публичной услуги водоснабжения и/или канализации, о рассмотрении жалоб потребителей и способах разрешения разногласий и споров между операторами и потребителями.

Статья 29. Регулирование отношений по предоставлению публичной услуги водоснабжения и канализации в многоквартирных жилых домах

(1) Предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации в многоквартирных жилых домах осуществляется на основании договоров, заключенных между оператором и управляющим многоквартирного жилого дома или между оператором и каждым собственником/квартиросъемщиком многоквартирного жилого дома в отдельности.

(2) В многоквартирных жилых домах, в которых договоры о предоставлении публичной

услуги водоснабжения и канализации заключены с управляющим многоквартирного жилого дома, фактурирование этой услуги осуществляется на основании утвержденных тарифов на предоставление этой услуги в многоквартирном жилом доме и объема воды, зарегистрированного общим счетчиком, установленным на водопроводном вводе многоквартирного жилого дома, с распределением в полном объеме зарегистрированного объема воды по квартирам. Распределение по квартирам объема воды, зарегистрированного на общем счетчике, установленном на водопроводном вводе многоквартирного жилого дома, осуществляется на основании показаний водомеров, установленных в квартирах собственниками/квартиросъемщиками, или, при отсутствии водомеров, согласно применяемым нормам потребления. Объем, зарегистрированный счетчиком на водопроводном вводе многоквартирного жилого дома, однако не распределенный исходя из показаний индивидуальных водомеров и применяемых норм потребления, распределяется дополнительно по каждой квартире пропорционально объему потребления, зарегистрированному водомерами, установленными в квартире, и согласно нормам потребления.

(3) В многоквартирных жилых домах, в которых предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется на основании договоров, заключенных между оператором и каждым собственником/квартиросъемщиком в отдельности, фактурирование услуги осуществляется на основании показаний индивидуальных водомеров, установленных в квартирах, и утвержденных тарифов на предоставление этой услуги в квартирах.

(4) Заключение индивидуальных договоров между оператором и каждым собственником/квартиросъемщиком в отдельности осуществляется при обязательном соблюдении следующих условий:

а) индивидуальные договоры заключаются со всеми собственниками/квартиросъемщиками многоквартирного жилого дома;

б) оператор на основании отдельного тарифа, уплачиваемого каждым собственником/квартиросъемщиком, устанавливает водомеры в каждой квартире;

в) управляющий многоквартирного жилого дома устанавливает счетчики для учета потребления воды общего пользования, в том числе в помещениях, сданных внаем, и заключает с оператором договор о предоставлении услуги в эти места потребления;

г) управляющий многоквартирного жилого дома заключает с оператором договор о передаче таковому на обслуживание и эксплуатацию внутренних сетей водоснабжения и канализации многоквартирного жилого дома;

д) по требованию оператора управляющий многоквартирного жилого дома осуществляет за счет жильцов капитальный ремонт, реконструкцию или обновление внутренних сетей водоснабжения и канализации многоквартирного жилого дома.

Статья 30. Показатели качества публичной услуги водоснабжения и канализации

(1) Публичная услуга водоснабжения и канализации, предоставляемая через системы водоснабжения и канализации, должна соответствовать на водопроводных вводах потребителей показателям качества, установленным в Положении о показателях качества публичной услуги водоснабжения и канализации, утвержденном Агентством или, по обстоятельствам, органом местного публичного управления.

(2) Показатели качества предоставляемой потребителям публичной услуги водоснабжения и канализации устанавливаются в зависимости от нужд потребителей, технического состояния систем водоснабжения и канализации, осуществленных и необходимых инвестиций, их эффективности и исходя из международной практики.

Статья 31. Договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации

(1) Предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется на основании договора, заключенного между оператором и потребителем.

(2) В договоре о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в обязательном порядке должны быть указаны наименование оператора и потребителя, адрес места предоставления услуги, адреса оператора и потребителя, почтовые индексы, контактные номера телефонов/факсов, фискальные коды, банковские счета, должности, фамилии, имена лиц, которые подписывают договор, идентификационный код собственника, предмет договора, уровни качества, срок подключения устройства для потребления, способ учета потребления воды и канализационной услуги, обязанности, права и ответственность оператора и потребителя, средства, с помощью которых можно получить информацию обо всех действующих тарифах, условия прерывания предоставления услуги, условия отключения и повторного подключения устройства для потребления к публичным сетям, срок действия договора, а также порядок внесения изменений, приостановления или расторжения договора, действия, которые необходимо предпринять в случае несоблюдения уровней качества, предусмотренных договором, порядок и размер сокращения платежей за услугу в случае несоблюдения оператором сроков ее предоставления или в случае предоставления услуги на неудовлетворительном уровне, порядок разрешения споров, связанных с неисполнением или ненадлежащим исполнением каких-либо условий договора, и другие условия, оговоренные сторонами и не противоречащие законодательству.

(3) Условия договора могут быть уточнены и дополнены в приложениях или других дополнительных актах.

(4) Для заключения договора с оператором заявитель должен подать заявку, указав фамилию и имя (в случае юридического лица – наименование), адрес (местонахождение), цель предоставления соответствующей услуги, запрашиваемый дебит воды, ее характеристики, а также желаемый режим предоставления, дебит и природу воды, подлежащей сбросу в канализационные сети, режим сброса.

(5) В случае, когда водоснабжение потребителя осуществляется исключительно из его собственных источников, договор заключается только на услугу канализации и/или очистки сточных вод.

(6) Заключение договора о предоставлении услуги осуществляется в зависимости от потребностей заявителей и технических возможностей оператора.

(7) Объем поставляемой воды или принимаемых сточных вод указывается в договоре, за исключением договоров, заключенных с бытовыми потребителями.

(8) В течение срока действия договора его стороны вправе изменить условия такового путем составления дополнительного соглашения или инициировать приостановление либо расторжение договора.

(9) Оператор может прервать предоставление услуги физическим или юридическим лицам, не выполняющим свои платежные обязательства, предусмотренные договором, или не соблюдающим условия предоставления услуги.

Глава VI ПРОЦЕДУРА ПОЛУЧЕНИЯ ЛИЦЕНЗИЙ ОПЕРАТОРАМИ

Статья 32. Условия и процедура получения лицензий

(1) Деятельность по предоставлению публичной услуги водоснабжения и/или канализации на уровне региона, района, муниципия и города подлежит регулированию посредством лицензирования.

(2) Лицензия на предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации выдается юридическим лицам – резидентам и нерезидентам.

(3) Для получения лицензии юридические лица должны:

- a) быть зарегистрированными в Республике Молдова;
- b) представить финансовый отчет за предыдущий год – в случае осуществляющего деятельность юридического лица или выписку из банковского счета – в случае инициирования предпринимательской деятельности;
- c) представить документы, подтверждающие наличие у них публичных сетей водоснабжения и/или канализации, по обстоятельствам;
- d) представить документы, подтверждающие наличие у них квалифицированного персонала, необходимого для осуществления деятельности, на которую запрашивается лицензия;
- e) представить техническое заключение о регистрации, подтверждающее метрологическое обеспечение учета потребления воды.

(4) Выдача лицензии, продление срока ее действия, переоформление, выдача дубликата лицензии, приостановление и возобновление ее действия, а также отзыв лицензии осуществляются Агентством согласно процедурам, установленным Законом о регулировании предпринимательской деятельности путем лицензирования № 451-XV от 30 июля 2001 года. Срок рассмотрения декларации для получения лицензии на предоставление публичной услуги водоснабжения и/или канализации, а также декларации для продления срока ее действия составляет 5 рабочих дней со дня регистрации декларации.

(5) К лицензии в обязательном порядке прилагаются условия осуществления лицензируемой деятельности, соответствующие закону и являющиеся неотъемлемой частью лицензии.

(6) Лицензия на предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации выдается на срок 25 лет.

(7) Обладатели лицензии обязаны соблюдать ее условия, а также соответствовать требованиям, установленным для выдачи лицензии и для продления срока ее действия, в течение всего периода осуществления лицензируемой деятельности.

(8) Лицензии, выданные Агентством, действительны на всей территории Республики Молдова в соответствии с указанными в них условиями.

Статья 33. Внесение изменений в лицензию, приостановление и возобновление ее действия

(1) В лицензию могут вноситься изменения как по инициативе ее обладателя, так и по инициативе Агентства в случае возникновения существенных обстоятельств.

(2) Действие лицензии может быть приостановлено постановлением Агентства по заявлению ее обладателя. В остальных случаях действие лицензии может быть приостановлено по заявлению Агентства судебным решением, вынесенным на основании закона.

(3) Постановление о приостановлении действия лицензии принимается Агентством в течение 3 рабочих дней со дня вступления в силу судебного решения и доводится до сведения обладателя лицензии в течение 3 рабочих дней со дня его принятия. В постановлении Агентства о приостановлении действия лицензии указывается конкретный срок приостановления, который не должен превышать 6 месяцев.

(4) В случае установления фактов невыполнения обладателем лицензии своих обязанностей, что повлекло прекращение предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации потребителям на срок, превышающий установленный для устранения обоснованных причин прекращения, и создало угрозу национальной безопасности, жизни и здоровью людей, или в случае, если действия или бездействие обладателя лицензии ведут к нарушению общественного порядка и требуют незамедлительного устранения наступивших последствий, действие лицензии может быть приостановлено Агентством с последующим обращением такового в судебную инстанцию. Обращение в судебную инстанцию должно осуществляться в течение 3 рабочих дней со дня принятия Агентством соответствующего постановления. В случае

несоблюдения этого срока приостановление действия лицензии отменяется. Постановление Агентства о приостановлении действия лицензии применяется до вынесения судебной инстанцией окончательного и вступившего в законную силу решения.

(5) Агентство приостанавливает действие лицензии в соответствии с процедурой, предусмотренной частью (4), если выявленные им недостатки не были устранены в 7-дневный срок со дня выдачи предписания об устранении нарушений.

(6) Основанием для приостановления действия лицензии служат:

- a) заявление обладателя лицензии о приостановлении ее действия;
- b) несоблюдение обладателем лицензии сроков подачи заявления о выдаче дубликата утерянной или поврежденной лицензии;
- c) невыполнение обладателем лицензии предписания об устранении в установленный Агентством срок нарушения условий осуществления лицензируемой деятельности;
- d) временная неспособность обладателя лицензии осуществлять лицензируемую деятельность в соответствии с положениями закона;
- e) неуплата взносов на регулирование в установленный законом срок.

(7) Обладатель лицензии обязан уведомить Агентство в письменной форме об устранении обстоятельств, повлекших приостановление действия лицензии.

(8) Срок действия лицензии не продлевается на период приостановления ее действия.

(9) Возобновление действия лицензии производится на основании постановления Агентства после устранения обстоятельств, повлекших приостановление действия лицензии, либо на основании решения судебной инстанции, вынесшей решение о приостановлении действия лицензии.

(10) Постановление о возобновлении действия лицензии принимается Агентством в течение 3 рабочих дней со дня получения уведомления об устранении обстоятельств, повлекших приостановление действия лицензии, или со дня уведомления Агентства о соответствующем судебном решении. Постановление Агентства доводится до сведения обладателя лицензии в течение 3 рабочих дней со дня его принятия.

Статья 34. Отзыв лицензии

(1) Лицензия может быть отозвана судебным решением, вынесенным на основании закона, по заявлению Агентства, за исключением отзыва ее непосредственно Агентством по основаниям, предусмотренным пунктами а) и б) части (2).

(2) Основаниями для отзыва лицензии являются:

- a) заявление обладателя лицензии об ее отзыве;
- b) решение об аннулировании государственной регистрации обладателя лицензии;
- c) выявление недостоверных данных в представленных Агентству документах;
- d) неустранение в установленный срок обстоятельств, повлекших приостановление действия лицензии;
- e) повторное невыполнение предписаний об устранении нарушения условий лицензируемой деятельности.

(3) Агентство принимает постановление об отзыве лицензии в течение не более 5 рабочих дней со дня вступления в силу судебного решения и доводит его до сведения обладателя лицензии с указанием оснований отзыва в течение не более 3 рабочих дней со дня принятия постановления.

(4) В случае отзыва лицензии лицензионный сбор не возмещается.

(5) В случае отзыва лицензии Агентство назначает для осуществления лицензируемой деятельности другого обладателя лицензии вместо обладателя отозванной лицензии. Обладатель отозванной лицензии не должен никоим образом препятствовать деятельности назначенного обладателя лицензии и обязан предоставить ему всю необходимую для

осуществления деятельности информацию и документацию.

(6) Владелец отзыванной лицензии обязан в течение 10 рабочих дней со дня принятия постановления об отзыве лицензии сдать в Агентство отзыванную лицензию.

(7) Владелец отзыванной лицензии может подать новую декларацию для получения лицензии на тот же вид деятельности по истечении 6-месячного срока со дня сдачи отзыванной лицензии в Агентство.

Глава VII РЕГУЛИРОВАНИЕ ТАРИФОВ И ФИНАНСИРОВАНИЕ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ, КАНАЛИЗАЦИИ И ОЧИСТКИ СТОЧНЫХ ВОД

Статья 35. Регулирование тарифов на публичную услугу водоснабжения, канализации и очистки сточных вод

(1) В области водоснабжения и канализации подлежат регулированию следующие тарифы:

- а) тариф на публичную услугу снабжения питьевой водой, дифференцированный в зависимости от места предоставления услуги, включая многоквартирный жилой дом/индивидуальный дом или квартиру в многоквартирном жилом доме;
- б) тариф на публичную услугу снабжения технологической водой;
- в) тариф на публичную услугу канализации и очистки сточных вод;
- г) тарифы на дополнительные услуги.

(2) Тарифы на публичную услугу снабжения питьевой водой, публичную услугу снабжения технологической водой и публичную услугу канализации и очистки сточных вод определяются в соответствии с Методологией определения, утверждения и применения тарифов на публичную услугу водоснабжения, канализации и очистки сточных вод, разработанной и утвержденной Агентством, в установленном порядке.

(3) Методология определения, утверждения и применения тарифов на публичную услугу водоснабжения, канализации и очистки сточных вод включает:

- а) состав и способ расчета:
 - затрат, связанных с платежами за забор воды, за сброс и очистку сточных вод;
 - материальных затрат;
 - затрат и расходов, необходимых для установки, ремонта, метрологической поверки и замены водомеров в соответствии с положениями статьи 26;
 - затрат на оплату труда;
 - износа основных средств и долгосрочных нематериальных активов, включая случаи их переоценки, для обеспечения того, чтобы соответствующие средства не подвергались обесцениванию более одного раза и для исключения активов, полученных безвозмездно в качестве дарений и грантов;
 - понесенных затрат и доходов, полученных от использованных в регулируемой деятельности активов;
 - затрат и расходов, связанных с эффективной эксплуатацией и обслуживанием объектов публичной системы водоснабжения и канализации;
 - затрат и потерь воды в публичных сетях водоснабжения;
 - затрат и расходов, связанных с содержанием и эксплуатацией внутренних сетей водоснабжения в многоквартирных жилых домах, содержанием, эксплуатацией и поверкой водомеров, расхода и потерь технической воды во внутренних сетях многоквартирных жилых домов в случае предоставления услуги в квартиры многоквартирного жилого дома;
 - коммерческих, общих и административных расходов;

- уровня рентабельности;
- других операционных расходов;

б) определение включенных в тариф затрат отдельно по каждой осуществляемой владельцем лицензии деятельности;

с) условия использования годового износа основных средств, осуществления материальных расходов на обслуживание и эксплуатацию, способ отражения их в тарифе в случае использования на другие цели;

д) принципы осуществления оператором инвестиций в публичную систему водоснабжения и канализации и способ возмещения их посредством тарифов;

е) способ регулирования тарифов в период действия тарифной методологии.

(4) Тарифы на публичную услугу водоснабжения, канализации и очистки сточных вод рассчитываются и утверждаются в предусмотренном настоящим законом порядке на основе следующих принципов:

а) надежного и бесперебойного предоставления указанной услуги потребителям на условиях безопасности, с соблюдением показателей качества при минимальных затратах и эффективным использованием объектов публичной системы водоснабжения и канализации;

б) осуществления эффективной и прибыльной деятельности, которая предоставляла бы оператору возможность покрытия обоснованных затрат и расходов, необходимых для осуществления регулируемой деятельности и восстановления финансовых средств, инвестированных в развитие, обновление и реконструкцию публичной системы водоснабжения и канализации.

(5) Тарифы на публичную услугу снабжения питьевой водой, публичную услугу канализации и очистки сточных вод, предоставляемые на уровне региона, района, муниципия и города, определяются ежегодно оператором в соответствии с Методологией определения, утверждения и применения тарифов на публичную услугу водоснабжения, канализации и очистки сточных вод и представляются Агентству для согласования и местному совету для утверждения.

(6) Агентство в течение не более 30 календарных дней со дня получения от оператора заявления о согласовании тарифов с приложенными к нему материалами, обосновывающими их уровень, рассматривает указанные материалы и издает для соответствующего местного совета заключение о размерах тарифов, которые необходимо утвердить.

(7) Оператор обязан представить Агентству и местному совету в течение не более 3 календарных дней дополнительно запрошенную информацию, необходимую для определения реального размера потребления, расходов на осуществление деятельности, а также правильности расчета регулируемых тарифов.

(8) Местный совет в течение не более 60 календарных дней со дня получения от Агентства заключения о размере тарифов утверждает согласованные с Агентством тарифы и публикует их в местных средствах массовой информации.

(9) В случае утверждения тарифов на более низком уровне, чем предусмотренный в представленном Агентством заключении, местный совет обязан установить в своем решении об утверждении тарифов источник и конкретную сумму, подлежащую выделению оператору из местного бюджета для возмещения ему упущенного дохода по причине утверждения заниженных тарифов.

(10) В случае неутверждения местным советом тарифов, представленных в заключении Агентства, в срок, установленный в части (8), оператор должен обратиться в Агентство, которое в течение 15 календарных дней со дня мотивированного обращения оператора обязано утвердить и опубликовать в Официальном мониторе Республики Молдова ранее согласованные тарифы.

(11) Если местный совет в соответствии с законом делегировал функции по утверждению

тарифов Агентству, операторы должны представить, а Агентство – рассмотреть и утвердить в установленном порядке тарифы с опубликованием их в Официальном мониторе Республики Молдова.

(12) Тарифы на публичную услугу снабжения технологической водой, предоставляемую на уровне региона, района, муниципия и города, определяются операторами в соответствии с Методологией определения, утверждения и применения тарифов на публичную услугу водоснабжения, канализации и очистки сточных вод, утверждаются Агентством в установленном порядке и публикуются в Официальном мониторе Республики Молдова.

(13) Тарифы на публичную услугу снабжения питьевой водой, публичную услугу канализации и очистки сточных вод, предоставляемые операторами на уровне региона, района, муниципия и города, осуществляющими деятельность в соответствии с соглашениями и договорами, заключенными с международными финансовыми организациями и ратифицированными или утвержденными Парламентом, Правительством или местными советами, утверждаются Агентством в установленном порядке.

(14) Тарифы на предоставляемые потребителям дополнительные услуги рассчитываются операторами согласно соответствующей методологии.

(15) Тарифы на дополнительные услуги, предоставляемые операторами на уровне региона, района, муниципия и города, утверждаются местными советами или, по обстоятельствам, Агентством на основании тех же принципов и процедур, что и тарифы на публичную услугу снабжения питьевой водой, публичную услугу канализации и очистки сточных вод.

(16) Операторы, предоставляющие публичную услугу снабжения питьевой водой, публичную услугу канализации и очистки сточных вод на уровне региона, района, муниципия и города, обязаны вывешивать в своих офисах и размещать на своих официальных страницах в Интернете решения местного совета и/или Агентства об утверждении тарифов на указанные услуги, а также об утверждении тарифов на публичную услугу снабжения технологической водой и на дополнительные услуги.

(17) Тарифы на публичную услугу водоснабжения и канализации, предоставляемую операторами на уровне села и коммуны, рассматриваются и утверждаются соответствующими местными советами, публикуются в местных средствах массовой информации и вывешиваются в офисах операторов.

Статья 36. Финансирование публичной услуги водоснабжения и канализации

(1) Финансирование затрат и расходов, необходимых для функционирования и эксплуатации публичных систем водоснабжения и канализации, обеспечивается посредством взыскания с потребителей стоимости предоставленной услуги на основании выдаваемых операторами счетов-фактур.

(2) Финансирование инвестиций в строительство, развитие, восстановление и модернизацию систем водоснабжения и канализации относится к компетенции центральных отраслевых органов публичного управления и органов местного публичного управления. В зависимости от принятого порядка управления и от договорных условий, установленных в правовых актах, на основании которых назначается оператор, обязанности по финансированию инвестиций могут быть полностью или частично переданы оператору.

(3) Финансирование инвестиционных работ и обеспечение источников финансирования осуществляются в соответствии с положениями действующего законодательства.

(4) Средства, происходящие из займов, полученные из безвозмездных внешних фондов или путем трансфертов из государственного бюджета, предназначенные для совместного финансирования некоторых специальных инвестиционных объектов, управляются и используются в соответствии с заключенными договорами о финансировании.

Глава VIII ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ И ПЕРЕХОДНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 37. Реорганизация и ликвидация оператора

(1) Процедура реорганизации или ликвидации оператора осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

(2) Договоры о делегировании управления публичной услугой водоснабжения и канализации, заключенные в установленном законом порядке органами местного публичного управления или центральным отраслевым органом со специализированными предприятиями до вступления в силу настоящего закона, имеют юридическую силу согласно предусмотренным в них положениям.

Статья 38. Ответственность и санкции

(1) Нарушение положений настоящего закона влечет дисциплинарную, гражданскую, правонарушительную или, по обстоятельствам, уголовную ответственность согласно действующему законодательству.

(2) Органы местного публичного управления или, по обстоятельствам, центральный отраслевой орган вправе налагать санкции на оператора публичной услуги водоснабжения и канализации в случае предоставления им услуги, не соответствующей показателям качества, утвержденным согласно действующим нормативным актам.

Статья 39. Вступление в силу

(1) Настоящий закон вступает в силу по истечении 6 месяцев со дня опубликования.

(2) Правительству в 6-месячный срок со дня опубликования настоящего закона:

а) представить Парламенту предложения по приведению действующего законодательства в соответствие с настоящим законом;

б) привести свои нормативные акты в соответствие с настоящим законом.

(3) Агентству и органам местного публичного управления в 6-месячный срок со дня опубликования настоящего закона разработать нормативные акты, предусмотренные настоящим законом, и привести свои нормативные акты в соответствие с настоящим законом.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПАРЛАМЕНТА

Игорь КОРМАН

№ 303. Кишинэу, 13 декабря 2013 г.



Republica Moldova

AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU REGLEMENTARE ÎN ENERGETICĂ

HOTĂRÎRE Nr. 271
din 16.12.2015

**cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire
la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare**

Publicat : 25.03.2016 în Monitorul Oficial Nr. 69-77 art Nr : 447

Secțiunea 1.

Dispoziții generale

Secțiunea 2.

Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare

Secțiunea 3.

Delimitarea instalațiilor interne de apă și de canalizare de instalațiile operatorului

Secțiunea 4.

Contractarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

Secțiunea 5.

Drepturile și obligațiile părților

Secțiunea 6.

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

Secțiunea 7.

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

Secțiunea 8.

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

Secțiunea 9.

Reclamațiile consumatorilor și procedurile de soluționare a neînțelegerilor

Anexa nr. 1.

Aviz de branșare/racordare

Anexa nr. 2.

Clauzele obligatorii ale contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

Anexa nr. 3.

Proces-verbal de dare în exploatare a contorului

Anexa nr. 4.

Act de depistare a consumului fraudulos

Înregistrat:
Ministerul Justiției al RM
nr. 1105 din 18 martie 2016.
Ministrul justiției

Vladimir CEBOTARI _____

În scopul reglementării raporturilor juridice dintre operatorii care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și consumatori, în temeiul art. 7 alineatul (2) lit. f) și art. 28 din Legea nr. 303 din 13 decembrie 2013, privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 60-65, art. 123), Consiliul de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare (se anexează).

2. Operatorii care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare vor pune la dispoziția consumatorilor, în centrele pentru relații cu consumatorii și vor plasa pe paginile lor web oficiale copiile Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și modelul contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

3. Subdiviziunile Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică vor monitoriza aplicarea de către titularii de licențe din domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare a Regulamentului aprobat.

Sergiu CIOBANU,
Director

Octavian LUNGU,
Director

Iurie ONICA,
Director

Ghenadie PÂRȚU,
Director

Nr. 271/2015. Chișinău, 16 decembrie 2015.

Anexă
la Hotărîrea Consiliului
de Administrație al ANRE
nr. 271/2015 din 16 decembrie 2015

REGULAMENT

cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare

Secțiunea 1

Dispoziții generale

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

2. Prezentul Regulament se aplică la proiectarea, montarea și recepționarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorilor, la delimitarea instalațiilor operatorului de instalațiile interne de apă și de canalizare, la branșarea/racordarea, la contractarea și la evidența consumului de apă, la plata serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare,

la deconectarea/reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorilor, la limitarea și la întreruperea furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, la examinarea reclamațiilor consumatorilor și la soluționarea neînțelegerilor dintre operatori și consumatori.

3. În sensul prezentului Regulament, noțiunile utilizate au următoarele semnificații:

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

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

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

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, în stația de epurare și care se efectuează prin comparația rezultatelor investigațiilor de laborator cu normativele în vigoare;

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;

instalații de preepurare – instalații și dispozitive ale consumatorului noncasnic destinate preepurării apelor uzate, care nu au calități corespunzătoare normelor locale în vigoare, înaintea evacuării acestora în sistemul public de canalizare;

întrerupere planificată a furnizării 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 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;

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

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

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

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

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

6. Calitatea apei potabile trebuie să corespundă Normelor sanitare privind calitatea apei potabile, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 934 din 15 august 2007 (Monitorul Oficial, 2007, nr. 131-135, art. 970).

7. Exploatarea, întreținerea, reparația, dezvoltarea sau modificarea rețelelor publice de alimentare cu apă și de canalizare, precum și a rețelelor interne de alimentare cu apă și de canalizare din blocurile locative, după caz, se efectuează de către operator în conformitate cu prevederile Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, contractele încheiate, Regulamentul privind exploatarea tehnică a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin ordinul Agenției pentru Dezvoltare Regională a Republicii Moldova nr.6 din 24 ianuarie 2006, Normelor în construcții СНиП 2.04.02-84, СНиП 3.05.04-85 și СНиП 2.04.03-85.

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

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

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

11. Operatorul este obligat să întreprindă toate măsurile necesare pentru prevenirea sau remedierea defectelor și a deranjamentelor din instalațiile sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, precum și a rețelelor interne de alimentare cu apă și de canalizare din blocurile locative pe care le întreține și le exploatează în condițiile stabilite de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, de contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și de prezentul Regulament.

12. 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.

13. Lucrările de proiectare și de montare a instalațiilor interne de apă și de canalizare, a branșamentelor de apă și a racordurilor de canalizare, precum și cele de modificare a acestora se efectuează cu respectarea Normelor în construcții СНиП 2.04.01-85 și СНиП 3.05.01-85, СР G.03.01-2006 (МСП 4. 01-102-98) Proiectarea și montarea conductelor sistemelor interioare de alimentare cu apă rece și fierbinte cu utilizarea țevelor de oțel cu acoperire de polimeri, СНиП 3.01.01-85* și a condițiilor tehnice și instrucțiunilor producătorilor de echipamente, cheltuielile fiind suportate integral de către consumatori.

Secțiunea 2

Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare

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

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

15. În scopul branșării/racordării instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, solicitantul este obligat să obțină de la operator avizul de branșare/racordare, conform modelului stabilit în Anexa nr. 1 la prezentul Regulament. Obținerea avizului de branșare/racordare este necesară și în cazul solicitării majorării debitului de apă la un loc de consum.

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

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

b) scopul utilizării apei;

c) 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;

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

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

f) termenul de branșare/racordare.

17. La cerere se anexează:

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

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

Solicitantul prezintă copiile documentelor și originalele pentru verificarea copiilor prezentate.

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

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

20. Îndeplinirea condițiilor tehnico-economice stipulate în avizul de branșare/racordare, eliberat de către operator, este obligatorie pentru solicitant și pentru proiectant.

Proiectul instalațiilor interne de apă și de canalizare, a branșamentului de apă, a racordului de canalizare, elaborat în baza avizului de branșare/racordare, se coordonează de către operator în termen de cel mult 10 zile calendaristice de la data prezentării proiectului. Neîncadrarea operatorului în termenul stabilit, va avea drept consecință coordonarea tacită a proiectului.

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

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

23. Branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă/de canalizare ale solicitantului la rețeaua publică de alimentare cu apă/de canalizare se efectuează numai de către operator, care poartă responsabilitatea pentru executarea acestor lucrări conform legii. Branșarea/racordarea se efectuează în prezența solicitantului, după ce au fost îndeplinite condițiile indicate în avizul de branșare/racordare, iar branșamentul de apă/racordul de canalizare este recepționat conform Legii privind calitatea în construcții nr. 721-XIII din 2 februarie 1996 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr. 25, art. 259) și Hotărârii Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente, nr. 285 din 23.mai 1996 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr. 42, art. 349).

24. Până la realizarea branșării/racordării, solicitantul trebuie să asigure executarea tuturor lucrărilor ce țin de montarea instalațiilor interne de apă și de canalizare și să prezinte operatorului procesul-verbal de recepție a acestor instalații în conformitate cu Legea privind calitatea în construcții nr. 721-XIII din 2 februarie 1996 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2006, nr.25, art. 259) și Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente nr. 285 din 23 mai 1996 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 1996, nr.42-44, art. 349).

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

a) procesul-verbal de recepție a instalațiilor interne de apă/de canalizare și a branșamentului de apă/a racordului de canalizare;

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

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

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

e) ordinul privind numirea persoanelor responsabile pentru prelevarea probelor de ape uzate și semnarea actelor respective (în cazul întreprinderilor industriale).

În acest caz operatorul emite solicitantului bonul de plată pentru achitarea tarifului pentru branșare/racordare la rețeaua publică de alimentare cu apă, de canalizare în cazul când consumatorii au asigurat executarea branșamentelor de apă/racordurilor de canalizare. Solicitantul achită tarifele respective și operatorul execută branșarea/racordarea în termen de 4 zile lucrătoare, din data achitării tarifelor de către solicitant.

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

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

28. Operatorul poate refuza argumentat eliberarea avizului de branșare/racordare solicitantului, în cazul în care se confruntă cu lipsă de capacitate de producție. Refuzul trebuie motivat și justificat de operator prin calcule, date în baza cărora s-a determinat că există lipsă de capacitate de producție. Concomitent, operatorul este în drept să propună solicitantului reducerea debitului solicitat.

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

30. În cazul în care operatorul nu eliberează avizul de branșare/racordare sau nu efectuează branșarea/racordarea instalațiilor interne de apă și/sau de canalizare ale solicitantului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament, solicitantul este în drept să conteste aceste acțiuni în conformitate cu prevederile Legii cu privire la petiționare nr. 190-XIII din 19 iulie 1994 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003, nr. 6-8, art. 23) și a prezentului Regulament.

Secțiunea 3

Delimitarea instalațiilor interne de apă și de canalizare de instalațiile operatorului

31. 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 a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

32. Pentru consumatorii casnici deținători de case de locuit individuale, punctul de delimitare a instalațiilor interne de apă de rețeaua publică de alimentare cu apă a operatorului se stabilește la ieșirea din contorul instalat în căminul de branșare, amplasat în limita teritoriului consumatorului. Căminul de branșare este parte componentă a instalațiilor interne de apă și aparține consumatorului.

Pentru consumatorii casnici proprietari/locatari de apartamente din blocurile locative cu care operatorul a încheiat contracte de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este responsabil de furnizarea apei potabile până la ieșirea din contorul instalat în apartament.

33. La blocurile locative, punctul de delimitare a instalațiilor interne de apă se stabilește la ieșirea din contorul instalat în subsolul blocului locativ, conform avizului de branșare eliberat de către operator.

34. La consumatorii noncasnici 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 stabilește în dependență de delimitarea patrimoniului consumatorului noncasnic și operatorului în funcție de proprietate, se indică în actul de delimitare, care este parte componentă a contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. În cazul punctelor termice a unităților termoelectrice punctul de delimitare a rețelelor de apă potabilă este prima flanșă a contorului instalat în punctul termic central.

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

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

Secțiunea 4

Contractarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare

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

38. În funcție de necesități se încheie următoarele tipuri de contracte:

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

39. Pentru a încheia contractele prevăzute la punctul 38 din prezentul Regulament solicitantul depune o cerere, în forma prevăzută de operator, iar operatorul pentru încheierea

acestor contracte va utiliza datele și informația prezentată de către persoana fizică sau juridică conform prevederilor punctelor 16, 17 și 25 din prezentul Regulament. În cazul în care a fost schimbat proprietarul locului de consum persoana fizică sau persoana juridică este obligată să prezinte operatorului următoarele acte pentru încheierea contractului:

- a) cererea, indicând numele și prenumele (denumirea, în cazul persoanei fizice, întreprinzător individual, persoanei juridice), adresa (sediul), (formularul cererii este pus la dispoziție de către operator);
- b) numerele telefoanelor/faxurilor, altă informație de contact;
- c) copia titlului de proprietate sau a altui document care atestă obținerea pe cale legală a imobilului care face obiectul locului de consum respectiv;
- d) debitul de apă, cu excepția consumatorilor casnici, caracteristicile apei și regimul de furnizare solicitat, debitul și caracterul apelor uzate ce urmează a fi deversate în rețeaua publică de canalizare, regimul deversării;
- e) copia actului de identitate, în cazul persoanei fizice;
- f) codurile poștale, codul de identificare al proprietarului/locatarului codul fiscal, rechizitele bancare, funcțiile, numele, prenumele persoanelor autorizate să semneze contractul.

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

41. Contractul de furnizare 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 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 a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare încheiat între operator și consumatorul noncasnic obligatoriu, ca parte componentă, se anexează actul de stabilire a punctului de delimitare.

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

- a) denumirea operatorului și a consumatorului, adresa locului de consum unde se furnizează serviciul, adresa operatorului și a consumatorului, codul poștal, poșta electronică, numerele telefoanelor/faxurilor de contact, codurile fiscale, conturile bancare, funcția, numele, prenumele persoanei care semnează contractul, codul de identificare al consumatorului;
- b) obiectul contractului, nivelurile de calitate;
- c) volumul de apă preconizat a fi furnizat și/sau volumul de ape uzate preconizat a fi recepționat (cu excepția consumatorilor casnici);
- d) modalitatea de evidență a consumului de apă și a apelor uzate evacuate;
- e) punctul de delimitare;
- f) drepturile și obligațiile operatorului și ale consumatorului;
- g) mijloacele prin care se pot obține informații despre tarifele în vigoare;
- h) condițiile de întrerupere și limitare a furnizării 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;
- i) durata contractului, precum și modalitatea de modificare, de suspendare ori de reziliere a contractului;
- j) acțiunile care trebuie întreprinse în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a

serviciilor furnizate prevăzute în contract, modalitatea și cuantumul reducerii plăților pentru serviciile furnizate în caz de nerespectare de către operator a nivelurilor de calitate stabilit pentru serviciile furnizate;

k) modalitățile de soluționare a litigiilor aferente neexecutării sau executării defectuoase a clauzelor contractuale, alte clauze negociate de părți și care nu contravin legislației.

Clauzele contractuale pot fi detaliate și completate în anexe sau în alte acte adiționale. Totodată, contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în mod imperativ, va conține clauzele obligatorii, specificate în Anexa nr. 2 la prezentul Regulament.

43. La încheierea contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare cu consumatorii existenți sau cu solicitanții, potențiali consumatori, pentru locurile de consum care nu sunt deconectate de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este obligat să efectueze controlul contorului de apă potabilă (tehnologică) și a contorului de ape uzate, dacă există, evacuate în sistemul public de canalizare și a sigiliilor aplicate.

În urma controlului 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. În cazul depistării unor neajunsuri, contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare se va încheia după lichidarea de către solicitant a neajunsurilor depistate.

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

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

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

a) 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;

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

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

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

49. Consumatorul, parte a contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, care a înstrăinat un imobil, care 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, și, în baza cererii depuse la operator,

să rezilieze contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare pentru locul de consum respectiv.

50. Persoana fizică sau juridică, care a obținut cu drept de proprietate un imobil, ce nu a fost deconectat de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, este obligată să solicite operatorului încheierea contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și/sau de canalizare, în termen de 15 zile calendaristice de la data înregistrării dreptului de proprietate. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu respectă această prevedere, operatorul este în drept să deconecteze locul de consum, preîntâmpinând persoana în cauză prin aviz de deconectare, cu cel puțin 5 zile calendaristice înainte. Operatorul este, totodată, 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.

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

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

53. În cazul în care este stabilit un singur moștenitor legal 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 a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Dacă moștenitorul refuză să achite datoriile respective și să încheie contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, operatorul este în drept să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare.

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

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

56. În cazul în care persoana fizică întreprinzător individual sau persoana juridică - consumator 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 a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

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

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

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

60. Consumatorul, parte a unui contract de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, este în drept să ceară, în scris, suspendarea contractului și suspendarea temporară a furnizării 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 calendaristice până la data solicitată de suspendare a contractului, cu excepția cazurilor în care contractul de furnizare 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 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.

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

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

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

Secțiunea 5

Drepturile și obligațiile părților

64. Drepturile consumatorului în raport cu operatorul sunt:

a) să beneficieze de serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în condițiile stabilite în contractul de furnizare a serviciului respectiv, în Legea privind serviciul public de

alimentare cu apă și de canalizare și prezentul Regulament;

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

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

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

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

f) să primească, la cerere, informații privind tarifele în vigoare și calitatea apei, privind volumul consumului de apă, plățile și penalitățile calculate și achitate;

g) să primească răspuns la petițiile și reclamațiile adresate operatorului în modul și în termenele stabilite de Legea cu privire la petiționare;

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

i) să execute alte drepturi stabilite în Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Codul civil, Legea privind protecția consumatorilor și prezentul Regulament;

j) la sistarea furnizării serviciilor pentru o perioadă de timp determinată și la suspendarea contractului pe o perioadă de timp nu mai mică de 3 luni;

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

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

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

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

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

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

65. Obligațiile consumatorului sunt:

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

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

c) să exploateze și să întrețină în stare bună instalațiile interne de apă și de canalizare aflate în gestiunea sa în conformitate cu documentele normativ-tehnice, să remedieze la timp avariile și scurgerile de apă de la rețelele proprii;

d) să asigure integritatea contoarelor și a sigiliilor aplicate acestora, inclusiv să întreprindă

măsuri de protecție a contorului contra înghețului;

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

f) să acorde acces personalului operatorului, la prezentarea legitimației corespunzătoare, la căminurile de control pentru prelevarea probelor, la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare amplasate pe teritoriul consumatorului pentru efectuarea lucrărilor de intervenție și de reconstrucție;

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

h) să utilizeze apa în mod rațional și fără fraude;

i) să nu execute conectări neautorizate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare;

j) să nu evacueze spre deversare în sistemul public de canalizare substanțe interzise de actele normative în vigoare și care pot avaria rețeaua publică de canalizare sau pot afecta funcționarea instalațiilor de epurare a apelor uzate și să nu admită deversarea apelor uzate cu concentrația poluanților care depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate;

k) să mențină curățenia și să întrețină în stare corespunzătoare căminul de vizitare în care este instalat contorul, amplasat pe proprietatea sa;

l) să execute lucrări de întreținere și reparație, care îi revin conform Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, la instalațiile interne de apă și de canalizare pe care le are în folosință pentru a nu admite pierderi de apă sau, în caz de funcționare necorespunzătoare a acestora, pentru a nu crea pericol pentru sănătatea publică;

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

n) să achite operatorului prejudiciile cauzate prin deteriorarea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, prin evacuarea în rețeaua publică de canalizare a substanțelor interzise spre deversare și a apelor uzate cu concentrația poluanților care depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate, precum și în alte cazuri prevăzute de lege;

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

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

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

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

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

t) să numească prin ordin și să prezinte operatorului numele persoanelor responsabile

pentru prelevarea probelor de ape uzate evacuate și pentru semnarea actelor respective (consumatorul noncasnic);

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

v) să respecte condițiile de deversare a apelor uzate să nu evacueze în sistemul public de canalizare a substanțelor interzise spre deversare și care pot provoca avarii ale rețelelor sau pot afecta funcționarea instalațiilor de epurare (consumatorul noncasnic);

w) să comunice imediat operatorului despre toate deteriorările în procesul tehnologic care pot aduce la afectarea regimului normal de funcționare al rețelelor publice și instalațiilor de epurare sau defectarea acestora (consumatorul noncasnic);

x) să întrețină în condiții normale căminul de control al calității apelor uzate deversate.

66. Obligațiile operatorului în raport cu consumatorii sunt:

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

b) să furnizeze serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în locurile autorizate, ținând cont de punctele de delimitare a rețelelor și instalațiilor, în baza unui contract încheiat cu consumatorul;

c) să respecte clauzele contractuale;

d) să asigure funcționarea, la parametrii proiectați, a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare;

e) să respecte indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare stabiliți de Agenție;

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

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

h) să informeze consumatorii, cel puțin cu 3 zile lucrătoare înainte, prin mass-media, prin intermediul paginii web oficiale 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.;

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

j) să întrețină și să exploateze branșamentele de apă și racordurile de canalizare prin intermediul cărora se furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, pînă la punctul de delimitare;

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

l) să nu admită discriminarea consumatorilor, să calculeze plata pentru serviciul furnizat în baza tarifelor aprobate, a indicațiilor 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 pînă la verificare (deteriorare). În cazul în care nu este instalat contor, volumul de apă consumată se calculează în corespundere cu normele de consum aprobate în modul stabilit, conform prevederilor actelor normative în vigoare;

- m) să informeze consumatorii cu privire la serviciul furnizat, inclusiv cu privire la eventualele riscuri, calitatea serviciului, condițiile calitative și cantitative de deversare a apelor uzate, modificările tarifului;
- n) să restituie sau să recalculeze consumatorilor plățile facturate incorect și să achite despăgubiri pentru prejudiciile cauzate din vina sa, în conformitate cu Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Codul civil și prezentul Regulament;
- o) să achite, în condițiile legii, proprietarilor din vecinătatea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare prejudiciile cauzate în rezultatul intervențiilor de rețehnologizare, reparație, revizie sau în caz de avarii și să aducă la starea inițială terenurile afectate. Proprietarul terenului afectat de exercitarea dreptului de servitute va fi despăgubit pentru prejudiciile cauzate;
- p) să reconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, conform punctului din prezentul Regulament și să reia furnizarea serviciilor publice;
- q) să prezinte consumatorului, lunar, factura emisă în baza indicațiilor contorului sau în baza normelor de consum, în cazul în care nu este instalat contor, pentru plata serviciilor furnizate la tarifele în vigoare, cu cel puțin 10 zile calendaristice înainte de expirarea termenului-limită de plată a facturii, indicat în aceasta;
- r) să determine consumul de apă și al apelor uzate, în lipsa contorului, conform prevederilor punctului 104 din prezentul Regulament;
- s) 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;
- t) să răspundă în termenele stabilite prin Legea cu privire la petiționare, la reclamațiile, depuse în scris de consumator;
- u) să repare prejudiciile cauzate consumatorului în cazul în care este demonstrată vina operatorului;
- v) să restituie datoriile acumulate față de consumator până la data suspendării sau a rezilierii contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- w) să informeze consumatorii și solicitanții privind modalitățile de soluționare a problemelor abordate de către aceștia;
- x) să asigure încasarea de la consumatori, inclusiv prin intermediul băncilor, sau oficiilor poștale sau al oficiilor sale din teritoriu, în termenul prevăzut în prezentul Regulament, a plăților pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- y) să asigure accesul consumatorilor la serviciul telefonic 24 din 24 ore, numărul de telefon al căruia se indică obligatoriu în contract și în factură;
- z) să efectueze citirea indicațiilor contorului, controlul contorului și a sigiliilor aplicate numai în prezența consumatorului sau al reprezentantului acestuia.
67. Drepturile operatorului în raport cu consumatorii sunt:
- a) să aplice consumatorilor penalități pentru neachitarea, în termenul stabilit în factura de plată, a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat;
- b) să aibă acces la contoarele instalate la consumatorii cu care a încheiat contracte de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, la căminele de control al apelor uzate, instalațiile aflate pe proprietatea consumatorilor pentru citirea indicațiilor 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 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și prezentul Regulament. Accesul se va efectua doar în prezența consumatorilor

sau ai reprezentanților acestora;

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

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

e) să refuze bransarea/racordarea la rețelele publice de alimentare cu apă și/sau de canalizare a instalațiilor interne de apă/de canalizare ale noilor consumatori, cu preavizarea lor, în cazul în care operatorul se confruntă cu lipsa de capacitate de producție, refuzul fiind motivat și justificat în modul corespunzător;

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

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

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

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

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

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

Secțiunea 6

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

68. Volumul de apă furnizat consumatorului se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de apă potabilă sau apă tehnologică. Volumul de ape uzate evacuate în sistemul public de canalizare și recepționate de către operator se determină în baza indicilor înregistrați de contor de evidență a apelor uzate, iar în lipsa lui volumul apelor uzate se determină în baza indicilor înregistrați de contorul de apă potabilă sau apă tehnologică.

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

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

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

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

a) la blocuri locative și la case individuale – de către operator, din contul mijloacelor

financiare prevăzute în tarifele pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, calculate conform Metodologiei de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor pentru serviciul public de alimentare cu apă, de canalizare și de epurare a apelor uzate;

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

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

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

73. Operatorul este obligat să informeze solicitantul, potențial consumator, despre parametri 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.

74. 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, potențial consumator, dacă tipul, parametri și caracteristicile tehnice ale contorului nu corespund celor indicate în avizul de branșare/racordare.

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

76. După instalare, contorul se sigilează de către personalul operatorului, în prezența obligatorie a consumatorului, 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 la prezentul Regulament. În procesul-verbal se indică data instalării, tipul și numărul contorului, locul instalării lui, numele sau denumirea consumatorului, denumirea operatorului, indicațiile inițiale ale contorului, numărul sigiliilor, alte informații. Cordonul sigiliului operatorului trebuie să fie din cupru sau din alt metal necoroziv.

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

78. 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.

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

80. 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 controlului contorului, pentru citirea indicațiilor contorului, pentru examinarea branșamentului 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 aplice prevederile punctului 140 lit. b) din prezentul Regulament. Personalul operatorului și consumatorul sunt în drept să stabilească, de comun acord, timpul efectuării activităților stipulate mai sus.

81. În cazul înlocuirii contorului și/sau demontării contorului pentru verificarea metrologică periodică la consumatorii casnici, operatorul informează consumatorii casnici 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.

82. Citirea indicațiilor contorului în scopul facturării serviciului public furnizat se efectuează lunar de către operator, iar datele contorului se indică în factura de plată. Operatorul este responsabil de citirea indicațiilor contoarelor la consumatorii cu care are încheiate contracte de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Operatorul este în drept să solicite consumatorilor acces la contor pentru citirea indicațiilor 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 indicațiilor lui, acesta este în drept să indice în factura de plată pentru luna respectivă un consum estimativ, la nivelul consumului mediu înregistrat în perioada anterioară cu recalcularea ulterioară, reieșind din indicațiile reale ale contorului. Controlul contorului și al sigiliilor aplicate se efectuează de către operator în funcție de necesitate și numai în prezența consumatorului sau a reprezentantului acestuia, inclusiv a membrilor familiei consumatorului casnic care au atins vârsta de majorat și care locuiesc împreună cu el, cu întocmirea actului de control în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

83. Personalul 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. Personalul operatorului este obligat să examineze vizual integritatea contorului și sigiliile aplicate fără a le deteriora sau viola. În cazul în care personalul operatorului depistează că contorul este deteriorat și/sau că sigiliile operatorului sunt violate, el demonstrează încălcările respective consumatorului. Personalul operatorului, de asemenea, este în drept să verifice integritatea brașamentului. În rezultatul controlului contorului și al sigiliilor aplicate și după verificarea integrității brașamentului de apă personalul operatorului este obligat să întocmească un act de control în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Actul de control se contrasemnează de consumator.

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

85. În cazul depistării consumului fraudulos, personalul operatorului este obligat să demonstreze acest fapt consumatorului și să întocmească actul de depistare a consumului fraudulos conform anexei nr. 4 la prezentul Regulament în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte. Personalul operatorului indică în act, în mod obligatoriu, modalitatea în care consumatorul a efectuat consumul fraudulos.

86. Actul de depistare a consumului fraudulos este semnat de personalul operatorului și de consumator sau de reprezentantul acestuia. În cazul în care consumatorul sau reprezentantul acestuia refuză să semneze actul de depistare a consumului fraudulos, personalul operatorului indică în act faptul 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, personalul operatorului înlătură încălcările depistate și păstrează probele respective.

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

Instituția în care urmează să fie efectuată constatarea tehnico-științifică se alege de către consumator.

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

88. Operatorul și consumatorul au dreptul să solicite efectuarea constatării tehnico-științifice repetate.

După efectuarea constatării tehnico-științifice, operatorul sau consumatorul, după caz, este obligat să prezinte celuilalt, în termen de 10 zile calendaristice, contorul și/sau sigiliile operatorului aplicate lui și raportul constatării tehnico-științifice a contorului și /sau a sigiliilor operatorului aplicate contorului.

89. În cazul în care consumatorul nu prezintă contorul, sigilat și/sau sigiliile aplicate contorului, la constatarea tehnico-științifică 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 punctului 125 din prezentul Regulament.

În caz de distrugere, de sustragere sau de pierdere a contorului și/sau a sigiliilor aplicate lui, după ce au fost transmise de către operator consumatorului, operatorul este în drept să aplice prevederile punctului 126 din prezentul Regulament.

90. Cheltuielile pentru efectuarea constatării tehnico-științifice se achită de partea care a inițiat-o.

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

92. Decizia privind consumul fraudulos se ia de către operator în termen de cel mult 20 de zile calendaristice din data întocmirii actului de depistare a consumului fraudulos și/sau a concluziilor raportului constatării tehnico-științifice, a concluziilor raportului verificării metrologice de expertiză. Dacă operatorul stabilește că, consumatorul nu a efectuat consum

fraudulos, operatorul informează despre acest fapt consumatorul respectiv.

93. În cazul în care operatorul a stabilit că consumatorul a utilizat fraudulos serviciul public de alimentare cu apă 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.

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

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

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

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

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

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

100. Operatorul și consumatorul sau reprezentanții acestora au dreptul să fie prezenți la verificarea metrologică a contorului. Actul cu rezultatele verificării metrologice este pus la dispoziția operatorului și a consumatorului.

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

102. Demontarea contorului pentru efectuarea verificării metrologice de expertiză, la solicitarea consumatorului, se efectuează de către operator, în decurs de cel mult 5 zile calendaristice de la data înregistrării cererii respective. Operatorul este obligat să aducă la cunoștință consumatorului casnic obligația achitării de către consumatorul casnic a

tarifului pentru demontarea, remontarea contorului și pentru verificarea metrologică de expertiză, dacă, în urma verificării metrologice de expertiză, solicitată de consumatorul casnic, se demonstrează că contorul funcționează în limitele erorii admisibile.

103. La demontarea contorului, pentru verificarea metrologică de expertiză la solicitarea consumatorului, personalul operatorului întocmește actul de demontare a contorului în 2 exemplare (câte un exemplar pentru fiecare parte), indicând în el numărul contorului și al sigiliilor, indicațiile 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 calendaristice, spre verificare metrologică de expertiză, la un laborator metrologic independent care dispune de autorizația corespunzătoare, eliberată în condițiile legii. Consumatorul este obligat să prezinte operatorului concluziile verificării metrologice de expertiză și contorul, în termen de 7 zile calendaristice, de la data primirii concluziilor în cauză.

104. În lipsa contorului (nu este instalat contor), volumul de apă consumată se calculează în corespundere cu normele de consum aprobate în modul stabilit, conform prevederilor actelor normative în vigoare. În lipsa contorului de evidență a apelor uzate, volumul apelor uzate evacuate se consideră egal cu volumul apei consumate. În cazul când furnizarea apei se sistează pe un termen de peste trei zile succesive și lipsesc contoarele, volumul apei furnizate se va determina luându-se în calcul durata reală de prestare a serviciilor. Întreruperile în alimentarea cu apă se vor înregistra în modul stabilit.

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

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

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

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

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

110. În cazul în care consumatorul, care a fost informat despre data vizitei operatorului, nu permite accesul personalului operatorului, la prezentarea legitimației, pentru

efectuarea controlului contorului, între orele 08.00-20.00, personalul operatorului întocmește actul refuzului accesului, care se înmânează sau se expediază prin poștă consumatorului, în care obligatoriu se va indica data următoarei vizite pentru efectuarea controlului contorului. Dacă și în cadrul vizitei repetate consumatorul nu permite accesul la contor, operatorul deconectează instalațiile interne de apă și de canalizare ale consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu prevederile punctului 140 lit. b) din prezentul Regulament.

111. În cazul în care contorul a fost sustras sau a fost deteriorat din vina consumatorului, consumul de apă se determină în funcție de secțiunea branșamentului, viteza mișcării apei, perioada de timp de la ultima citire a contorului și până la data reînălării altui contor sau reparației contorului deteriorat.

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

113. 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.

Încercarea rețelelor de apă pentru stingerea incendiilor ale consumatorului 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.

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 branșamentului, 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

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

115. Facturile se emit în baza indicațiilor contorului sau, după caz, a normelor de consum și a tarifelor aprobate de către autoritățile administrației publice locale sau de către Agenție, cu respectarea prevederilor prezentului Regulament, inclusiv la emiterea facturilor pentru plata preventivă.

116. În blocurile locative în care contractele de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare sunt încheiate cu gestionarul blocului locativ, facturarea serviciului se

efectuează în baza tarifelor aprobate pentru furnizarea acestui serviciu la blocul locativ și a volumului de apă înregistrat de contorul comun instalat la bransamentul blocului, cu distribuirea integrală pe apartamente a volumului de apă înregistrat. Distribuirea pe apartamente a volumului de apă înregistrat de contorul comun de la bransamentul blocului locativ se efectuează în baza datelor contoarelor instalate în apartamente de către proprietari/locatari sau, în lipsa contoarelor, conform normelor de consum aplicate. Volumul înregistrat de contorul de la bransamentul blocului locativ, dar nedistribuit, în baza indicațiilor contoarelor individuale/normelor de consum aplicate se repartizează adăugător pentru fiecare apartament proporțional consumului înregistrat de contoarele instalate în apartament și conform normelor de consum în lipsa contoarelor.

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

118. În cazul în care se modifică tarifele la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în limitele perioadei de facturare, în scopul emiterii facturii pentru serviciul furnizat, operatorul este în drept să determine volumul de apă potabilă, volumul de apă tehnologică, volumul serviciului de canalizare 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 indicațiilor contoarelor.

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

- a) numele și prenumele (denumirea) consumatorului;
- b) adresa pentru fiecare loc de consum și numărul contractului;
- c) indicațiile actuale și cele precedente ale contoarelor și perioada pentru care este emisă factura;
- d) volumul de apă potabilă, volumul de apă tehnologică, volumul serviciului de canalizare și de epurare a apelor uzate furnizate în perioada de facturare;
- e) tarifele aplicate;
- f) plata pentru fiecare serviciu furnizat;
- g) data expedierii facturii;
- h) data-limită de plată a facturii;
- i) datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;
- j) suma totală spre achitare ce include și datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;
- k) adresa și numărul de telefon al operatorului, inclusiv numărul telefonului din cadrul serviciului 24 din 24 ore, poșta electronică și pagina web oficială a operatorului.

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

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

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

consumatorului, să o considere drept plată pentru următoarele decontări.

123. Operatorul este în drept să nu restituie sumele încasate suplimentar sau să nu le considere drept plată pentru viitoarele decontări în cazul în care faptul emiterii unei facturi eronate a fost depistat după expirarea termenului de prescripție stabilit de Codul civil al Republicii Moldova, aprobat prin Legea nr. 1107-XV din 6 iunie 2002 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2002 nr. 82-86, art. 661) sau în cazul în care consumatorul nu poate demonstra faptul în cauză și nu poate indica data emiterii facturii eronate.

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

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

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

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

127. Durata consumului fraudulos se ia în considerație de la data ultimului control al contorului, ultimii citiri a indicațiilor 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.

128. 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 în vigoare pe parcursul perioadei pentru care se face recalculul și se scad sumele facturate și achitate de consumator pentru perioada respectivă.

129. 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.

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

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

132. Operatorul este în drept să solicite plată preventivă pentru consumul de apă, pentru

volumul de ape uzate ce urmează a fi deversat în sistemul public de canalizare de la consumatorii care solicită reconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, dacă instalațiile respective au fost deconectate din cauza neachitării facturilor pentru serviciul public furnizat și a penalităților stabilite în contract.

133. Operatorul, de asemenea, este în drept să ceară plată preventivă de la consumatorii care au încheiat contracte pentru furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru imobilul ce constituie locul de consum, deținut în baza altui drept decât cel de proprietate sau care nu dețin nici un act asupra imobilului și de la consumatorii față de care a fost inițiată procedura de insolvență.

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

135. 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 a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

136. 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 a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pentru imobilele de care dispun în baza altui drept decât cel de proprietate.

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

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

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

139. În cazul în care condițiile de evacuare a apelor uzate în rețeaua publică de canalizare nu pot fi îndeplinite din punct de vedere economic sau tehnologic de solicitant (agent economic) sau în cazul în care în apele uzate deversate de către consumatorii noncasnici concentrația poluanților depășește concentrația maxim admisibilă a poluanților în apele uzate, stabilită de operator și aprobată de către agenția ecologică teritorială, operatorul și solicitantul procedează în conformitate cu prevederile articolului 22 din Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

Secțiunea 8

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

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

- a) starea tehnică nesatisfăcătoare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale

consumatorului și refuzul consumatorului de a lichida nerespectarea regulilor de exploatare tehnică;

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

c) dispoziția organelor teritoriale de supraveghere sanitară și de mediu;

d) 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;

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

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

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

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

143. 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.

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

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

b) consumatorul a contestat în instanța de judecată factura de plată a serviciului furnizat, inclusiv factura pentru serviciul calculat în urma constatării consumului fraudulos. În acest caz consumatorul este obligat să 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 contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

145. 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 calendaristice, după depunerea de către consumator a cererii scrise, achitarea tarifelor respective, cu excepția deconectării când consumatorul reziliază contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și asigurarea accesului personalului operatorului pentru îndeplinirea lucrărilor respective.

146. 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 ordinul de deconectare, de reconectare, semnat de persoana responsabilă a operatorului.

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

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

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

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

151. 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.

152. 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 termenul care nu depășește 3 zile lucrătoare, după ce consumatorul a solicitat reconectarea.

153. Consumatorul achită tariful pentru deconectare, tariful pentru reconectare numai în cazul în care deconectarea a avut loc cu respectarea prezentului Regulament. Se interzice operatorului să perceapă tariful pentru reconectare în cazul în care deconectarea 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.

154. 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.

155. 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.

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

156. Operatorul va asigura activitatea nonstop 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.

157. În cazul unor întreruperi neplanificate a furnizării serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare de nivel local (stradă, cartier), care afectează un număr mic de consumatori, operatorul înregistrează fiecare apel (inclusiv data și ora) și informează consumatorul despre numărul de înregistrare al apelului.

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

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

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

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

b) producerea circumstanțelor de forță majoră, a avariilor la rețelele și la instalațiile de alimentare cu apă și/sau de canalizare, precum și degradarea bruscă și esențială a calității apei la sursa de captare ca urmare a concentrației mari de poluanți în apă, situație ce necesită sistarea de urgență a distribuției apei și/sau a recepționării apelor uzate;

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

160. În caz de furnizare a apei cu 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.

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

Secțiunea 9

Reclamațiile consumatorilor și procedurile de soluționare a neînțelegerilor

162. Operatorul este obligat să dispună de centre pentru relații cu consumatorii, unde au acces liber toți consumatorii, pe parcursul programului de lucru, și să desemneze personalul cu drept de decizie, responsabil de examinarea reclamațiilor și de soluționarea problemelor consumatorilor.

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

a) adresele sediilor, numerele de telefon, inclusiv numărul de telefon al serviciului 24 din

24 ore și adresele poștei electronice (dacă sunt disponibile) unde consumatorii pot adresa reclamații;

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

164. Personalul operatorului responsabil de examinarea reclamațiilor consumatorilor trebuie să dispună de aptitudini și împuterniciri pentru:

a) a examina reclamațiile și a soluționa neînțelegerile direct, prin negocieri, cu consumatorul;

b) a remite reclamația către persoana operatorului, investită cu atribuții privind examinarea și soluționarea problemelor abordate în reclamație;

c) a informa consumatorul despre drepturile lui în procesul de soluționare a neînțelegerilor.

165. Personalul de conducere al operatorului este obligat să acorde audiență consumatorilor care solicită aceasta, în scopul soluționării problemelor consumatorilor. Programul de audiență se aprobă și se afișează în toate centrele pentru relații cu consumatorii.

166. Petițiile consumatorilor în legătură cu furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare (contractarea, debransarea, reconectarea, facturarea, precum și referitor la consumul fraudulos etc.) se examinează și se soluționează de operator, în termenele stabilite de lege.

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

168. Operatorul este obligat să țină evidența reclamațiilor. Informația despre reclamații include cel puțin:

a) data depunerii reclamației;

b) numele persoanei care a depus reclamația;

c) esența problemei abordate în reclamație;

d) acțiunile întreprinse de operator pentru soluționarea problemelor abordate în reclamație;

e) decizia operatorului.

169. Operatorul este obligat să prezinte Agenției orice informație solicitată privind reclamațiile, copiile înregistrărilor și ale deciziilor sau alte documente necesare examinării și soluționării de către Agenție a problemelor abordate în petiții.

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

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

172. În caz de dezacord cu răspunsul operatorului ori dacă nu a primit în termenul stabilit răspuns de la operator, consumatorul este în drept să se adreseze Agenției, pentru soluționarea neînțelegerii sau în instanța de judecată pentru soluționarea litigiului.

173. 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 Legea cu privire la petiționare. Deciziile Agenției de soluționare a problemelor invocate în petiție pot fi contestate în termenele prevăzute de Legea contenciosului administrativ nr. 793-XIV din 10 februarie 2000 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2000, nr. 57-58, art. 375).

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

Anexa nr. 1
la Regulamentul cu privire la serviciul
public de alimentare cu apă și de
canalizare, aprobat prin Hotărârea
ANRE nr. 271/2015 din 16 decembrie 2015

(Denumirea operatorului)

AVIZ DE BRANȘARE/RACORDARE

nr. _____ din _____ 20____
Valabil până la _____ 20____

1. Persoana fizică, persoana juridică (consumatorul): _____
2. Adresa: _____
3. Locul de consum pentru care se solicită branșarea/racordarea: _____
4. Punctul de racordare:
la sistemul public de alimentare cu apă: _____
la sistemul public de canalizare: _____
5. Debitul solicitat, cu excepția consumatorilor casnici: _____
6. Tipul, parametrii și caracteristicile tehnice ale contoarelor ce urmează a fi instalate:

7. Cerințele față de montarea contoarelor:

8. Alte cerințe: Elaborarea și coordonarea proiectului instalațiilor interne de apă și de canalizare cu operatorul este obligatorie. O copie a proiectului coordonat rămâne la operator. Coordonarea proiectului respectiv se efectuează de către operator în termen de cel mult 10 zile calendaristice de la data solicitării.

Anexa nr. 2
la Regulamentul cu privire la serviciul
public de alimentare cu apă și de
canalizare, aprobat prin Hotărârea
ANRE nr. 271/2015 din 16 decembrie 2015

CLAUZELE OBLIGATORII
ale contractului de furnizare a serviciului public
de alimentare cu apă și de canalizare

I. DATE GENERALE

1. Operatorul

2. Consumatorul (casnic,
noncasnic) _____

3. Locul de consum _____

(municipiu, oraș, sat, comuna, localitatea, strada)

deținând documentul ce atestă dreptul de proprietate nr. _____, Contractul de închiriere nr. _____ din

_____ sau alte acte legale _____

4. Numărul de telefon al serviciului telefonic al operatorului 24 din 24 ore _____.

5. Debitul de apă _____ m³/h.

6. Punctul de delimitare este _____

_____. Actul de delimitare se anexează (în cazul consumatorilor noncasnici).

7. Calitatea apei potabile trebuie să corespundă _____

8. Secțiunea branșamentului este _____ m², viteza mișcării apei este de _____ m/s și durata consumului fraudulos este de până la _____ luni.**II. OBIECTUL ȘI DURATA CONTRACTULUI**

9. Obiect al Contractului este furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare Consumatorului, la locul de consum specificat în datele generale.

10. Contractul este încheiat pentru o durată de timp _____ (nelimitată sau determinată la solicitarea Consumatorului), întocmit în două exemplare (câte un exemplar pentru fiecare parte) și intră în vigoare la data semnării lui de către ambele părți.

III. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE OPERATORULUI

11. Operatorul are următoarele obligații:

- a) să asigure furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare Consumatorului, la punctul de delimitare, cu respectarea prevederilor Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și a prevederilor Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- b) să respecte clauzele contractuale;
- c) să asigure funcționarea, la parametrii proiectați, a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- d) să respecte indicatorii de calitate a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare stabiliți de Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică;
- e) să asigure continuitatea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în punctul de delimitare la parametrii fizici și calitativi stabiliți;
- f) să elibereze aviz de branșare/racordare la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare în termen de cel mult 20 de zile calendaristice din momentul de depunere

- a solicitării și a prezentării documentelor necesare indicate în Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- g) să informeze Consumatorul, cel puțin cu 3 zile lucrătoare înainte, prin mass-media și/sau prin afișare 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.;
 - h) să întreprindă măsuri de remediere, în termenele stabilite prin actele normative în domeniu, a defecțiunilor produse în rețelele sale;
 - i) să instaleze, să repare, să înlocuiască și să verifice metrologic contoarele pentru serviciile acordate conform prevederilor Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și a Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și să informeze Consumatorul prin mass media privind măsurile ce trebuie întreprinse pentru protecția contorului contra înghețului, în cazul în care se așteaptă temperaturi scăzute ale aerului exterior;
 - j) să nu admită discriminarea Consumatorului, să calculeze plata pentru serviciul furnizat în baza tarifelor aprobate, a indicațiilor contoarelor, iar în lipsa contoarelor pe durata verificării metrologice periodice, sau în cazul deteriorării din motive ce nu pot fi imputate Consumatorului, în baza volumului de apă consumată, reieșind din volumul mediu lunar, înregistrat în ultimele 3 luni până la verificare (deteriorare);
 - k) să informeze Consumatorul cu privire la serviciul furnizat, inclusiv cu privire la eventualele riscuri, calitatea serviciului, condițiile calitative și cantitative de deversare a apelor uzate, modificările tarifului și să prezinte, la cerere, Consumatorul informații cu privire la volumul de apă consumată și referitor la eventualele penalități plătite de acesta;
 - l) să restituie Consumatorului plățile facturate incorect și să achite despăgubiri pentru prejudiciile cauzate din vina sa, în conformitate cu Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Codul Civil și Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
 - m) să reconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare ale Consumatorului la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare, conform punctului 152 din Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și să reia furnizarea serviciilor publice;
 - n) să prezinte, lunar, Consumatorului factura emisă în baza indicațiilor contorului sau în baza normelor de consum, în cazul în care nu este instalat contor, pentru plata serviciilor furnizate la tarifele în vigoare, cu cel puțin 10 zile calendaristice înainte de expirarea termenului limită de plată a facturii, indicat în aceasta;
 - o) să determine consumul de apă și a apelor uzate în circumstanțele stipulate la punctul 104 din Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
 - p) 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;
 - q) să răspundă în termenele stabilite prin Legea cu privire la petiționare nr. 190-XIII din 19 iulie 1994 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003 nr. 6-8, art. 23), la reclamațiile, depuse în scris de Consumator;
 - r) să repare prejudiciile cauzate Consumatorului în cazul în care este demonstrată vina Operatorului;
 - s) să restituie datoriile acumulate față de Consumator până la data suspendării sau a rezilierii Contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

- t) să informeze Consumatorul privind modalitățile de soluționare a problemelor abordate de către acesta;
- u) să asigure încasarea de la Consumator a plăților pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, inclusiv prin intermediul băncilor, sau oficiilor poștale sau al oficiilor sale din teritoriu, în termenul prevăzut în Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- v) să reducă plățile pentru serviciile furnizate în caz de nerespectare de către Operator a nivelurilor de calitate stabilit pentru serviciile furnizate;
- w) să asigure accesul Consumatorului la serviciul telefonic 24 din 24 ore al Operatorului, numărul de telefon al căruia se indică obligatoriu în factură;
- x) să efectueze citirea indicațiilor, controlul contorului și a sigiliilor aplicate numai în prezența Consumatorului sau al reprezentantului acestuia.

12. Drepturile Operatorului sunt:

- a) să aibă acces la contoarele instalate la Consumator, la căminele de control, instalațiile aflate pe proprietatea Consumatorului pentru citirea indicațiilor contoarelor, prelevarea probelor pentru stabilirea calității apelor uzate, pentru prezentare la verificarea metrologică și pentru controlul contoarelor și al sigiliilor aplicate acestora, precum și pentru deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale Consumatorului în cazurile prevăzute de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și a Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare. Accesul se va efectua doar în prezența Consumatorului sau a reprezentantului acestuia;
- b) să limiteze sau să întrerupă furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în cazurile și în modurile prevăzute de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și a Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- c) să deconecteze instalațiile interne de apă și de canalizare în conformitate cu prevederile punctului 140 din Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- d) să aplice Consumatorului penalitate pentru neachitarea, în termenul stabilit în factura de plată, a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare furnizat;
- e) să întocmească actul de depistare a consumului fraudulos și să efectueze recalculul consumului de apă și volumului de ape uzate în conformitate cu prevederile punctelor 125-128 din Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- f) să corecteze factura eronată, conform punctelor 122-124 din Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- g) să solicite plata preventivă de la consumator, în situațiile prevăzute de Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- h) să efectueze în orice timp, fără avizul prealabil, cu participarea Consumatorului noncasnic sau a reprezentantului desemnat de acesta, controlul calității apelor uzate deversate de către consumătorul noncasnic în sistemul public de canalizare, precum și al debitelor maxime ale acestora;
- i) să factureze proprietarilor/locatarilor suprafețelor de scurgere a apelor pluviale, la depistarea unei deversări neautorizate de ape pluviale în sistemul public de canalizare, volumul deversărilor, calculat conform actelor normative, cu aplicarea tarifului pentru serviciul de canalizare și să lichideze din contul acestora conectările neautorizate.

IV. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE CONSUMATORULUI

13. Consumatorul are următoarele drepturi:

- a) să beneficieze de serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în condițiile stabilite în Contractul de furnizare a serviciului respectiv, în Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și în Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- b) să fie prezent personal sau să desemneze expres o persoană care să asiste la citirea indicațiilor contorului, la efectuarea verificării metrologice de expertiză, la contorul controlului și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și la deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și de Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- c) să fie informat din timp de către operator despre regimul de furnizare a apei, stabilit în localitate, inclusiv cu privire la limitările sau întreruperile în furnizarea serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în modul stabilit de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și de Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- d) să inițieze modificarea și completarea contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare și/sau a anexelor acestuia prin acorduri adiționale, inclusiv în cazul în care apar prevederi noi în actele legislative și în actele normative în domeniu;
- e) să renunțe (definitiv sau temporar) la serviciile operatorului în modul stabilit de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și de Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- f) să primească, la cerere, informații privind tarifele în vigoare și calitatea apei, privind volumul consumului de apă, plățile și penalitățile calculate și achitate;
- g) să primească răspuns la petițiile și reclamațiile adresate Operatorului în modul și în termenele stabilite de Legea cu privire la petiționare;
- h) să solicite recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului în conformitate cu prevederile Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Codului Civil și Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- i) să beneficieze de alte drepturi stabilite în Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Legea privind protecția consumatorilor și Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- j) la sistarea furnizării serviciilor pentru o perioadă de timp determinată, și la suspendarea contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pe o perioadă de timp nu mai mică de 3 luni;
- k) la încheierea, modificarea, prelungirea, suspendarea sau rezilierea contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în conformitate cu Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- l) să verifice și să constate respectarea de către Operator a prevederilor contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- m) să aibă acces la contor, dacă acesta este instalat pe proprietatea operatorului;
- n) la eliberarea de către Operator a unui nou aviz de branșare/racordare, în cazul necesității majorării debitului de apă;
- o) la despăgubiri din partea Operatorului pentru nerespectarea parametrilor de calitate ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- p) să aibă acces la serviciul telefonic 24 din 24 ore al Operatorului, numărul de telefon al căruia se indică în mod obligatoriu și în factură.

14. Obligațiile Consumatorului sunt:

- a) să respecte prevederile contractului încheiat, prevederile Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- b) să prezinte Operatorului datele și documentele necesare pentru încheierea sau reîncheierea, modificarea contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- c) să exploateze și să întrețină în stare bună instalațiile interne de apă și de canalizare aflate în gestiunea sa în conformitate cu prevederile Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și a Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, să remedieze la timp avariile și scurgerile de apă de la rețelele proprii;
- d) să asigure integritatea contoarelor și a sigiliilor aplicate acestora, inclusiv să întreprindă măsuri de protecție a contorului contra înghețului;
- e) să acorde acces personalului Operatorului, la prezentarea legitimației corespunzătoare, pentru citirea indicațiilor contorului, pentru demontarea contorului și prezentarea la verificarea metrologică, pentru efectuarea controlului integrității contorului și a sigiliilor aplicate acestuia, precum și pentru deconectarea instalațiilor sale interne de apă și de canalizare în cazurile prevăzute de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și de Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- f) să acorde acces personalului operatorului, la prezentarea legitimației corespunzătoare, la căminurile de control pentru prelevarea probelor de control, la rețelele publice de alimentare cu apă și de canalizare amplasate pe teritoriul Consumatorului pentru efectuarea lucrărilor de intervenție și de reconstrucție;
- g) să achite, în termenele stabilite, facturile pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și penalitățile calculate conform prevederilor contractului;
- h) să utilizeze apa în mod rațional și fără fraude;
- i) să nu execute conectări neautorizate la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- j) să nu evacueze spre deversare în sistemul public de canalizare substanțe interzise de actele normative în vigoare și care pot avaria rețeaua publică de canalizare sau pot afecta funcționarea instalațiilor de epurare a apelor uzate;
- k) să mențină curățenia și să întrețină în stare corespunzătoare căminul de vizitare în care este instalat contorul, amplasat pe proprietatea sa;
- l) să execute lucrări de întreținere și reparație, care îi revin conform Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, la instalațiile interne de apă și de canalizare pe care le are în folosință pentru a nu admite pierderi de apă sau, în caz de funcționare necorespunzătoare a acestora, pentru a nu crea pericol pentru sănătatea publică;
- m) să informeze, în termen de 7 zile lucrătoare, Operatorul despre toate cazurile înstrăinării imobilului, precum și despre modificarea altor date menționate în contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- n) să achite operatorului prejudiciile cauzate prin deteriorarea sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare, prin evacuarea în rețeaua publică de canalizare a substanțelor interzise spre deversare și a apelor uzate cu un conținut sporit de poluanți, precum și în alte cazuri prevăzute de Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- o) să sesizeze imediat Operatorul în cazul în care depistează defecțiunea contorului sau violarea sigiliilor aplicate;
- p) să rezilieze contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, dacă nu are necesitate de aceste servicii, să achite integral Operatorului

- plata pentru serviciile furnizate și penalitățile calculate conform prevederilor contractului;
- q) să fie prezent sau să desemneze un reprezentant la efectuarea controlului contorului și al sigiliilor aplicate;
 - r) să nu permită altor persoane să intervină în contor sau în instalațiile operatorului, situate pe proprietatea consumatorului;
 - s) să solicite Operatorului condițiile pentru separarea evidenței apei consumate pentru alte scopuri decât cele indicate în contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
 - t) să numească prin ordin și să prezinte Operatorului persoanele responsabile pentru prelevarea probelor de ape uzate evacuate și pentru semnarea actelor respective (consumatorul noncasnic);
 - u) să participe la prelevarea de către operator a probelor apelor uzate și să semneze actele respective (consumatorul noncasnic);
 - v) să respecte condițiile de deversare a apelor uzate, să nu evacueze în sistemul public de canalizare a substanțelor interzise spre deversare și a substanțelor care pot provoca avarieri ale rețelelor sau pot afecta funcționarea instalațiilor de epurare (consumatorul noncasnic);
 - w) să comunice imediat Operatorului despre toate deteriorările în procesul tehnologic care pot aduce la deteriorarea a regimului normal de funcționare al rețelelor publice și instalațiilor de epurare (consumatorul noncasnic);
 - x) să întrețină în condiții normale căminul de branșare și căminul de control al calității apelor uzate.

V. RĂSPUNDEREA CONTRACTUALĂ

- 15. În conformitate cu prevederile Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Codului Civil și a Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, Operatorul restituie suma percepută suplimentar de la Consumator și repară prejudiciile cauzate Consumatorului în procesul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.
- 16. Operatorul nu poartă răspundere pentru nerespectarea obligațiilor contractuale în cazul în care acestea nu sunt datorate culpei Operatorului.
- 17. Consumatorul repară daunele justificate, provocate de nerespectarea prevederilor contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

VI. DECONECTAREA ȘI RECONECTAREA INSTALAȚIILOR INTERNE DE APĂ ȘI DE CANALIZARE, ÎNTRERUPERI ȘI LIMITĂRI LA FURNIZAREA SERVICIULUI PUBLIC DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

- 18. Operatorul este în drept să suspende furnizarea apei consumatorului sau recepționarea apelor uzate de la consumator, preîntâmpinând în prealabil Consumatorul, în următoarele cazuri:
 - a) starea tehnică nesatisfăcătoare a instalațiilor interne de apă și de canalizare ale consumatorului, și refuzul consumatorului de a lichida nerespectarea regulilor de exploatare tehnică;
 - b) refuzul repetat al consumatorului de a permite personalului operatorului, împuternicit cu dreptul de control, accesul la instalațiile și la rețelele de alimentare cu apă și/sau de canalizare, la dispozitivele și construcțiile aferente pentru examinările prescrise sau pentru verificarea și citirea datelor contoarelor, efectuarea măsurărilor și prelevarea probelor de ape uzate, controlul sigiliilor aplicate, reglementarea distribuției apei potabile (în cazul nerespectării limitelor stabilite), precum și pentru executarea altor

- lucrări de exploatare, întreținere, reconstrucție, construcție etc. Operatorul este obligat să documenteze acest fapt, întocmind în acest sens un act, care urmează să fie expediat consumatorului împreună cu avizul de deconectare;
- c) dispoziția organelor teritoriale de supraveghere sanitară și de mediu;
 - d) 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;
 - e) neachitarea de către Consumator a facturii pentru serviciul furnizat de Operator în decurs de 10 zile calendaristice de la data limită de plată indicată în factură, prezentată consumatorului cu respectarea termenului prevăzut la punctul 66 lit. q) din Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
 - f) constatarea consumului fraudulos, urmată de neachitarea facturii emise pentru serviciul recalculat, în decurs de 10 zile calendaristice de la data limită de plată indicată în factura, prezentată consumatorului cu respectarea termenului prevăzut la punctul 66 lit. q) din Regulamentul cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.
19. Suspendarea furnizării apei consumatorului sau recepționarea apelor uzate de la consumator 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 8.00 – 20.00. Deconectarea instalațiilor interne de apă și de canalizare ale Consumatorului se efectuează numai după avizarea consumatorului, prin aviz de deconectare, care se expediază sau se înmânează consumatorului cu cel puțin 5 zile calendaristice înainte de data preconizată pentru deconectare.
20. 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 termenul care nu depășește 3 zile lucrătoare, după ce Consumatorul a solicitat reconectarea.
21. 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 termen de cel mult 7 zile calendaristice, după depunerea de către Consumator a cererii scrise, achitarea tarifelor respective și asigurării accesului personalului Operatorului pentru îndeplinirea lucrărilor respective.
22. Limitarea volumului de apă furnizat Consumatorului se va efectua de către Operator după expediere consumatorului a avizului de limitare.

VII. MODIFICAREA CONTRACTULUI

23. Orice modificare a Contractului este valabilă, dacă se efectuează în scris, printr-un act adițional la contract, semnat de ambele părți, constituind anexă separată la Contract. Dacă, ulterior încheierii Contractului, intră în vigoare noi acte legislative sau normative ori se modifică cele existente, care stabilesc reguli noi de furnizare, utilizare și facturare a serviciului

public de alimentare cu apă și de canalizare, părțile contractante vor aplica noile reguli, iar Operatorul va notifica în scris Consumatorul cu privire la modificările operate în legislație.

VIII. SUSPENDAREA ȘI REZILIEREA CONTRACTULUI

24. Se permite suspendarea Contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pe o perioadă de timp de cel puțin trei luni, la cererea în scris a Consumatorului, depusă la

oficiul Operatorului cu cel puțin 7 zile calendaristice înainte de data suspendării. În acest caz, Consumatorul este obligat să achite integral plata pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare facturat, penalitățile calculate conform prevederilor contractului, precum și tariful pentru deconectare, aprobat de Agenție. Se permite suspendarea Contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare de către Operator pe o perioadă de 30 zile calendaristice în cazul deconectării de la rețeaua publică de alimentare cu apă și de canalizare a instalațiilor ce aparțin Consumatorului casnic, cu respectarea prevederilor Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și a Legii privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

25. Contractul de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare poate fi reziliat:

- a) la cererea Consumatorului depusă în scris la oficiul Operatorului cu cel puțin 7 zile calendaristice înainte de data rezilierii Contractului;
- b) după suspendarea Contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare pe o perioadă de 30 zile calendaristice, ca urmare a deconectării instalațiilor interne de apă și de canalizare ale Consumatorului de la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare și dacă Consumatorul nu a înlăturat cauzele pentru care au fost deconectate instalațiile interne de apă și de canalizare și nu a solicitat reconectarea lor. În cazul depunerii cererii de reziliere a Contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, Consumatorul este obligat să achite integral plata pentru serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare facturat până la data rezilierii și penalitățile calculate conform prevederilor contractului.

IX. SOLUȚIONAREA NEÂNȚELEGERILOR ȘI LITIGIILOR

26. Consumatorul și Operatorul sunt în drept să apeleze la Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică în cazul în care neînțelegerile nu pot fi soluționate pe cale amiabilă, prin negocieri, de către părți. Consumatorul și Operatorul se adresează în instanța de judecată pentru soluționarea litigiilor apărute.

X. CLAUZE SPECIALE

27. Procurarea, verificarea metrologică, instalarea, exploatarea, întreținerea, repararea și înlocuirea contoarelor se efectuează în conformitate cu Legea privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare nr. 303 din 13 decembrie 2013 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 60-65, art. 123).

28. Operatorul încheie, modifică, prelungește sau suspendă acțiunea Contractului de furnizare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare fără a percepe plată de la Consumator.

29. Situațiile neprevăzute în Contract sunt reglementate de prevederile Regulamentului cu privire la serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare și de legislația în vigoare".

Anexa nr. 3
la Regulamentul cu privire la serviciul
public de alimentare cu apă și de
canalizare, aprobat prin Hotărârea
ANRE nr. 271/2015 din 16 decembrie 2015

Proces-verbal de dare în exploatare a contorului

nr. _____ din _____

Operatorul

Consumatorul

(denumirea organizației/numele și prenumele)

Adresa

(Adresa poștală, telefon)

A fost instalat contor la locul de consum _____ :

Tipul contorului _____

Nr. de fabricație _____ **Indicațiile** _____

Data verificării de stat _____ **Sigiliul verficatorului metrolog** _____

Sigiliul Operatorului nr. _____

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

Personalul Operatorului

(numele, prenumele funcția, semnătura)

Telefon de contact al Operatorului: _____

Notă: Procesul-verbal 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 procesul-verbal și alte date.

Anexa nr. 4
la Regulamentul cu privire la serviciul
public de alimentare cu apă și de
canalizare, aprobat prin Hotărârea
ANRE nr. 271/2015 din 16 decembrie 2015

/ denumirea operatorului/

ACT
de depistare a consumului fraudulos
Nr. _____

Întocmit la data _____ la ora _____

Consumatorul: _____
Adresa _____ locul _____ de
consum: _____

Categoria consumatorului: casnic, noncasnic (de subliniat).

Contract nr. _____

1. Tipul (numărul) contorului: _____.

2. Indicațiile contorului la ziua controlului: _____.

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

4. Încălcările _____ depistate

5. Modalitatea consumului fraudulos

6. Explicațiile consumatorului

7. Concluzii: _____

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

Cauzele refuzului

Notă: În cazul când consumatorul refuză să fie prezent la control, să semneze ori să primească Actul, operatorul va expedia Actul prin poștă cu aviz.

Notă! Factura pentru consumul recalculat al serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în rezultatul consumului fraudulos va fi emisă de către operator după luarea deciziei argumentate de către operator.

Decizia operatorului privind consumul fraudulos se înmânează consumatorului în termen de 5 zile calendaristice după luarea ei.

Decizia operatorului privind consumul fraudulos se contestă de consumator în instanța de judecată în conformitate cu Legea contenciosului administrativ.

Operatorul este obligat să indice în decizie dreptul consumatorului privind contestarea acesteia în caz de dezacord, precum și termenul de contestare.

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

Personalul 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.



Республика Молдова

НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ В ЭНЕРГЕТИКЕ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ Nr. 271
от 16.12.2015

**об утверждении Положения о публичной услуге
водоснабжения и канализации**

Опубликован : 25.03.2016 в Monitorul Oficial Nr. 69-77 статья № : 447

Часть 1.

Общие положения

Часть 2.

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

Часть 3.

Разграничение внутренних установок водоснабжения и канализации, и установок оператора

Часть 4.

Заключение договора о публичной услуге водоснабжения и канализации

Часть 5.

Права и обязанности сторон

Часть 6.

Учет объемов воды, поставленной потребителям, и объемов сточных вод, отведенных в публичную канализационную систему

Часть 7.

Фактурирование и оплата публичной услуги водоснабжения и канализации

Часть 8.

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

Часть 9.

Жалобы потребителей и процедуры разрешения разногласий

Приложение № 1.

Уведомление о подключении/присоединении

Приложение № 2.

Обязательные условия договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации

Приложение № 3.

водомера

Приложение № 4.

Акт выявления незаконного потребления

Зарегистрировано:
Министерство юстиции
№ 1105 от 18 марта 2016 г.
Министр юстиции

Владимир Чеботарь _____

В целях регламентирования юридических отношений между операторами, предоставляющими публичную услугу водоснабжения и канализации, и потребителями, на основании положений ст. 7, часть (2), подпункт f) и ст. 28 Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303 от 13 декабря 2013 (Официальный монитор Республики Молдова, 2014, № 60-65, ст. 123), Административный совет Национального агентства по регулированию в энергетике **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Положение о публичной услуге водоснабжения и канализации (прилагается).

2. Операторам, предоставляющим публичную услугу водоснабжения и канализации, предоставить потребителям в центрах связи с потребителями и разместить на своих официальных страницах в интернете копии Положения о публичной услуге водоснабжения и канализации и модель договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

3. Контроль применения утвержденного Положения обладателями лицензий в области публичной услуги водоснабжения и канализации возложить на подразделения Национального агентства по регулированию в энергетике.

Серджиу ЧОБАНУ,
директор
Юрие ОНИКА,
директор

Октавиан ЛУНГУ,
директор
Генадие ПЫРЦУ,
директор

№ 271/2015. Кишинэу, 16 декабря 2015 г.

Приложение
к Постановлению
Административного совета НАРЭ
№ 271/2015 от 16 декабря 2015 г.

ПОЛОЖЕНИЕ **о публичной услуге водоснабжения и канализации**

Часть 1

Общие положения

1. Положение о публичной услуге водоснабжения и канализации (далее - Положение) имеет целью регулирование правовых отношений между оператором и потребителем, касающихся подключения/присоединения внутренних установок водоснабжения и канализации, заключения договоров, предоставления и оплаты публичной услуги снабжения питьевой, технологической водой и публичной услуги канализации.

2. Настоящее Положение применяется при проектировании, монтаже и приемке внутренних установок водоснабжения и канализации потребителей, при разграничении установок оператора и внутренних установок водоснабжения и канализации, при подключении/присоединении, при заключении договоров и учете потребления воды, при оплате публичной услуги водоснабжения и канализации, при

отключении/повторном подключении внутренних установок водоснабжения и канализации потребителей, при ограничении и прерывании предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации, при рассмотрении жалоб потребителей и при разрешении разногласий между операторами и потребителями.

3. Используемые в настоящем Положении понятия означают следующее:

авария – повреждение или поломка определенных составных частей публичной системы водоснабжения и канализации, в результате которых не могут поддерживаться в допустимых пределах технологические параметры функционирования публичной системы водоснабжения и канализации, которые могут привести к ухудшению параметров качества поставляемой воды, нанесению ущерба окружающей среде, повреждению имущества юридических или физических лиц, и к необходимости прервать или ограничить водоснабжение и/или прием сточных вод от потребителей;

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 предоставления услуги водоснабжения/канализации, сроке ограничения и о причине ограничения;

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

небытовой потребитель – физическое или юридическое лицо, пользующееся публичной услугой водоснабжения и канализации, предоставляемой оператором на договорной основе, для нужд, связанных с предпринимательской или профессиональной деятельностью;

контроль водомера – совокупность выполняемых оператором мероприятий, с использованием или без специальных устройств, в целях определения правильности работы водомера, отсутствия вмешательств 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 канализационную систему, соответствия максимально допустимой концентрации загрязняющих веществ в сточных водах при их сбросе в публичную канализационную сеть, на станцию очистки, выполняемая путем сравнения результатов лабораторных исследований с действующими нормативами;

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

водоснабжения/канализации потребителя от публичной сети;

установки для предварительной очистки – установки и устройства небытового потребителя, предназначенные для предварительной очистки сточных вод, свойства которых не соответствуют местным действующим нормам, до их сброса в публичную канализационную систему;

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

неплановый перерыв в предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации – временный перерыв в подаче воды, приеме 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 соединительного колодца канализации публичной канализационной системы;

контрольная проба – проба сточных вод, взятая в контрольном колодце для определения состава сточных вод, сбрасываемых небытовым потребителем в публичную канализационную систему;

заявитель – физическое или юридическое лицо, запросившее у оператора выдать уведомление о подключении/присоединении, выполнить водопроводный ввод/канализационный выпуск, подключить/присоединить внутренние установки водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации, заключить договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

нарушение пломбы оператора – подделка наложенной оператором пломбы; 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.

4. Предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется на основе договора, заключенного между оператором и потребителем.

5. Оператор обеспечивает непрерывное предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации на основе заключенного с потребителем договора, согласно условиям, установленным Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации.

6. Качество питьевой воды должно соответствовать Санитарным нормам по качеству питьевой воды, утвержденным Постановлением Правительства № 934 от 15 августа 2007 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2007, № 131-135, ст. 970).

7. Эксплуатация, обслуживание, ремонт, расширение или изменение публичных сетей водоснабжения и канализации, а также внутренних сетей водоснабжения и канализации многоквартирных жилых домов при необходимости осуществляется

оператором в соответствии с положениями Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации, заключенных договоров, Положением о технической эксплуатации систем водоснабжения и канализации, утвержденным Приказом Агентства регионального развития Республики Молдова №6 от 24 января 2006 г., Строительными нормами СНиП 2.04.02-84, СНиП 3.05.04-85 и СНиП 2.04.03-85

8. Тарифы на публичные услуги 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 (далее - Агентство), № 741 от 18 декабря 2014 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2015, № 33-38, ст. 258).

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

10. Отношения между оператором и потребителем, связанные с предоставлением и оплатой публичной услуги водоснабжения и канализации, не указанные в настоящем Положении, регулируются согласно положениям Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации.

11. Оператор обязан предпринимать все необходимые меры по предупреждению или устранению неисправностей и неполадок на установках публичной системы водоснабжения и канализации, а также во внутренних сетях водоснабжения и канализации многоквартирных жилых домов, обслуживаемых и эксплуатируемых им в соответствии с требованиями Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации, договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, и настоящего Положения.

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

13. Работы по проектированию и монтажу внутренних установок водоснабжения и канализации, водопроводных вводов и канализационных выпусков, а также работы по их изменению осуществляются с соблюдением Строительных норм СНиП 2.04.01-85*, СНиП 3.05.01-85*, СР G.03.01-2006 (МСП 4. 01-102-98) Проектирование и монтаж трубопроводов систем внутреннего горячего и холодного водоснабжения с использованием металлополимерных труб, СНиП 3.01.01-85* и технических условий и инструкций производителей оборудования, а расходы полностью оплачиваются потребителями.

Часть 2

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

14. Любое физическое или юридическое лицо вправе обратиться с просьбой о подключении/присоединении принадлежащих ему внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации оператора, осуществляющего свою деятельность по предоставлению публичной услуги водоснабжения и канализации в пределах территории административно-территориальной единицы.

Подключение/присоединение внутренних установок водоснабжения и канализации заявителей многоквартирных жилых домов (жилых комнат) осуществляется на основе единого проекта.

15. 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 к настоящему Положению. Получение уведомления о подключении/присоединении необходимо и в случае обращения за увеличением расхода воды на место потребления.

16. Для выдачи уведомления о подключении/присоединении заявитель должен подать письменное заявление в офисе оператора, которое должно обязательно содержать следующее:

- a) фамилию, имя физического лица, наименование юридического лица и адрес места потребления, номера телефонов/факсов, другую контактную информацию;
- b) цель использования воды;
- c) запрашиваемый расход воды, за исключением бытовых потребителей, характеристики воды и запрашиваемый режим подачи, расход и характер сточных вод, которые подлежат сбросу в публичную канализационную сеть, режим сброса;
- d) копию акта личности в случае физического лица;
- e) почтовый индекс, идентификационный код собственника, фискальный код, банковские реквизиты, фамилию, имя лиц, уполномоченных подписать договор;
- f) срок подключения/присоединения.

17. К заявлению прилагается:

- a) копия акта, который определяет права собственности на недвижимость, или копия документа, подтверждающего законное приобретение недвижимости, либо разрешение соответствующих органов;
- b) для небытовых потребителей – копия решения о регистрации, выданного компетентным органом или копия другого документа, подтверждающего право на осуществление деятельности, по случаю.

Заявитель представляет копии документов и оригиналы для сверки представленных копий.

18. Оператор обязан выдать заявителю, в течение 20 календарных дней, уведомление о подключении/присоединении, в котором указываются в обязательном порядке оптимальные технико-экономические условия подключения/присоединения, не противоречащие действующим нормативным актам, и 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 в целях выбора и выполнения оптимального решения по подключению/присоединению. Уведомление о подключении/присоединении выдается бесплатно.

19. Заявитель обязан получить от оператора уведомление о подключении/присоединении до начала проектирования внутренних установок водоснабжения и канализации. Срок действия уведомления о подключении/присоединении составляет 2 года. Уведомление о подключении/присоединении теряет силу, если в течение года со дня выдачи уведомления не был подготовлен и представлен на согласование оператору проект водоснабжения/канализации, или если по истечении 2-х лет после выдачи уведомления о подключении/присоединении не были начаты работы по строительству объекта недвижимости. В этом случае заявитель обязан запросить у оператора продление срока действия уведомления о подключении/присоединении или получить новое уведомление о подключении/присоединении, при невозможности выполнения оператором условий, включенных в предыдущее уведомление.

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

Проект внутренних установок водоснабжения и канализации, водопроводного ввода, канализационного выпуска, разработанный на основе уведомления о подключении/присоединении, согласовывается оператором в течение не более 10 календарных дней со дня представления проекта. Несоблюдение оператором указанного срока чревато согласованием проекта по умолчанию.

21. Выполнение водопроводного ввода, канализационного выпуска обеспечивается оператором или заявителем, и только на основе утвержденного оператором проекта, с соблюдением права собственности. В обоснованных заявителем или оператором случаях и тогда, когда технические условия не позволяют другого решения, можно допустить подключение нескольких внутренних установок водоснабжения потребителей к одному водопроводному вводу.

22. По требованию заявителя, оператор обязан обеспечить выполнение водопроводного ввода и/или канализационного выпуска и установку водомера. Эти работы выполняются оператором в течение до 30 календарных дней со дня оплаты заявителем тарифов на подключение/присоединение в случае бытовых потребителей, и в течение до 45 календарных дней со дня оплаты заявителем тарифов на подключение/присоединение в случае небытовых потребителей.

23. Подключение/присоединение внутренних установок водоснабжения/канализации заявителя к публичной сети водоснабжения/канализации осуществляется только оператором, который несет ответственность за выполнение данных работ в соответствии с законом. Подключение/присоединение осуществляется в присутствии заявителя, после выполнения условий, указанных в уведомлении о подключении/присоединении, а водопроводный ввод/канализационный выпуск принимается в соответствии с Законом о качестве в строительстве № 721-ХІІІ от 2 февраля 1996 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 1996, № 25, ст. 259) и Постановлением Правительства об утверждении Положения о приемке строительных работ и установленного оборудования, № 285 от 23 мая 1996 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 1996, № 42, ст. 349).

24. До осуществления подключения/присоединения заявитель должен обеспечить выполнение всех работ по монтажу внутренних установок водоснабжения и канализации и представить оператору акт приемки этих установок в соответствии с Законом о качестве в строительстве № 721-ХІІІ от 2 февраля 1996 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2006, №25, ст. 259) и Постановлением Правительства об утверждении Положения о приемке строительных работ и установленного оборудования, № 285 от 23 мая 1996 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 1996, №42-44, ст. 349).

25. В случае, когда заявитель обеспечил самостоятельное выполнение водопроводного ввода/ канализационного выпуска и монтаж внутренних установок водоснабжения и канализации, в соответствии с согласованным с оператором проектом, он обращается к оператору с заявлением о выполнении подключения/присоединения внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации, к которому прилагается:

а) акт приемки внутренних установок водоснабжения/канализации и водопроводного ввода/ канализационного выпуска;

б) информация о параметрах, составе и расходах промышленных сточных вод (в случае промышленных предприятий);

с) гигиенические сертификаты и сертификаты качества, наименования веществ, используемых в технологическом процессе, и их состав (в случае промышленных предприятий);

д) количество образовавшегося ила, методы его переработки и утилизации (в случае промышленных предприятий);

е) приказ о назначении ответственных лиц для отбора проб сточных вод и подписания соответствующих актов (в случае промышленных предприятий).

В этом случае оператор выписывает заявителю счет на оплату тарифа на подключение/присоединение к публичной сети водоснабжения, канализации, если потребитель обеспечили выполнение водоотводов/канализационных соединений. Заявитель оплачивает данные тарифы, и оператор осуществляет подключение/присоединение в течение 4 рабочих дней со дня оплаты тарифов заявителем.

26. В случае, когда водопроводный ввод, канализационный выпуск были выполнены 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.

27. В случае, когда для монтажа водопроводного ввода, канализационного выпуска необходимо использовать участки других лиц, заявитель обязан предъявить согласие данных лиц и оплатить соответствующие расходы.

28. Оператор может обоснованно отказать в выдаче уведомления о подключении/присоединении заявителю, в случае нехватки производственной мощности. Отказ должен быть мотивированным и оправдан оператором расчетами, данными, на основе которых определена нехватка производственной мощности. Одновременно оператор вправе предложить заявителю уменьшение запрошенного расхода.

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

30. В случае невыдачи оператором уведомления о подключении/присоединении или невыполнения подключения/присоединения внутренних установок водоснабжения и/или канализации заявителя к публичной системе водоснабжения и канализации, согласно условиям настоящего Положения, заявитель вправе обжаловать эти действия в соответствии с требованиями Закона о подаче петиций № 190-ХІІІ от 19 июля 1994 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2003, № 6-8, ст. 23) и настоящего Положения.

Часть 3

Разграничение внутренних установок водоснабжения и канализации и установок оператора

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

32. У бытовых потребителей, владеющих индивидуальными жилыми домами, разграничительный пункт внутренних установок водоснабжения от публичной сети водоснабжения оператора устанавливается у выхода из водомера, установленного в соединительном колодце, находящемся в пределах территории потребителя. Соединительный колодец является составной частью внутренних установок водоснабжения и принадлежит потребителю.

У бытовых потребителей собственников/нанимателей квартир в многоквартирных жилых домах, с которыми оператор заключил договоры о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, оператор несет ответственность за подачу питьевой воды до выхода из установленного в квартире водомера.

33. В многоквартирных жилых домах разграничительный пункт внутренних установок устанавливается у выхода из водомера, установленного в подвале многоквартирного жилого дома, в соответствии с уведомлением о подключении, выданным оператором.

34. У небытовых потребителей разграничительный пункт внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя от публичных сетей водоснабжения и канализации оператора устанавливается в зависимости от разграничения имущества небытового потребителя и оператора, исходя из собственности, указывается в акте разграничения, который является составной частью договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. В случае тепловых пунктов теплоэнергетических предприятий, разграничительный пункт сетей питьевого водоснабжения – первый фланец водомера, установленный на центральном тепловом пункте.

35. Оператор несет ответственность за соединение в разграничительном пункте.

36. Разграничительный пункт внутренних канализационных установок потребителя от публичной канализационной сети – канализационный колодец присоединения в направлении слива сточных вод.

Часть 4

Заключение договора о публичной услуге водоснабжения и канализации

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

38. Исходя из потребностей, заключаются следующие виды договоров:

1) Договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения (питьевого и/или технологического) и канализации. Этот договор заключается между оператором и потребителем в случае, когда оператор будет предоставлять как публичную услугу по водоснабжению (питьевой и/или технологической), 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 по водоснабжению (питьевому и/или технологическому).

3) Договор о предоставлении публичной услуги канализации. Этот договор заключается между оператором и потребителем в случае, когда оператор будет предоставлять только публичную услугу канализации или только услугу по очистке сточных вод потребителя.

39. Для заключения договоров, предусмотренных в пункте 38 настоящего Положения, заявитель подает заявление установленной оператором формы, а оператор для заключения этих договоров использует данные и информацию, представленные физическим или юридическим лицом, согласно условиям пунктов 16, 17 и 25 настоящего Положения. При смене собственника места потребления, физическое или юридическое лицо обязано представить оператору следующие

данные для заключения договора:

а) заявление, с указанием фамилии и имени (наименования – в случае физического лица, индивидуального предпринимателя, юридического лица), адреса (местонахождения), (бланк заявления предоставляется оператором);

б) номера телефонов/факсов, другую контактную информацию;

с) копию документа о праве собственности или иного документа, подтверждающего законное приобретение недвижимости – объекта соответствующего места потребления;

д) расход воды, за исключением бытовых потребителей, характеристики воды и запрашиваемый режим подачи, расход и характер сточных вод, которые подлежат сбросу в публичную канализационную сеть, режим сброса;

е) копию акта личности в случае физического лица;

ф) почтовые индексы, идентификационный код собственника/нанимателя, фискальный код, банковские реквизиты, фамилия, имя лиц, уполномоченных подписать договор.

40. Оператор обязан заключить, без дискриминации, договор, запрошенный физическим или юридическим лицом, выполнившим все условия, предусмотренные законом и настоящим Положением. Оператор обязан заключить договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации и с заявителем, владеющим недвижимым имуществом на основании другого права, нежели право собственности, с правом включения условия о предварительной оплате оказываемых услуг в договоре о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

41. Договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации составляется в двух экземплярах, по одному для каждой договаривающейся стороны. В договоре о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, заключенном между оператором и бытовым потребителем, указывается в обязательном порядке разграничительный пункт и ответственность сторон. К договору о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, заключенному между оператором и небытовым потребителем, обязательно прилагается, как составная часть, акт установления разграничительного пункта.

42. В договоре о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации указывается в обязательном порядке:

а) наименование оператора и потребителя, адрес места потребления, где предоставляется услуга, адрес оператора и потребителя, почтовый индекс, электронная почта, контактные номера телефонов/факсов, фискальные коды, банковские счета, должность, фамилия, имя лица, подписывающего договор, идентификационный код потребителя;

б) предмет договора, уровни качества;

с) намеченный объем поставки воды и/или намеченный объем приема сточных вод (за исключением бытовых потребителей);

д) способ учета потребления воды и отвода сточных вод;

е) разграничительный пункт;

ф) права и обязанности оператора и потребителя;

г) средства получения информации о действующих тарифах;

h) условия обслуживания и ограничения предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации, условия отключения и повторного подключения внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной сети водоснабжения/канализации;

i) срок действия договора, а также способ изменения, приостановления или расторжения договора;

j) действия, которые следует предпринять в случае несоблюдения предусмотренных договором уровней качества предоставляемых услуг, способ и размер снижения платежей за предоставленные услуги в случае несоблюдения оператором установленных уровней качества предоставляемых услуг;

k) способы разрешения споров, связанных с невыполнением или ненадлежащим выполнением условий договора, другие условия, оговоренные сторонами и не противоречащие законодательству.

Условия договора могут быть уточнены и дополнены в приложениях или дополнительных актах. В то же время договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации должен императивно содержать обязательные условия, указанные в приложении № 2 к настоящему Положению.

43. При заключении договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации с существующими потребителями или заявителями, потенциальными потребителями, для мест потребления, не отключенных от публичной системы водоснабжения и канализации, оператор обязан провести контроль водомера питьевой (технологической) воды и, при наличии, водомера сточных вод, отводимых в публичную канализационную систему, и наложенных пломб.

В результате контроля оператор составляет акт контроля водомера в двух экземплярах (по одному экземпляру для каждой стороны). Акт контроля водомера подписывается оператором и потребителем. В случае выявления недостатков, договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации заключается после ликвидации заявителем выявленных недостатков.

44. Оператор заключает с бытовым потребителем договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации на каждое отдельно взятое место потребления или, с письменного согласия бытового потребителя, договор на несколько мест потребления, указав данные о каждом месте потребления в приложении к договору. В случае заключения одного договора на несколько мест потребления, оператор указывает отдельно в счете-фактуре на оплату, передаваемом бытовому потребителю, сумму оплаты по каждому месту потребления.

45. Оператор заключает с небытовым потребителем один договор на несколько мест потребления, при условии указания специфики каждого места потребления в отдельном приложении к договору. Оператор обязан отдельно указывать в счете-фактуре на оплату, передаваемом небытовому потребителю, сумму оплаты по каждому месту потребления.

46. Оператор заключает договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации с соблюдением следующих требований настоящего Положения:

а) в случае подключения/присоединения оператором внутренних установок заявителя к публичной системе водоснабжения и канализации, договор заключается в тот же день;

б) в других случаях – в течение не более 5 рабочих дней со дня получения заявления о заключении договора.

47. Оператор вправе отказать в заключении договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации с заявителем в случае невыполнения заявителем условий настоящего Положения или при наличии у заявителя задолженностей по другим местам потребления, при этом отказ обосновывается в письменном виде. Оператор обязан заключить договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации в сроки, предусмотренные настоящим

Положением, в случае устранения заявителем причин, послуживших основанием для отказа оператора.

48. Заявитель вправе обжаловать отказ оператора от заключения договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации, в соответствии с требованиями Закона о подаче петиций и настоящего Положения.

49. Потребитель, выступающий стороной договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации, который осуществил отчуждение недвижимости – места потребления, обязан полностью внести оплату и погасить долги за публичную услугу водоснабжения и канализации, пени, если таковые предусмотрены договором, и на основании поданного оператору заявления расторгнуть договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации на соответствующее место потребления.

50. Физическое или юридическое лицо, получившее на праве собственности объект недвижимости, который не был отключен от публичной системы водоснабжения и канализации, обязан обратиться к оператору для заключения договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации в течение 15 календарных дней со дня регистрации права собственности. В случае несоблюдения данного условия физическим или юридическим лицом, оператор вправе отключить место потребления, предупредив данное лицо уведомлением об отключении не менее чем за 5 календарных дней. Оператор вправе при этом потребовать от физического или юридического лица внесения оплаты за незаконное потребление (при установлении такового) с момента приобретения данным лицом права собственности на соответствующий объект недвижимости.

51. Оператор вправе отключить место потребления со дня расторжения договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации для соответствующего места потребления, если другое лицо не обратилось за заключением нового договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации для этого места потребления.

52. В случае смерти бытового потребителя, на период определения наследника(ов) недвижимости скончавшегося лица, поставщик по запросу одного из наследников заключит договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации с условием осуществления оплаты задолженностей для данного места потребления и предварительной оплаты за предоставляемую услугу, в размере, рассчитанном исходя из среднего потребления за последние три месяца. Если претендующее на наследство лицо или лица не выполняет (ют) данное требование, оператор вправе отключить внутренние установки водоснабжения и канализации от публичной системы водоснабжения.

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

54. При существовании нескольких наследников 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 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.

55. В случае жилых помещений в общежитиях, где санитарный узел предусмотрен для общего пользования жильцов соответствующего этажа, договор заключается лишь с управляющим жилым фондом или, при отсутствии управляющего, с назначенным жильцами лицом, с указанием потребностей всех жильцов многоквартирного дома.

56. В случае, когда физическое лицо – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо – потребитель 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 предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

57. При изменении назначения жилплощади, собственник недвижимого имущества обязан обратиться к оператору за заключением нового договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в течение 15 календарных дней. В этом случае оператор вправе выдать потребителю, при необходимости, новое уведомление о подключении внутренних канализационных установок.

58. В случае частичного использования жилплощади бытовым потребителем в иных целях, бытовой потребитель обязан установить отдельный водомер для учета объема потребления воды в этой части объекта недвижимости. Для этого он подает письменное заявление оператору, который выдает потребителю, в течение 15 календарных дней, условия установки водомера для учета объемов воды, израсходованных на небытовые цели. После установки и опломбирования соответствующего водомера, оператор и потребитель заключают договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации для предоставления публичной услуги соответствующему объекту недвижимости.

59. 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 календарных дней с момента регистрации соответствующего заявления.

60. Потребитель, выступающий стороной договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, вправе потребовать в письменном виде приостановления договора и временного приостановления 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 календарных дней до запрошенной даты приостановления договора, за исключением случаев, когда договором о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации предусмотрен другой срок. Оператор принимает просьбу, а потребитель полностью оплачивает предоставленную услугу и начисленные пени в соответствии с условиями договора, до даты временного приостановления публичной услуги водоснабжения и канализации, а также тариф за отключение.

61. В случае отключения внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя от публичной системы водоснабжения и канализации, согласно пункту 140 настоящего Положения, оператор вправе приостановить договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации на 30 календарных 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 вправе расторгнуть в одностороннем порядке договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

62. Договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, заключенный между оператором и потребителем на неопределенный срок, действует до его расторжения в соответствии с требованиями настоящего Положения и условиями договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. В случае, когда договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации заключен между оператором и потребителем на определенный срок, оператор предупреждает потребителя об одностороннем расторжении договора не менее чем за 15 календарных дней до даты расторжения. При необходимости оператор обязан вернуть долги перед потребителем не позднее даты расторжения договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

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

Часть 5

Права и обязанности сторон

64. Права потребителя по отношению к оператору:

а) пользоваться публичной услугой водоснабжения и канализации на условиях, установленных в договоре о предоставлении данной услуги, Законе о публичной услуге водоснабжения и канализации и настоящем Положении;

б) лично присутствовать или четко назначить лицо, которое будет присутствовать при снятии показаний водомера, при проведении экспертной метрологической поверки, проверки целостности водомера и наложенных на него пломб, а также при отключении своих внутренних установок водоснабжения и канализации в случаях, предусмотренных Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации и настоящим Положением;

с) заблаговременно получать от оператора информацию об установленном в населенном пункте режиме подачи воды, в том числе об ограничениях или перерывах в предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, в порядке, предусмотренном Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации и настоящим Положением;

д) инициировать внесение изменений и дополнений в договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации и/или в приложения к нему посредством дополнительных соглашений, в том числе в случае появления новых требований в Законе о публичной услуге водоснабжения и канализации и настоящем Положении;

е) отказаться (окончательно или временно) от услуг оператора в порядке, установленном Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации, настоящим Положением и договором о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

ф) получать по требованию информацию о действующих тарифах и качестве воды, об объеме потребления воды, начисленных и уплаченных платежах и пенях;

г) получать ответ на адресованные оператору петиции и жалобы в порядке и сроки, установленные Законом о подаче петиций;

h) требовать возмещения ущерба, причиненного по вине оператора, в соответствии с Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации, Гражданским кодексом и настоящим Положением;

і) осуществлять иные права, установленные в Законе о публичной услуге

водоснабжения и канализации, Гражданском кодексе, Законе о защите прав потребителей и настоящем Положении;

ј) на прекращение предоставления услуги на определенный срок и приостановление договора на срок не менее 3 месяцев;

к) на заключение, изменение, продление, приостановление или расторжение договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации и настоящим Положением;

л) проверять и устанавливать соблюдение оператором условий договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

м) пользоваться доступом к водомеру, если он установлен на собственности оператора;

н) на выдачу оператором нового уведомления о подключении/присоединении при необходимости увеличения расхода воды;

о) на возмещение со стороны оператора за несоблюдение параметров качества публичной услуги водоснабжения и канализации;

р) пользоваться доступом к круглосуточной телефонной службе оператора, номер телефона которой указывается в обязательном порядке в договоре и счете-фактуре.

65. Обязанности потребителя:

а) соблюдать положения заключенного договора, положения Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации и требования настоящего Положения;

б) предоставлять оператору данные и документы, необходимые для заключения, перезаключения или изменения договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

с) 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 утечку воды в собственных сетях;

д) обеспечивать целостность водомеров и наложенных на них пломб, в том числе предпринимать меры по защите водомера от замерзания;

е) предоставить доступ персонала оператора, при предъявлении соответствующего удостоверения, для снятия показаний водомера, демонтажа водомера и его представления к метрологической поверке, для проверки целостности водомера и целостности наложенных на него пломб, а также для отключения своих внутренних установок водоснабжения и канализации в случаях, предусмотренных Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации и настоящим Положением;

ф) обеспечивать доступ персонала оператора, при предъявлении соответствующего удостоверения, к контрольным колодцам для отбора проб, к публичным сетям водоснабжения, расположенным на территории потребителя, для осуществления аварийных работ и реконструкции;

г) оплачивать в установленные сроки счета-фактуры за публичную услугу водоснабжения и канализации;

h) использовать воду рационально и без обмана;

і) не осуществлять несанкционированные подключения к публичной системе водоснабжения и канализации;

ј) не сбрасывать в публичную канализационную систему вещества, запрещенные действующими нормативными актами и способные вызвать аварию в публичной канализационной сети или ухудшить функционирование установок по очистке сточных вод, и не допускать сброса сточных вод с концентрацией загрязняющих

веществ, превышающей максимально допустимую концентрацию загрязняющих веществ в сточных водах;

к) сохранять чистоту и содержать в надлежащем состоянии расположенный на его собственности смотровой колодец, в котором установлен водомер;

л) выполнять работы по обслуживанию и ремонту находящихся в его пользовании внутренних установок водоснабжения и канализации, возложенные на него в соответствии с Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации, с целью недопущения утечки воды или в случае ненадлежащего функционирования установок с целью недопущения создания опасности для здоровья населения;

м) уведомлять оператора в течение 7 рабочих дней обо всех случаях отчуждения своего объекта недвижимости и внутренних установок водоснабжения и канализации, а также об изменении других данных, указанных в договоре о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

н) возмещать оператору ущерб, причиненный вследствие повреждения публичной системы водоснабжения и канализации, вследствие отведения в публичные канализационные сети запрещенных к сбросу загрязняющих веществ и сточных вод с содержанием загрязняющих веществ, превышающим максимально допустимые концентрации загрязняющих веществ в сточных водах, а также в других случаях, предусмотренных законом;

о) немедленно уведомлять оператора в случае выявления неисправности водомера или повреждения наложенных пломб;

р) расторгнуть договор о 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 предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

q) присутствовать или назначить представителя при осуществлении контроля водомера и наложенных пломб;

г) не разрешать другим лицам вмешиваться в водомер или в установки оператора, расположенные на собственности потребителя;

s) запрашивать у оператора условия отдельного учета воды, расходуемой на другие цели, чем цели, которые указаны в договоре о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, в соответствии с настоящим Положением;

t) назначать приказом и представлять оператору фамилии лиц, ответственных за отбор проб сбрасываемых сточных вод и за подписание соответствующих актов (небытовой потребитель);

u) участвовать в отборе оператором проб сточных вод и подписывать соответствующие акты (небытовой потребитель);

v) соблюдать условия сброса сточных вод и не сбрасывать в публичную канализационную систему запрещенные к сбросу вещества, которые могут вызвать аварии в сетях или ухудшить функционирование очистных сооружений (небытовой потребитель);

w) немедленно уведомлять оператора о любых неполадках в технологическом процессе, которые могут привести к нарушению обычного режима работы публичных сетей и очистных сооружений или их поломке (небытовой потребитель);

x) содержать в нормальных условиях контрольный колодец для проверки качества сбрасываемых сточных вод.

66. Обязанности оператора по отношению к потребителям:

а) обеспечить предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации всем потребителям, находящимся на территории, в рамках которой он был авторизован, с соблюдением требований Закона о публичной услуге

водоснабжения и канализации и настоящего Положения;

b) предоставлять публичную услугу водоснабжения и канализации в разрешенных местах, с учетом разграничительных пунктов сетей и установок, на основе заключенного с потребителем договора;

c) соблюдать договорные обязательства;

d) обеспечивать функционирование публичных систем водоснабжения и канализации согласно предусмотренным проектами параметрам;

e) соблюдать установленные Агентством показатели качества публичной услуги водоснабжения и канализации;

f) обеспечивать непрерывность предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации на разграничительном пункте сетей по физическим и качественным параметрам;

g) выдавать уведомления о подключении/присоединении к публичной системе водоснабжения и канализации в срок, не превышающий 20 календарных дней со дня подачи заявления и представления необходимых документов, указанных в настоящем Положении;

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

i) принимать меры по устранению неисправностей, возникших в его сетях, в сроки, установленные Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации и настоящим Положением;

j) осуществлять обслуживание и эксплуатацию водопроводных вводов и канализационных выпусков, через которые предоставляется публичная услуга водоснабжения и канализации, до разграничительного пункта;

k) осуществлять установку, ремонт, замену и метрологическую поверку водомеров для предоставляемых услуг, в соответствии с требованиями Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации и настоящего Положения, и информировать потребителей через средства массовой информации о мерах, которые следует выполнять для защиты водомеров от замерзания в случае, когда ожидаются низкие температуры атмосферного воздуха;

l) не допускать дискриминации потребителей, исчислять плату за предоставленную услугу на основе утвержденных тарифов и показаний водомеров, а в случае их отсутствия - на время периодической метрологической поверки 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 требованиям действующих нормативных актов;

m) информировать потребителей о предоставляемой услуге, в том числе о возможных рисках, качестве услуги, качественных и количественных условиях отвода сточных вод, изменениях тарифа;

n) вернуть или пересчитать потребителям неверно выставленные в счетах-фактурах суммы и выплатить им возмещение за причиненный по вине оператора ущерб, в соответствии с Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации, Гражданским кодексом и настоящим Положением;

o) возмещать в предусмотренном законом порядке 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 вернуть пострадавшие участки в их исходное состояние. Собственнику участка, пострадавшему в результате осуществления права сервитута, выплачивается возмещение за причиненный ущерб;

р) повторно подключать внутренние установки водоснабжения и канализации потребителя к публичной системе водоснабжения и канализации, согласно пункту 153 настоящего Положения, и возобновлять предоставление публичных услуг;

q) ежемесячно выставлять потребителю счет-фактуру, выписанный на основе показаний водомера или на основе норм потребления, в случае, когда водомер не установлен, для оплаты предоставленных услуг по действующим тарифам не менее чем за 10 календарных дней до истечения указанного в счете-фактуре предельного срока оплаты;

г) определять потребление воды и объем сточных вод при отсутствии водомера согласно требованиям пункта 104 настоящего Положения;

с) представлять по требованию потребителя информацию о прежнем объеме потребления воды, о начисленных и уплаченных платежах и пенях. Оператор в обязательном порядке представляет потребителю расчет объема воды и объема сточных вод в случае незаконного потребления;

т) отвечать на письменные жалобы потребителя в сроки, установленные Законом о подаче петиций;

u) возмещать причиненный потребителю ущерб в случае, когда доказана вина оператора;

v) вернуть накопленные долги перед потребителем до даты приостановления или расторжения договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

w) информировать потребителей и заявителей о способах решения поднятых ими проблем;

x) обеспечивать получение от потребителей, в том числе через банки, почтовые отделения или свои территориальные офисы, в срок, предусмотренный в настоящем Положении, платежи за публичную услугу водоснабжения и канализации;

y) обеспечивать потребителям доступ к круглосуточной телефонной службе, номер телефона которой обязательно указывается в договоре и счете-фактуре;

z) осуществлять снятие показаний водомера, контроль водомера и наложенных пломб только в присутствии потребителя или его представителя.

67. Права оператора по отношению к потребителям:

а) начислять потребителям пени за неоплату предоставленной публичной услуги водоснабжения и канализации в срок, установленный в счете-фактуре на оплату;

б) иметь доступ к водомерам потребителей, с которыми он заключил договора на предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации, к контрольным колодцам сточных вод, установкам, расположенным на собственности потребителя, для снятия показаний водомеров, отбора проб для определения качества сточных вод, представления водомеров к метрологической поверке и для проверки целостности водомеров и целостности наложенных на них пломб, а также для отключения внутренних установок водоснабжения и канализации потребителей в случаях, предусмотренных Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации и настоящим Положением. Доступ осуществляется только в присутствии потребителей или их представителей;

с) ограничивать или прерывать предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации в случаях, предусмотренных Законом о публичной услуге

водоснабжения и канализации и настоящим Положением;

d) отключать внутренние установки водоснабжения и канализации в случаях, предусмотренных пунктом 140 настоящего Положения;

e) отказать в подключении/присоединении внутренних установок новых потребителей к публичным сетям водоснабжения и/или канализации с предварительным уведомлением их об этом в случае отсутствия у оператора производственных мощностей. Отказ должен быть мотивированным и надлежащим образом обоснованным;

f) составлять акт выявления незаконного потребления и производить перерасчет объема потребления воды и объема сточных вод согласно условиям пунктов 125-128 настоящего Положения;

g) исправлять ошибочный счет-фактуру, согласно пунктам 122-124 настоящего Положения;

h) требовать от потребителя предоплаты в предусмотренных Положением случаях;

i) осуществлять в любой момент, без предупреждения, при участии небытового потребителя или назначенного им представителя, проверку качества сточных вод, сбрасываемых потребителем в публичную канализационную систему, а также их максимальных расходов;

j) включать в счет-фактуру собственников/арендаторов территорий стока ливневых вод, при выявлении несанкционированного сброса ливневых вод в публичную канализационную систему, объем сброса, исчисленный согласно нормативным актам, с применением тарифа на канализационную услугу, и устранять неразрешенные подключения за их счет;

k) участвовать в экспертной метрологической поверке водомера, научно-техническом исследовании в специализированных учреждениях в случае предполагаемого повреждения водомера, вмешательства в водомер или нарушения пломб оператора.

Часть 6

Учет объемов воды, поставленной потребителям, и объемов сточных вод, отведенных в публичную канализационную систему

68. Объем воды, поставленной потребителю, определяется на основе показаний водомера питьевой или технологической воды. Объем сточных вод, отведенных в публичную канализационную систему и принятых оператором, определяется на основе показаний водомера по учету сточных вод, а при его отсутствии объем сточных вод определяется по показаниям водомера питьевой или технологической воды.

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

70. Не допускается предоставление публичной услуги снабжения питьевой и технологической водой новым потребителям без установки соответствующих водомеров. Не является обязательной установка водомеров для учета объемов сточных вод.

71. Конкретный вид 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.

72. Приобретение, установка, эксплуатация, обслуживание, ремонт, замена и метрологическая поверка водомеров осуществляются:

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

б) в квартирах многоквартирных жилых домов – оператором путем применения отдельного тарифа в случае, когда предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется на основе договоров, заключенных оператором с каждым собственником/нанимателем квартиры в отдельности;

с) в квартирах многоквартирных жилых домов – собственниками квартир в порядке, установленном управляющим жилым домом, в случае, когда предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется на основе договоров, заключенных оператором с управляющим многоквартирным жилым домом;

д) у небытовых потребителей – согласно условиям договора, заключенного между потребителем и оператором, на финансовые средства небытового потребителя.

73. 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.

74. Оператор принимает к установке лишь водомеры, прошедшие метрологическую поверку и легализованные на территории Республики Молдова. Оператор обязан отказать в установке водомера, приобретенного заявителем, потенциальным потребителем, если тип, технические параметры и характеристики водомера не соответствуют тем, которые указаны в уведомлении о подключении/присоединении.

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

76. После установки водомер пломбируется персоналом 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 к настоящему Положению. 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.

77. 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 контроля водомера, составленном в обязательном присутствии потребителя. Оператор обязательно информирует потребителя об этом и о последствиях, которые могут наступить в случае вмешательства потребителя в работу водомера.

78. Запрещены любая форма вмешательства потребителя в водомер и наложенные на него пломбы или в другие установки оператора, а также блокирование доступа к

ним персоналу оператору.

79. Потребитель или лицо, ответственное за целостность водомера, обязано немедленно уведомлять оператора, как только обнаружит повреждение водомера или нарушение целостности пломб оператора.

80. Персонал оператора обязан предъявлять потребителю служебное удостоверение и сообщать о цели визита при запросе доступа на собственность потребителя с целью контроля водомера, для снятия показаний водомера, 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 применить условия подпункта б) пункта 140 настоящего Положения. Персонал оператора и потребитель вправе определить по взаимному согласию время проведения вышеуказанных мероприятий.

81. В случае замены водомера и/или демонтажа водомера для периодической метрологической поверки у

бытовых потребителей оператор информирует бытовых потребителей о дате и промежутке времени, в пределах которого будут выполнены работы по демонтажу, по замене водомера, однако этот промежуток времени не должен превышать 4 часов.

82. Снятие показаний водомера в целях фактурирования предоставленной публичной услуги осуществляется оператором ежемесячно, 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 предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. Оператор вправе требовать от потребителей доступа к водомеру для снятия показаний водомера и для контроля водомера в любое время дня, в промежутке 8.00-20.00, а потребитель обязан предоставить оператору безусловный доступ к водомеру. В случае, когда у оператора нет 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. Контроль водомера и наложенных пломб осуществляется оператором исходя из потребности в присутствии потребителя или его представителя, в том числе членов семьи бытового потребителя, достигших совершеннолетия, проживающих вместе с ним, с составлением акта контроля в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон. Акт контроля должен быть подписан потребителем.

83. Персонал оператора не вправе проводить контроль водомера в отсутствие потребителя или его представителя, кроме случая, когда потребитель отказывается участвовать в контроле водомера. Персонал оператора обязан осмотреть целостность водомера и наложенных пломб, не повреждая или не снимая их. В случае, когда персонал оператора обнаруживает повреждение водомера и/или нарушение пломб оператора, он показывает соответствующие нарушения потребителю. Персонал оператора вправе также проверить целостность водопроводного ввода. В результате контроля водомера и наложенных пломб и после проверки целостности водопроводного ввода персонал оператора обязан составить акт контроля в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон. Акт

контроля подписывается потребителем.

84. В случае отказа потребителя или его представителя от участия в контроле водомера персонал оператора осуществляет контроль в его отсутствие, составляя акт контроля водомера, в котором указывается факт отказа. Акт контроля водомера, подписанный персоналом оператора, вручается потребителю, а в случае отказа потребителя от получения составленного акта он направляется потребителю по почте.

85. В случае выявления незаконного потребления, персонал оператора обязан продемонстрировать это потребителю и составить акт выявления незаконного потребления согласно приложению № 4 к настоящему Положению в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон. Персонал оператора указывает в акте в обязательном порядке, каким способом потребитель осуществлял незаконное потребление.

86. Акт выявления незаконного потребления подписывается персоналом оператора и потребителем или его представителем. В случае отказа потребителя или его представителя от подписания акта выявления незаконного потребления персонал 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 персонал оператора устраняет установленные нарушения и сохраняет соответствующие доказательства.

87. Персонал оператора вправе в присутствии потребителя снять водомер для его представления в учреждение, которое проводит научно-техническое исследование, в случае предположения, что данный водомер поврежден, что в него совершено вмешательство или пломбы оператора нарушены. Персонал оператора обязан составить акт демонтажа в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон. В акте демонтажа указываются в обязательном порядке номер и показания водомера, номера наложенных на водомер пломб оператора, а также причина демонтажа. Персонал оператора упаковывает водомер и/или наложенные пломбы в собственный пакет, пломбирует пакет и предъявляет водомер в тот же день вместе с потребителем на научно-техническое исследование или вручает упакованный и опломбированный водомер потребителю для его предъявления на научно-техническое исследование в течение 7 календарных дней. Потребитель не вправе снять пломбы с пакета, в который помещен водомер и/или наложенные пломбы.

Учреждение, в котором должно быть проведено научно-техническое исследование, выбирается потребителем.

До проведения научно-технического исследования потребитель вправе обратиться за проведением экспертной метрологической поверки водомера, при этом расходы на экспертную метрологическую поверку оплачиваются потребителем. Оператор обязательно информирует об этом потребителя. В этом случае потребитель представляет водомер в учреждение, которое должно провести научно-техническое исследование, в течение 5 рабочих дней после составления отчета об экспертной метрологической поверке.

88. Оператор и потребитель вправе обращаться за проведением повторного научно-технического исследования.

После проведения научно-технического исследования оператор или потребитель при необходимости обязан представить второму в течение 10 календарных дней водомер и/или пломбы и отчет о научно-техническом исследовании водомера и/или наложенных на водомер пломб оператора.

89. В случае, когда потребитель не предъявляет опломбированный водомер и/или

наложенные на водомер пломбы на научно-техническое исследование или установлено нарушение или снятие пломб, наложенных на пакет, в который был упакован водомер, оператор вправе применить к потребителю условия пункта 125 настоящего Положения.

В случае разрушения, хищения или утери водомера и/или наложенных на него пломб после их передачи оператором потребителю оператор вправе применить условия пункта 125 настоящего Положения.

90. Расходы на проведение научно-технического исследования оплачиваются стороной, которая его инициировала.

91. Запрещается оператору применять условия пункта 125 настоящего Положения в случае, когда не был установлен способ, которым потребитель совершал незаконное потребление. Основанием для установления незаконного потребления служат выводы отчета научно-технического исследования, выводы отчета об экспертной метрологической поверке и результаты рассмотрения оператором других факторов.

92. Решение о незаконном потреблении принимается оператором в срок не более 20 календарных дней со дня составления акта выявления незаконного потребления и/или выводов отчета научно-технического исследования, выводов отчета об экспертной метрологической поверке. Если оператором установлено, что потребитель не совершал незаконного потребления, оператор информирует об этом соответствующего потребителя.

93. В случае, когда оператором установлено незаконное пользование потребителем публичной услугой водоснабжения и канализации, оператор выносит обоснованное решение с указанием обстоятельств и причин, на основании которого 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.

94. Решение оператора о незаконном потреблении потребителем, а также выписанный на его основе счет-фактура направляются соответствующему потребителю в течение не более 5 календарных дней после принятия решения.

95. Решение оператора о незаконном потреблении потребителем может быть обжаловано потребителем в судебную инстанцию в соответствии с Законом об административном суде. В случае, когда в соответствии с Законом об административном суде судебная инстанция постановляет отменить решение, оператор обязан аннулировать счет-фактуру за незаконное потребление, выписанную на основе данного решения.

96. В случае, когда потребитель уведомляет оператора, согласно пункту 79 настоящего Положения, о повреждении водомера и/или о нарушении пломб оператора, это не квалифицируется как незаконное потребление потребителем, если соответствующее нарушение не доказано в ходе рассмотрения.

97. Демонтаж установленных на вводах/выпусках водомеров осуществляется оператором или потребителем после предварительного письменного согласования с оператором. Расходы на демонтаж, повторную установку водомера оператором по требованию 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 научно-технического исследования не приостанавливается предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации.

98. 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 произошло по его вине.

99. Водомеры, установленные у потребителей или у оператора и используемые для фактурирования, должны проходить метрологическую поверку в законные сроки, установленные в Официальном перечне средств измерений, подлежащих обязательному государственному метрологическому контролю, утвержденном Постановлением Службы стандартизации и метрологии № 1445-М от 4 января 2004 г., и только в авторизованных метрологических лабораториях. В случае отрицательных результатов метрологических поверок водомер заменяется или ремонтируется.

100. Оператор и потребитель или их представители вправе присутствовать при метрологической поверке водомера. Акт результатов метрологической поверки предоставляется оператору и потребителю.

101. Оператор и потребитель могут инициировать проведение экспертной метрологической поверки водомера в случае жалоб одной из сторон. Оплата экспертной метрологической поверки осуществляется стороной, которая ее инициировала. Если в результате экспертной метрологической поверки жалоба подтверждается, оператор проводит перерасчеты в соответствии с пунктами 108 и 109 настоящего Положения. Потребитель оплачивает расходы на экспертную метрологическую поверку только в случае, когда его жалоба не находит подтверждения.

102. Демонтаж водомера для проведения экспертной метрологической поверки по запросу потребителя осуществляется оператором в течение не более 5 календарных дней со дня регистрации соответствующего заявления. Оператор обязан довести до сведения бытового потребителя обязанность оплаты бытовым потребителем тарифа за демонтаж, повторную установку водомера и за экспертную метрологическую поверку, если в результате запрошенной бытовым потребителем экспертной метрологической поверки доказано, что водомер работает в пределах допустимой погрешности.

103. При демонтаже водомера для экспертной метрологической поверки по запросу потребителя персонал оператора составляет акт демонтажа водомера в 2 экземплярах (по одному экземпляру для каждой стороны), указав в нем номер водомера и пломб, показания водомера, а также причины демонтажа. Водомер упаковывается, пломбируется оператором и вручается потребителю для предъявления в течение 7 календарных дней на экспертную метрологическую поверку, в независимую метрологическую лабораторию, владеющую соответствующим разрешением, выданным согласно закону. Потребитель обязан представить оператору выводы экспертной метрологической поверки и водомер в течение 7 календарных дней со дня получения данных выводов.

104. При отсутствии водомера (водомер не установлен) объем потребления воды рассчитывается согласно утвержденным в установленном порядке нормам потребления, согласно действующим нормативным актам. При отсутствии водомера сточных вод объем отвода сточных вод считается равным объему расхода воды. В случае прекращения водоснабжения на срок, превышающий три дня подряд, и отсутствия водомеров объем поставленной воды определяется с учетом фактического срока предоставления услуг. Перерывы водоснабжения регистрируются в установленном порядке.

105. В случае, когда водомер установлен в пределах собственности оператора, ответственность за целостность водомера и наложенных оператором пломб

возлагается на оператора. Оператор обязан обеспечить, по запросу, доступ потребителя к водомеру. В этом случае потребитель вправе наложить на водомер свою пломбу.

106. В случае, когда водомер, установленный у бытового потребителя или на вводе многоквартирного жилого дома, поврежден не по вине потребителя, оператор восстанавливает учет объема питьевой воды в течение 15 календарных дней со дня демонтажа водомера путем ремонта водомера или его замены. Небытовые потребители восстанавливают учет объема питьевой воды, технологической воды, сточных вод в течение 15 календарных дней путем ремонта водомера или его замены. Оператор и потребитель по взаимному согласию могут продлить срок восстановления учета на 10 календарных дней.

107. В случае хищения или повреждения водомера по вине потребителя он обязан немедленно известить оператора. В этих случаях потребитель оплачивает расходы на ремонт, установку или замену водомера. Восстановление учета потребления воды производится в течение не позднее 1 месяца со дня документальной регистрации хищения или повреждения водомера. При неподчинении потребителя данному требованию оператор вправе применить пункт 111 настоящего Положения.

108. В случае, когда водомер поврежден не по вине потребителя, демонтируется для ремонта или был снят 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 3 месяца до поверки (повреждения).

109. Если водомер, который необходимо демонтировать для ремонта или метрологической поверки, работал менее 3 месяцев, но не менее одного месяца, среднемесячный объем воды определяется по средним показаниям за весь период его работы, а если этот период короче месяца, объемы определяются согласно нормам потребления.

110. В случае, когда потребитель, который был извещен о дате визита оператора, не разрешает персоналу оператора при предъявлении удостоверения доступ для осуществления контроля водомера в промежутке времени с 8.00 до 20.00, персонал оператора составляет акт отказа в доступе, который вручается или отправляется потребителю по почте, в котором обязательно указывается дата следующего визита для контроля водомера. 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 согласно условиям подпункта b) пункта 140 настоящего Положения.

111. В случае хищения или повреждения водомера по вине потребителя потребление воды определяется в зависимости от сечения ввода, скорости движения воды, времени после последнего снятия показаний водомера и до даты повторного установления другого водомера или ремонта поврежденного водомера.

112. При невыполнении небытовым потребителем обоснованного предписания оператора, переданного потребителю не менее чем за 30 календарных дней, об установке/повторной установке водомеров, адекватных расходу, в том числе сезонному, оператор пересчитывает объем поставленной воды, объем сточных вод, отведенных в публичную канализационную систему, и период времени со дня истечения срока, указанного в предписании оператора, и до даты установки адекватных расходу водомеров.

113. 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 дня акт снятия пломб с противопожарных устройств и арматуры, опломбированных оператором, и время их использования, согласованное с организацией, выполнившей работы по тушению пожара.

Испытание водопроводных сетей для пожаротушения потребителя 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.

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

Часть 7

Фактурирование и оплата публичной услуги водоснабжения и канализации

114. Оплата публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется на основе счета-фактуры, ежемесячно выписываемой оператором и вручаемой потребителю или отправленной по почте.

115. Счета-фактуры выписываются на основе показаний водомера или, при необходимости, норм потребления и тарифов, утвержденных органами местного публичного управления или Агентством, с соблюдением требований настоящего Положения, в том числе при выписке счетов-фактур на предоплату.

116. В многоквартирных жилых домах, в которых договоры о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации заключены с управляющим многоквартирного жилого дома, фактурирование этой услуги осуществляется на основе утвержденных тарифов на предоставление этой услуги в многоквартирном жилом доме и объема воды, зарегистрированного общим счетчиком, установленным на водопроводном вводе многоквартирного жилого дома, с распределением в полном объеме зарегистрированного объема воды по квартирам. Поквартирное распределение объема воды, зарегистрированного на общем счетчике, установленном на водопроводном вводе многоквартирного жилого дома, осуществляется на основе показаний водомеров, установленных в квартирах собственниками/нанимателями, или при отсутствии водомеров согласно применяемым нормам потребления. Объем, зарегистрированный счетчиком на водопроводном вводе многоквартирного жилого дома, но не распределенный исходя из показаний индивидуальных водомеров/применяемых норм потребления, распределяется дополнительно по каждой квартире пропорционально объему потребления, зарегистрированному водомерами, установленными в квартире, и согласно нормам потребления при отсутствии водомеров.

117. В многоквартирных жилых домах, в которых предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется на основе договоров, заключенных между оператором и каждым собственником/квартиросъемщиком в отдельности, фактурирование услуги осуществляется на основе показаний индивидуальных водомеров, установленных в квартирах, и утвержденных тарифов

на предоставление этой услуги бытовым потребителям - собственникам/нанимателям.

118. 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 основе среднесуточного потребления воды, сточных вод, рассчитанного за соответствующий период фактурирования, согласно показаниям водомеров.

119. Счет-фактура, выставляемая потребителю оператором, должна содержать в обязательном порядке следующие данные:

- a) фамилия и имя (наименование) потребителя;
- b) адрес каждого места потребления и номер договора;
- c) текущие и предыдущие показания водомеров и период, за который выписан счет-фактура;
- d) объем питьевой воды, объем технологической воды, объем услуги канализации и очистки сточных вод, предоставленной в период фактурирования;
- e) применяемые тарифы;
- f) оплата за каждую предоставленную услугу;
- g) дата отправки счета-фактуры;
- h) крайний срок оплаты счета-фактуры;
- i) задолженность за предыдущие периоды, при наличии;
- j) общая сумма к оплате, включающая и задолженность за предыдущие периоды, при наличии;
- k) адрес и номер телефона оператора, в том числе номер телефона круглосуточной службы, электронной почты и официальной веб-страницы оператора.

120. Оператор не вправе включать в счет-фактуру иные суммы, кроме указанных в пункте 120 настоящего Положения.

121. Оператор вправе начислять потребителям пени за каждый день просрочки оплаты предоставленных услуг, с первого дня после предельного срока оплаты счета-фактуры. Сумма пеней предъявляется потребителю для оплаты в отдельном счете-фактуре. Пеня может быть применена, только если она предусмотрена в договоре о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. Размер пени оговаривается, но не может превышать размер, установленный Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации. Пеня не применяется в случае ошибочных счетов-фактур.

122. В случае обнаружения потребителем выписки ошибочной фактуры не в свою пользу оператор обязан вернуть переплаченную сумму или по требованию потребителя засчитать ее в счет будущих платежей.

123. 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 Республики Молдова, утвержденным Законом № 1107-XV от 6 июня 2002 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2002, № 82-86, ст. 661), или в случае, когда потребитель не может доказать данный факт и не может указать дату выписки ошибочной фактуры.

124. При выписке ошибочной фактуры не в пользу оператора вызванная ошибкой сумма дополнительно вносится в счет-фактуру с применением тарифов, действующих в период совершения ошибки. По требованию потребителя эта сумма подлежит рассрочке на установленный сторонами период. Оператор не вправе

требовать внесения платежа из-за ошибки при фактурировании, если она выявлена по истечении срока давности, установленного Гражданским кодексом Республики Молдова, или если оператор не может доказать данный факт и не может указать дату выписки ошибочной фактуры.

125. В случае установления оператором незаконного потребления потребителем оператор вправе рассчитать объем предоставленной публичной услуги, подлежащий включению оператором в счет-фактуру потребителя и определяемый в зависимости от сечения водопроводного ввода, скорости движения воды и продолжительности незаконного потребления.

При определении объема предоставленной публичной услуги оператор обязан учесть 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 счетчиком, установленным в многоквартирном жилом доме и т.д.), не ущемляя законных прав потребителя.

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

127. Продолжительность незаконного потребления рассчитывается со дня последнего контроля водомера, последнего снятия показаний водомера и до даты выявления но не может превышать 1 месяца. В случае, когда потребитель отказал в доступе к водомеру, продолжительность незаконного потребления не может превышать 3 месяцев.

128. 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, за вычетом сумм, включенных в счета-фактуры и уплаченных потребителем за данный период.

129. В случае, когда 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 1 год. В случае, когда физическое или юридическое лицо не оплачивает объем публичной услуги, оператор обращается в судебную инстанцию для возмещения причиненного ущерба.

130. В случае, когда водомер был демонтирован для ремонта или в результате экспертной метрологической поверки установлено, что погрешность водомера превышает допустимые пределы, потребление воды рассчитывается исходя из среднего объема за последние 3 месяца, зарегистрированного до повреждения.

131. Положения пункта 130 могут быть применены только в случае, когда экспертная метрологическая поверка проведена в пределах максимально допустимого промежутка времени между двумя последовательными метрологическими поверками.

132. Оператор вправе потребовать предоплату за потребление воды, за объем сточных вод, подлежащий сбросу в публичную канализационную систему, от потребителей, обращающихся за повторным подключением внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации, если данные установки были отключены из-за неоплаты счетов-фактур за

предоставленную публичную услугу и установленных в договоре пеней.

133. Оператор вправе также требовать предоплату от потребителей, заключивших договоры о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации на объект недвижимости - место потребления, которым они владеют не на праве собственности или на который у них нет никакого документа на недвижимость, и от потребителей, в отношении которых был начат процесс несостоятельности.

134. Предоплата вносится потребителем, чьи внутренние установки водоснабжения и канализации были отключены от публичной системы водоснабжения и канализации в контексте условий пункта 132 настоящего Положения, до повторного подключения и возобновления предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации.

135. 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 недвижимости, 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 предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

136. Оператор освобождает от предоплаты потребителя, который выполнял свои обязательства в течение одного года, за исключением потребителей, заключивших договоры о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации на объекты недвижимости, которым они владеют не на праве собственности.

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

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

- a) фамилию, имя потребителя и номер заключенного с ним договора;
- b) адрес потребителя и места потребления при их отличии;
- c) сумму предоплаты.

139. В случае, когда условия отвода сточных вод в публичную канализационную сеть не могут быть экономически или технологически выполнены заявителем (хозяйствующим субъектом) или когда содержание загрязняющих веществ в сбрасываемых бытовыми потребителями сточных водах превышает максимально допустимую концентрацию загрязняющих веществ в сточных водах, установленную оператором и утвержденную территориальным экологическим агентством, оператор и заявитель поступают в соответствии с положениями статьи 22 Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации.

Часть 8

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

140. Оператор вправе приостановить подачу воды потребителю или прием сточных вод от потребителя с предварительным уведомлением потребителя в

следующих случаях:

- а) неудовлетворительное техническое состояние внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя и отказ такового устранить нарушения правил технической эксплуатации;
- б) неоднократный отказ потребителя разрешить персоналу оператора, наделенному правом контроля, доступ к установкам и сетям водоснабжения и/или канализации, к сопутствующим установкам и сооружениям для осуществления предписанных осмотров или для контроля 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 и т.д. Оператор обязан документально оформить этот факт путем составления соответствующего акта, который должен быть направлен потребителю вместе с уведомлением об отключении;
- в) распоряжение территориальных органов санитарного надзора и органов охраны окружающей среды;
- г) невыполнение потребителем условий заключенного с оператором договора, касающихся лимитов потребления воды, объема и качества отведенных сточных вод или требований по охране окружающей среды;
- е) неоплата потребителем счета-фактуры за предоставленную оператором услугу в течение 10 календарных дней после крайнего срока оплаты, указанного в выставленном потребителю счете-фактуре, с соблюдением срока, предусмотренного подпунктом г) пункта 66 настоящего Положения;
- ф) установление незаконного потребления, 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 г) пункта 66 настоящего Положения.

141. Приостановление водоснабжения потребителя или приема сточных вод от потребителя, в соответствии с пунктом 140 настоящего Положения, осуществляется путем отключения внутренних установок водоснабжения и канализации от публичной системы водоснабжения и канализации, которое производится только в рабочие дни в промежутке времени с 8.00 до 20.00. 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 календарных дней до намеченной даты отключения.

142. В случае выполнения оператором мер, предусмотренных пунктом 140 настоящего Положения, оператор обязан обеспечить, чтобы предпринимаемые им действия не ухудшали качества публичной услуги водоснабжения и канализации, предоставляемой другим потребителям.

143. Запрещено отключение внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя от публичной системы водоснабжения и канализации в других случаях, кроме предусмотренных настоящим Положением.

144. Запрещено отключение внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя от публичной системы водоснабжения и канализации в следующих случаях:

- а) потребитель обжаловал у оператора счет-фактуру на оплату предоставленной услуги, в том числе счет-фактуру за услугу, рассчитанную в результате

установления незаконного потребления;

б) потребитель обжаловал в судебной инстанции счет-фактуру на оплату предоставленной услуги, в том числе счет-фактуру за услугу, рассчитанную в результате установления незаконного потребления. В этом случае потребитель обязан письменно уведомить оператора 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 условиям договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

145. Отключение внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя от публичной системы водоснабжения и канализации, по требованию потребителя, осуществляется в соответствии с настоящим Положением, в течение не более 7 календарных дней после подачи потребителем письменного заявления, оплаты соответствующих тарифов, кроме отключения, когда потребитель расторгает договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, и обеспечения доступа персонала оператора для выполнения соответствующих работ.

146. Отключение, повторное подключение к публичной системе водоснабжения и канализации внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя осуществляется только нарядом на отключение, на повторное подключение, подписанным ответственным лицом оператора.

147. Персонал оператора, который произвел отключение или повторное подключение внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя, обязан составить акт отключения/повторного подключения в 2 экземплярах (по одному для каждой стороны), указав в акте причины отключения/повторного подключения и основную информацию о водомере потребителя.

148. Отключение внутренних установок водоснабжения и канализации от публичной системы водоснабжения и канализации должно производиться в разграничительном пункте, откуда имеется 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.

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

150. В случае, когда в назначенный день отключения потребитель или его представитель не присутствуют на месте потребления, персонал оператора вправе отключить внутренние установки водоснабжения и канализации, оставив на месте потребления, а впоследствии отправив и по почте копию акта отключения и копию наряда на отключение, в котором указывает причины отключения, адрес и контактный телефон оператора и дату отключения.

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

152. 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 подключить внутренние установки водоснабжения и канализации потребителя к публичной системе водоснабжения и канализации, в срок, не превышающий 3 рабочих дней после обращения потребителя за повторным подключением.

153. Потребитель оплачивает тариф на отключение, тариф на повторное подключение только в случае, когда отключение произошло с соблюдением настоящего Положения. Запрещено оператору 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.

154. Оператор обязан планировать и выполнять работы по эксплуатации, обслуживанию публичной системы водоснабжения и канализации в порядке, обеспечивающем минимальную продолжительность плановых перерывов в водоснабжении или приеме сточных вод.

155. О выполнении плановых 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 рабочих дня до выполнения.

В случае плановых перерывов в предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, оператор обязан восстановить предоставление публичной услуги потребителям в кратчайший срок, который, однако, не должен превышать срок, установленный договором о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, а также в пределах, установленных Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации, и настоящим Положением.

156. Оператор обеспечивает круглосуточную работу аварийных бригад и дежурных операторов для регистрации телефонных обращений потребителей в круглосуточную телефонную службу.

157. В случае unplanned перерывов в предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации на местном уровне (улица, квартал), затрагивающих небольшое число потребителей, оператор регистрирует каждое обращение (в том числе дату и время) и информирует потребителя о регистрационном номере обращения.

Оператор информирует потребителя о вероятном сроке восстановления водоснабжения или приема сточных вод, а также о ходе восстановительных работ.

158. Оператор не несет ответственности перед потребителем за перерывы, сбои в предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, если они возникли не по его вине.

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

а) приостановление поставщиком электрической энергии подачи электроэнергии на объекты публичных систем водоснабжения и канализации;

б) наступление форс-мажорных обстоятельств, аварий 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, что требует экстренного прекращения распределения воды и/или приема сточных вод;

с) необходимость увеличения расхода воды в местах, где необходимо

ликвидировать пожары.

160. В случае подачи воды с перебоями по причине недостаточной пропускной способности водопровода оператор с согласия органа местного публичного управления организует распределение воды в соответствующих секторах населенного пункта по графику, с информированием потребителей о режиме поставки воды. Одновременно оператор разрабатывает и принимает меры по обеспечению последующей подачи воды потребителям в предусмотренном объеме.

161. Ограничение объема подачи воды потребителю, а также регулирование режима подачи воды осуществляется в соответствии с условиями договора, заключенного между оператором и потребителем, согласно положениям закона.

Часть 9

Жалобы потребителей и процедуры разрешения разногласий

162. Оператор обязан иметь центры по связям с потребителями, со свободным доступом всех потребителей в часы работы и назначить персонал с правом принятия решений, ответственный за рассмотрение жалоб и решение проблем потребителей.

163. Оператор обязан периодически доводить до сведения потребителей следующие данные о деятельности центров по связям с потребителями:

а) адреса офисов, номера телефонов, в том числе номер телефона круглосуточной службы и адреса электронной почты (при наличии), куда потребители могут направлять жалобы;

б) режим работы – не менее 5 дней в неделю по 8 часов в день, в течение которых потребитель может подать жалобу.

164. Персонал оператора, ответственный за рассмотрение жалоб потребителей, должен обладать способностями и полномочиями по:

а) рассмотрению и прямому разрешению разногласий путем переговоров с потребителем;

б) передаче жалобы лицу оператора, наделенному полномочиями по рассмотрению и решению поднятых в жалобе проблем;

с) сообщению потребителю о его правах в процессе разрешения разногласий.

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

166. Жалобы потребителей, связанные с предоставлением публичной услуги водоснабжения и канализации (заключением договоров, отключением, повторным подключением, фактурированием, а также по поводу незаконного потребления и т.д.), рассматриваются и разрешаются оператором в установленные законом сроки.

167. Потребители вправе требовать возмещение причиненного оператором материального и морального ущерба, в соответствии с положениями Гражданского кодекса Республики Молдова.

168. Оператор обязан вести учет жалоб. Информация о жалобах включает как минимум:

а) дату подачи жалобы;

б) фамилию обратившегося с жалобой лица;

с) сущность поднятой в жалобе проблемы;

д) действия, предпринятые оператором для решения поднятых в жалобе проблем;

е) решение оператора.

169. Оператор обязан представлять Агентству любую запрошенную информацию, связанную с жалобами, копии записей и решений или другие необходимые документы для рассмотрения и разрешения Агентством поднятых в петициях

проблем.

170. Оператор обязан прилагать все разумные усилия для разрешения разногласий с потребителем путем переговоров в кратчайшие сроки.

171. В случае неразрешения разногласия между потребителем и оператором мирным путем, оператор обязан рассмотреть создавшееся положение и ответить потребителю в письменном виде, в предусмотренные законом сроки.

172. При несогласии с ответом оператора или неполучении в установленный срок ответа от оператора, потребитель вправе обратиться в Агентство для разрешения разногласия или в судебную инстанцию – для разрешения спора.

173. В случае несогласия потребителя с ответом Агентства он вправе обжаловать этот ответ в судебную инстанцию в соответствии с Законом о подаче петиций. Решения Агентства по разрешению поднятых в петиции проблем могут быть обжалованы в сроки, предусмотренные Законом об административном суде № 793-XIV от 10 февраля 2000 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2000, № 57-58, ст. 375).

174. Споры между сторонами договора, возникшие в связи с предоставлением публичной услуги водоснабжения и канализации, разрешаются в судебной инстанции.

Приложение № 1
к Положению о публичной услуге
водоснабжения и канализации,
утвержденному Постановлением
НАРЭ
№ 271/2015 от 16 декабря 2015 г.

(Наименование оператора)

УВЕДОМЛЕНИЕ О ПОДКЛЮЧЕНИИ/ПРИСОЕДИНЕНИИ

№ _____ от _____ 20__ г.
Действительно до _____ 20__ г.

1. Физическое лицо, юридическое лицо (потребитель):

2. Адрес:

3. Место потребления, на которое запрашивается подключение/присоединение:

4. Пункт подключения:
к публичной системе
водоснабжения: _____
к публичной системе

канализации: _____

5. Запрошенный расход, за исключением бытовых
потребителей: _____

6. Вид, параметры и технические характеристики подлежащих установке водомеров:

7. Требования к установке водомеров:

8. Другие требования: Разработка и согласование проекта внутренних установок водоснабжения и канализации с оператором является обязательными. Одна копия согласованного проекта остается у оператора. Согласование данного проекта осуществляется оператором в течение не более 10 календарных дней со дня обращения.

Приложение № 2
к Положению о публичной услуге
водоснабжения и канализации,
утвержденному Постановлением НАРЭ
№ 271/2015 от 16 декабря 2015 г.

ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации

I. ОБЩИЕ ДАННЫЕ

1. Оператор

2. Потребитель (бытовой,
небытовой) _____

3. Место потребления

(муниципий, город, село, коммуна, населенный пункт, улица)

владея документом, удостоверяющим право собственности, № _____,
Договором найма № _____ от _____ или другими законными
документами _____

4. Номер телефона круглосуточной телефонной службы оператора _____.

5. Расход воды _____ м³/ч.

6. Разграничительный пункт
является _____

Акт разграничения прилагается (в случае небытовых потребителей).

7. Качество питьевой воды должно соответствовать

8. Сечение водопроводного ввода составляет _____ м², скорость движения воды
составляет _____ м/с и продолжительность незаконного потребления составляет до
_____ месяцев.

II. ПРЕДМЕТ И СРОК ДЕЙСТВИЯ А ДОГОВОРА

9. Предметом Договора является предоставление публичной услуги водоснабжения
и канализации Потребителю, в месте потребления, указанном в общих данных.

10. Договор заключен на срок _____ (неопределенный или определенный, по требованию Потребителя), составлен в двух экземплярах (по одному экземпляру для каждой из сторон), и вступает в силу со дня его подписания обеими сторонами.

III. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ОПЕРАТОРА

11. Оператор обязан:

- a) обеспечить предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации Потребителю, в разграничительном пункте, с соблюдением положений Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации, и требований Положения о публичной услуге водоснабжения и канализации;
- b) соблюдать условия договора;
- c) обеспечивать функционирование публичных систем водоснабжения и канализации согласно предусмотренным проектами параметрам;
- d) соблюдать показатели качества публичной услуги водоснабжения и канализации, установленные Национальным агентством по регулированию в энергетике;
- e) обеспечивать непрерывность предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации в разграничительном пункте сетей по физическим и качественным параметрам;
- f) выдавать уведомления о подключении/присоединении к публичной системе водоснабжения и канализации в срок, не превышающий 20 календарных дней со дня подачи заявления и представления необходимых документов, указанных в Положении о публичной услуге водоснабжения и канализации;
- g) информировать Потребителя, не менее чем за 3 рабочих дня до перерыва, через средства массовой информации и/или путем размещения объявлений в подъездах многоквартирных жилых домов, о любом плановом перерыве в подаче воды и/или приеме сточных вод в случае проведения плановых работ по реконструкции, модернизации, ремонту, подключению и т.д.;
- h) принимать меры по устранению неисправностей, возникших в его сетях, в сроки, установленные отраслевыми нормативными актами;
- i) осуществлять установку, ремонт, замену и метрологическую поверку водомеров для предоставляемых услуг, в соответствии с требованиями Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации и настоящего Положения, и информировать Потребителя через средства массовой информации о мерах, которые следует выполнять для защиты водомеров от замерзания в случае, когда ожидаются низкие температуры атмосферного воздуха;
- j) не допускать дискриминации Потребителя, исчислять плату за предоставленную услугу на основе утвержденных тарифов и показаний водомеров, а в случае их отсутствия - на срок периодической метрологической поверки или выхода из строя по причинам, которые не могут быть вменены в вину Потребителю, - на основе объема потребления воды, исходя из зарегистрированного среднемесячного объема за последние три месяца до поверки (повреждения);
- k) информировать Потребителя о предоставляемой услуге, в том числе о возможных рисках, качестве услуги, качественных и количественных условиях сброса сточных вод, изменениях тарифа, и представлять, по требованию, Потребителю информацию об объеме потребления воды и возможных уплаченных ими пеней;
- l) возвращать Потребителю неверно выставленные в счетах-фактурах суммы и выплатить ему возмещение за причиненный по вине оператора ущерб, в соответствии с Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации, Гражданским кодексом и Положением о публичной услуге водоснабжения и канализации;

- m) повторно подключать внутренние установки водоснабжения и канализации Потребителя к публичной системе водоснабжения и канализации, согласно пункту 152 Положения о публичной услуге водоснабжения и канализации, и возобновлять предоставление публичных услуг;
- n) ежемесячно выставлять Потребителю счет-фактуру, выписанный на основе показаний водомера или на основе норм потребления в случае, когда водомер не установлен, для оплаты предоставленных услуг по действующим тарифам, не менее чем за 10 календарных дней до истечения указанного в счете-фактуре предельного срока оплаты;
- o) определять потребление воды и объем сточных вод в обстоятельствах, указанных в пункте 104 Положения о публичной услуге водоснабжения и канализации;
- p) представлять, по требованию Потребителя, информацию о предыдущем объеме потребления воды, о начисленных и уплаченных платежах и пенях. Оператор обязательно представляет потребителю расчет объема воды и объема сточных вод в случае незаконного потребления;
- q) отвечать в сроки, установленные Законом о подаче петиций № 190-XIII от 19 июля 1994 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2003 № 6-8, ст. 23), на поданные Потребителем письменные жалобы;
- r) возмещать причиненный Потребителю ущерб, в случае, когда доказана вина оператора;
- s) вернуть накопленные долги перед потребителем до даты приостановления или расторжения Договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;
- t) информировать Потребителя о способах решения поднятых им проблем;
- u) обеспечивать получение от Потребителей платежей за публичную услугу водоснабжения и канализации, в том числе через банки или почтовые отделения, или свои территориальные офисы, в срок, предусмотренный Положением о публичной услуге водоснабжения и канализации;
- v) сокращать платежи за предоставленные услуги в случае несоблюдения оператором установленных уровней качества за предоставленные услуги;
- w) обеспечить доступ Потребителя к круглосуточной телефонной службе Оператора, номер телефона которой обязательно указывается в счете-фактуре;
- x) осуществлять снятие показаний водомера, контроль водомера и наложенных пломб только в присутствии Потребителя или его представителя.

12. Права Оператора являются:

- a) пользоваться доступом к установленным у Потребителя водомерам, контрольным колодцам, установкам, находящимся на собственности Потребителя, для снятия показаний водомеров, отбора проб для определения качества сточных вод, представления водомеров к метрологической поверке и для контроля водомеров и наложенных на них пломб, а также для отключения внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя в случаях, предусмотренных Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации и Положением о публичной услуге водоснабжения и канализации. Доступ должен осуществляться только в присутствии Потребителя или его представителя;
- b) ограничивать или прерывать предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации в случаях и способами, предусмотренными Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации и Положением о публичной услуге водоснабжения и канализации;
- c) отключить внутренние установки водоснабжения и канализации в соответствии с требованиями пункта 140 Положения о публичной услуге водоснабжения и канализации;

- d) применять к Потребителю пеню за неоплату предоставленной публичной услуги водоснабжения и канализации в срок, установленный в счете-фактуре на оплату;
- e) составлять акт выявления незаконного потребления и производить перерасчет потребления воды и объема сточных вод в соответствии с требованиями пунктов 125-128 Положения о публичной услуге водоснабжения и канализации;
- f) исправлять ошибочный счет-фактуру, согласно пунктам 122-124 Положения о публичной услуге водоснабжения и канализации;
- g) требовать от Потребителя предоплаты в случаях, предусмотренных Положением о публичной услуге водоснабжения и канализации;
- h) осуществлять в любой момент, без предупреждения, при участии небытового Потребителя или назначенного им представителя, проверку качества сточных вод, сбрасываемых небытовым потребителем в публичную канализационную систему, а также их максимальных расходов;
- i) включать в счет-фактуру собственников/арендаторов территорий стока ливневых вод, при выявлении несанкционированного сброса ливневых вод в публичную канализационную систему, объем сброса, исчисленный согласно нормативным актам, с применением тарифа на канализационную услугу, и устранять неразрешенные подключения за их счет.

IV. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

13. Потребитель имеет следующие права:

- a) пользоваться публичной услугой водоснабжения и канализации на условиях, установленных в Договоре о предоставлении данной услуги, Законе о публичной услуге водоснабжения и канализации и в Положении о публичной услуге водоснабжения и канализации;
- b) лично присутствовать или четко назначить лицо, которое будет присутствовать при снятии показаний водомера, при проведении экспертной метрологической поверки, при контроле водомера и наложенных на него пломб, а также при отключении своих внутренних установок водоснабжения и канализации в случаях, предусмотренных Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации и Положением о публичной услуге водоснабжения и канализации;
- c) заблаговременно получать от оператора информацию об установленном в населенном пункте режиме подачи воды, в том числе об ограничениях или перерывах в предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, в порядке, предусмотренном Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации, и Положением о публичной услуге водоснабжения и канализации;
- d) инициировать внесение изменений и дополнений в Договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации и/или в приложения к нему посредством дополнительных соглашений, в том числе в случае появления новых положений в отраслевых законодательных и нормативных актах;
- e) отказаться (окончательно или временно) от услуг оператора в порядке, установленном Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации и Положением о публичной услуге водоснабжения и канализации;
- f) получать, по требованию, информацию о действующих тарифах и качестве воды, об объеме потребления воды, начисленных и уплаченных платежах и пенях;
- g) получать ответ на адресованные Оператору петиции и жалобы в порядке и сроки, установленные Законом о подаче петиций;
- h) требовать возмещение ущерба, причиненного по вине оператора, в соответствии с требованиями Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации, Гражданского кодекса и Положения о публичной услуге водоснабжения и канализации;

- i) пользоваться иными правами, установленными в Законе о публичной услуге водоснабжения и канализации, Законе о защите прав потребителей и Положении о публичной услуге водоснабжения и канализации;
- j) на прекращение предоставления услуги на определенный срок и приостановление Договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации на срок не менее 3 месяцев;
- k) на заключение, изменение, продление, приостановление или расторжение Договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации и Положением о публичной услуге водоснабжения и канализации;
- l) проверять и устанавливать соблюдение оператором условий Договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;
- m) пользоваться доступом к водомеру, если он установлен на собственности оператора;
- n) на выдачу оператором нового уведомления о подключении/присоединении, при необходимости повышения расхода воды;
- o) на возмещения со стороны Оператора за несоблюдение параметров качества публичной услуги водоснабжения и канализации;
- p) пользоваться доступом к круглосуточной телефонной службе Оператора, номер телефона которой указывается в обязательном порядке в счете-фактуре.

14. Обязанности Потребителя:

- a) соблюдать положения заключенного договора, требования Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации и Положения о публичной услуге водоснабжения и канализации;
- b) предоставлять Оператору данные и документы, необходимые для заключения или перезаключения, изменения договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;
- c) эксплуатировать и содержать в хорошем состоянии внутренние установки водоснабжения и канализации, находящиеся в его управлении, в соответствии с требованиями Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации и Положения о публичной услуге водоснабжения и канализации, своевременно устранять аварии и утечку воды в собственных сетях;
- d) обеспечить целостность водомеров и наложенных на них пломб, в том числе предпринимать меры по защите водомера от замерзания;
- e) обеспечивать доступ персонала Оператора, при предъявлении соответствующего удостоверения, для снятия показаний водомера, его демонтажа и представления к метрологической поверке, для проверки целостности водомера и наложенных на него пломб, а также для отключения своих внутренних установок водоснабжения и канализации в случаях, предусмотренных Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации и Положением о публичной услуге водоснабжения и канализации;
- f) обеспечивать доступ персонала оператора, при предъявлении соответствующего удостоверения, к контрольным колодцам для отбора проб, публичным сетям водоснабжения, расположенным на территории Потребителя, для осуществления аварийных работ и реконструкции;
- g) оплачивать в установленные сроки счета-фактуры за публичную услугу водоснабжения и канализации, и пени, начисленные согласно условиям договора;
- h) использовать воду рационально и без обмана;
- i) не осуществлять несанкционированные подключения к публичной системе водоснабжения и канализации;
- j) не сбрасывать в публичную канализационную систему вещества, запрещенные действующими нормативными актами и способные вызвать аварию в публичной канализационной сети или ухудшить работу установок по очистке сточных вод;

к) сохранять чистоту и содержать в надлежащем состоянии расположенный на его собственности смотровой колодец, в котором установлен водомер;

л) выполнять работы по обслуживанию и ремонту находящихся в его пользовании внутренних установок водоснабжения и канализации, возложенные на него в соответствии с Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации, с целью недопущения утечки воды или, в случае ненадлежащего функционирования установок, с целью недопущения создания опасности для здоровья населения;

м) уведомлять Оператора в течение 7 рабочих дней обо всех случаях отчуждения своего объекта недвижимости и внутренних установок водоснабжения и канализации, а также об изменении других данных, указанных в договоре о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

н) возмещать оператору ущерб, причиненный вследствие повреждения публичной системы водоснабжения и канализации, путем отвода в публичную канализационную сеть запрещенных к сбросу загрязняющих веществ и сточных вод с высоким содержанием загрязняющих веществ, а также в других случаях, предусмотренных Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации;

о) немедленно уведомлять Оператора в случае выявления неисправности водомера или повреждения наложенных пломб;

р) расторгнуть договор о 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;

q) присутствовать или назначить представителя при проведении контроля водомера и наложенных пломб;

г) не разрешать другим лицам вмешиваться в водомер или в установки оператора, расположенные на собственности потребителя;

с) запрашивать у Оператора условия отдельного учета воды, расходуемой на другие цели, чем цели, которые указаны в договоре о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

t) назначать приказом и представлять Оператору лиц, ответственных за отбор проб отводимых сточных вод, и подписание соответствующих актов (небытовой потребитель);

u) участвовать в отборе оператором проб сточных вод и подписывать соответствующие акты (небытовой потребитель);

v) соблюдать условия сброса сточных вод и не сбрасывать в публичную канализационную систему запрещенные к сбросу вещества, которые могут вызвать аварии в сетях или ухудшить функционирование очистных сооружений (небытовой потребитель);

w) немедленно уведомлять Оператора о любых неполадках в технологическом процессе, которые могут привести к нарушению обычного режима работы публичных сетей и очистных сооружений (небытовой потребитель);

x) содержать в нормальных условиях соединительный колодец и контрольный колодец для проверки качества сточных вод.

V. ДОГОВОРНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

15. В соответствии с требованиями Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации, Гражданского кодекса и Положения о публичной услуге водоснабжения и канализации, Оператор возвращает взысканную с Потребителя переплату и возмещает ущерб, причиненный Потребителю в процессе предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации.

16. Оператор не несет ответственности за невыполнение договорных обязательств в случае, когда они произошли не по вине Оператора.

17. Потребитель возмещает оправданные убытки, вызванные несоблюдением условий Договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

VI. ОТКЛЮЧЕНИЕ И ПОВТОРНОЕ ПОДКЛЮЧЕНИЕ ВНУТРЕННИХ УСТАНОВОК ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ, ПЕРЕРЫВЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПУБЛИЧНОЙ УСЛУГИ ВОДОСНАБЖЕНИЯ И КАНАЛИЗАЦИИ

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

a) неудовлетворительное техническое состояние внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя и отказ такового устранить нарушения правил технической эксплуатации;

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

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

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

e) неоплата потребителем счета-фактуры за предоставленную оператором услугу в течение 10 календарных дней после предельного срока оплаты, указанного в выставленном потребителю счете-фактуре, с соблюдением срока, предусмотренного подп.

q) пункта 66 настоящего Положения о публичной услуге водоснабжения и канализации;

f) выявление незаконного потребления, 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 подп. q) пункта 66 Положения о публичной услуге водоснабжения и канализации.

19. Приостановление водоснабжения потребителя или приема сточных вод от потребителя осуществляется путем отключения внутренних установок водоснабжения и канализации от публичной системы водоснабжения и канализации, которое производится только в рабочие дни, в промежутке времени от 8.00 до 20.00. 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 календарных дней до намеченной даты отключения.

20. 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 подключить внутренние установки водоснабжения и канализации потребителя к публичной системе водоснабжения и канализации, в срок, не превышающий 3 рабочих дней после обращения Потребителя за повторным подключением.

21. Отключение внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя от публичной системы водоснабжения и канализации, по требованию потребителя, осуществляется в течение не более 7 календарных дней после подачи потребителем письменного заявления, оплаты соответствующих тарифов и обеспечения доступа персонала Оператора для выполнения соответствующих работ.

22. Ограничение объема подачи воды Потребителю осуществляется после направления потребителю уведомления об ограничении.

VII. ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА

23. Любое изменение Договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации действительно, если осуществляется в письменном виде, дополнительным актом к договору, подписанным обеими сторонами, который является отдельным приложением к Договору. Если после заключения Договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации вступают в силу новые законодательные или нормативные акты или изменяются существующие акты, устанавливающие новые правила предоставления, пользования и фактурирования публичной услуги водоснабжения и канализации, договаривающиеся стороны применяют новые правила, а Оператор письменно уведомляет Потребителя о внесенных в законодательство изменениях.

VIII. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

24. Допускается приостановление Договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации на срок не менее трех месяцев, по письменному заявлению Потребителя, поданному в офис Оператора не менее чем за 7 календарных дней до даты приостановления. В этом случае Потребитель обязан полностью оплатить включенную в счет-фактуру публичную услугу водоснабжения и канализации, пени, начисленные согласно условиям Договора, а также утвержденный Агентством тариф на отключение. Допускается приостановление Договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации оператором на срок в 30 календарных дней в случае отключения принадлежащих Потребителю установок от публичной сети водоснабжения и канализации, с соблюдением требований Положения о публичной услуге водоснабжения и канализации и Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации.

25. Договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации может быть расторгнут:

а) по письменному заявлению Потребителя, поданному в офис Оператора не менее чем за 7 календарных дней до даты расторжения Договора;

б) после приостановления Договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации на срок в 30 календарных дней, вследствие отключения внутренних установок водоснабжения и канализации Потребителя от публичной системы водоснабжения и канализации, и если Потребитель не устранил причины отключения внутренних установок водоснабжения и канализации и не обратился за их повторным подключением.

В случае подачи заявления о расторжении Договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, Потребитель обязан оплатить в полном объеме включенную в счет-фактуру публичную услугу водоснабжения и канализации, до даты расторжения, пени, начисленные согласно условиям Договора.

IX. РАЗРЕШЕНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ И СПОРОВ

26. Потребитель и Оператор вправе обратиться в Национальное агентство по регулированию в энергетике при невозможности мирного разрешения разногласий сторонами, путем переговоров. Потребитель и Оператор обращаются в судебную инстанцию для разрешения возникших споров.

Х. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

27. Приобретение, метрологическая поверка, установка, эксплуатация, обслуживание, ремонт и замена водомеров осуществляются в соответствии с Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303 от 13 декабря 2013 г. (Официальный монитор Республики Молдова, 2014, № 60-65, ст. 123).

28. Оператор заключает, изменяет, продлевает или приостанавливает действие Договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации без взимания платы с Потребителя.

29. Ситуации, не предусмотренные в Договоре о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, регулируются условиями Положения о публичной услуге водоснабжения и канализации, и действующим законодательством.

Приложение № 3
к Положению о публичной услуге
водоснабжения и канализации,
утвержденному Постановлением
НАРЭ
№ 271/2015 от 16 декабря 2015 г.

Протокол сдачи в эксплуатацию водомера

№ _____ от _____ г.

Оператор

Потребитель

(наименование организации/фамилия и имя)

Адрес

(Почтовый адрес, телефон)

Установлен водомер на место потребления

⋮

Тип водомера _____

Заводской № _____ Показания _____

Дата государственной поверки _____ Пломба госповерителя _____

Пломба Оператора № _____

Потребитель (представитель потребителя) _____
(фамилия, имя, должность, подпись)

Персонал Оператора

(фамилия, имя, должность, подпись)

Контактный телефон Оператора: _____

Примечание: Протокол составляется в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон, и подписывается потребителем и оператором.

Оператор вправе внести в протокол и другие данные.

Приложение № 4
к Положению о публичной услуге
водоснабжения и канализации,
утвержденному Постановлением
НАРЭ
№ 271/2015 от 16 декабря 2015 г.

/ наименование оператора/

АКТ
выявления незаконного потребления
№ _____

Дата _____
время _____ составления _____

Потребитель: _____

Адрес _____ места
потребления: _____

Категория потребителя: бытовой, небытовой (подчеркнуть).

Договор № _____

1. Тип (номер) водомера: _____.

2. Показания водомера на день контроля: _____.

3. № наложенной на водомер пломбы оператора _____ /нарушена (да/нет):

4. Выявленные
нарушения _____

5. Способ незаконного потребления

6. Объяснения потребителя _____

7. Выводы: _____

Потребитель или представитель потребителя отказался (при необходимости подчеркнуть) подписать Акт и получить экземпляры Акта.

Причины отказа

Примечание: В случае отказа потребителя присутствовать при контроле, подписать или получить Акт, оператор направляет Акт по почте с уведомлением.

Примечание! Счет-фактура за пересчитанное потребление публичной услуги водоснабжения и канализации в результате незаконного потребления выписывается оператором после принятия оператором обоснованного решения.

Решение оператора о незаконном потреблении вручается потребителю в течение 5 календарных дней после его принятия.

Решение оператора о незаконном потреблении обжалуется потребителем в судебную инстанцию в соответствии с Законом об административном суде.

Оператор обязан указать в решении право потребителя на его обжалование в случае несогласия, а также срок обжалования.

« _____ » _____ 20 ____ г.
(число, месяц, год)

Персонал оператора

1. _____
(фамилия, имя) _____ подпись
2. _____
(фамилия, имя) _____ подпись
3. _____
(фамилия, имя) _____ подпись

Свидетели (если имеются)

1. _____
(фамилия, имя) _____ подпись
2. _____
(фамилия, имя) _____ подпись

Потребитель или его представитель

(фамилия, имя) _____ подпись

Примечание: Акт составляется в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон, и подписывается сторонами.

