



**НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО
РЕГУЛИРОВАНИЮ В ЭНЕРГЕТИКЕ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
об утверждении Рамочного положения об организации
и функционировании публичной услуги
водоснабжения и канализации**

№ 355/2019 от 27.09.2019
(в силу 29.12.2019)

Мониторул Официал ал Р. Молдова № 352-359 ст. 1987 от 29.11.2019

* * *

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО:
Министерство юстиции
№ 1497 от 6.11.2019 г.
Министр Олеся СТАМАТЕ

На основании п.ф) ч.(2) ст.7 [Закона № 303 от 13 декабря 2013 г.](#) о публичной услуге водоснабжения и канализации (Официальный монитор Республики Молдова, 2014 г., № 60–65, ст.123) Административный совет Национального агентства по регулированию в энергетике

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Рамочное положение об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации (прилагается).

2. Органам местного публичного управления первого уровня рекомендуется в течение 6 месяцев со дня вступления в силу настоящего решения разработать и утвердить свои Положения об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации.

3. Положение о публичной услуге водоснабжения и канализации, утвержденное [Постановлением Административного совета Национального агентства по регулированию в энергетике № 271 от 16 декабря 2015 года](#) (Официальный монитор Республики Молдова, 2016, № 69-77, ст.447), зарегистрированное в Министерстве юстиции под № 1105 от 18 марта 2016 года, признать утратившим силу с 1 мая 2020 года.

4. Контроль соблюдения настоящего Положения возложить на подразделения Национального агентства по регулированию в энергетике.

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР НАРЭ	Вячеслав УНТИЛА
ДИРЕКТОР НАРЭ	Октавиан КАЛМЫК
ДИРЕКТОР НАРЭ	Еуджен КАРПОВ
ДИРЕКТОР НАРЭ	Штефан КРЯНГЭ
№ 355/2019. Кишинэу, 27 сентября 2019 г.	

УТВЕРЖДЕНО

**ТИПОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ
об организации и функционировании
публичной услуги водоснабжения и канализации**

Часть 1

Общие положения

1. Типовое положение об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации (в дальнейшем – Положение) устанавливает отношения между операторами, предоставляющими публичные услуги водоснабжения и канализации (в дальнейшем – операторы), и потребителями, касающиеся подключения/подсоединения внутренних установок водоснабжения и канализации, заключения договора, предоставления и оплаты публичной услуги снабжения питьевого, технологического водоснабжения и публичной услуги канализации.

2. Настоящее Положение применяется к операторам, которые эксплуатируют публичные системы водоснабжения и канализации и предоставляют публичные услуги водоснабжения и канализации, и к потребителям этих публичных услуг.

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

4. При разработке и утверждении положений об организации и функционировании услуги водоснабжения и канализации органы местного публичного управления соблюдают следующие принципы:

- 1) безопасность услуги;
- 2) справедливая тарификация;
- 3) рентабельность, качество и эффективность услуги;
- 4) устойчивое развитие;
- 5) прозрачность и публичная ответственность;
- 6) непрерывность с количественной и качественной точки зрения;
- 7) обеспечение требований потребителей;
- 8) недискриминационный доступ потребителей к публичной услуге на основании договоров;
- 9) соблюдение специфических норм в сфере водохозяйствования, охраны окружающей среды и здоровья населения.

5. Услуги, предоставляемые через публичные системы водоснабжения и канализации, нацелены на обеспечение водоснабжения, канализации и очистки сточных вод для всех потребителей с территории населенных пунктов, и должны соответствовать на уровне потребителей, в разграничительных пунктах, техническим параметрам поставки, установленным в договорах поставки, и требованиям к качеству, утвержденным органом местного публичного управления на основании настоящего Положения и Типового положения о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации.

6. В целях настоящего Положения используются понятия [Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#), а также следующие понятия:

авария – неисправности труб, установок и связанного с ними оборудования в публичной системе водоснабжения или возникновение опасности при их

эксплуатации, которые вызывают полное или частичное прерывание подачи воды потребителям, затопление территории. Авариями в публичной системе канализации считается разрушение труб и установок или их засорение с блокированием отведения сточных вод и их разливом на территорию;

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

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

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

канализационный колодец подсоединения – подземное сооружение, посредством которого обеспечивается подсоединение 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 подсоединения;

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

проверка 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 со всеми 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;

предоставление публичной услуги водоснабжения – распределение питьевой воды через публичные системы водоснабжения для удовлетворения потребностей потребителей;

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;

запланированный 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/подсоединением внутренних установок водоснабжения/канализации новых потребителей, без отключения внутренних установок водоснабжения/канализации потребителей от публичной сети водоснабжения/канализации;

незапланированный 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;

предоставление публичной услуги канализации – сбор, транспортировка и отведение сточных вод от потребителей;

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

заявитель – физическое или юридическое лицо, обратившееся к оператору за выдачей уведомления о подключении/подсоединении, выполнением водопроводного ввода/ канализационного выпуска, подключением/подсоединением внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации, заключением договора 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.

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

8. Оператор обеспечивает непрерывное предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации на основании заключенного с потребителем договора, согласно условиям, установленным [Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#).

9. Качество питьевой воды должно соответствовать Санитарным нормам по качеству питьевой воды, утвержденным [Постановлением Правительства № 934/2007](#) (Официальный монитор Республики Молдова, 2007 г., № 131-135, ст.970).

10. Эксплуатация, обслуживание, ремонт, расширение или модернизация публичных систем водоснабжения и канализации осуществляются оператором в соответствии с положениями [Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#), заключенных договоров, законодательных актов, строительных нормативов (NCM G.03.02:2015, СНиП), практических кодексов (ПК), технических регламентов по эксплуатации и регламентов по эксплуатации и обслуживанию оборудования, рекомендуемых его производителями.

11. 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 (в дальнейшем – Агентство).

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

13. Отношения между оператором и потребителем, связанные с предоставлением и оплатой публичной услуги водоснабжения и канализации, не указанной в настоящем Положении, регулируются в соответствии с положениями [Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#).

14. Оператор обязан предпринимать все необходимые меры по предупреждению или устранению неисправностей, аварий и неполадок на установках публичной системы водоснабжения и канализации согласно условиям, установленным [Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#), договором о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, настоящим Положением и другими нормами.

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

Часть 2

Подключение/подсоединение внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной услуге водоснабжения и канализации

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

Подключение/подсоединение внутренних установок водоснабжения и канализации заявителей многоквартирных жилых домов (жилых комнат) осуществляется на основании единого проекта.

17. В целях подключения/подсоединения внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и/или канализации заявитель обязан получить от оператора уведомление о подключении/подсоединении по образцу, установленному в Приложении № 1. Получение уведомления о подключении/подсоединении необходимо и в случае обращения за увеличением расхода воды в месте потребления.

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

- а) фамилию, имя физического лица, наименование юридического лица и адрес места потребления, номера телефонов/факсов, другую контактную информацию;
- б) цель использования воды;
- в) запрашиваемый расход воды, за исключением бытовых потребителей, характеристики воды и запрашиваемый режим подачи, расход и характер сточных вод, подлежащих сбросу в публичную канализационную сеть, режим сброса;

d) почтовый индекс, идентификационный код собственника, фискальный код, банковские реквизиты, должности, фамилии, имена лиц, уполномоченных подписать договор;

e) срок подключения/подсоединения.

19. К заявлению прилагается:

a) копия документа, подтверждающего право собственности на недвижимость, или копия документа, подтверждающего приобретение недвижимости;

b) копия решения о регистрации, выданного компетентным органом, или копия другого документа, подтверждающего право на осуществление деятельности, для небытовых потребителей;

c) копия удостоверяющего личность документа, в случае физического лица.

Заявитель представляет копии документов в сопровождении их оригиналов для сверки представленных копий.

20. Оператор обязан выдать заявителю в течение 20 дней уведомление о подключении/подсоединении, в котором указываются, в обязательном порядке, оптимальные технико-экономические условия подключения/подсоединения, не противоречащие нормативным актам, и работы, которые должен выполнить заявитель для подключения/подсоединения 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/подсоединению. Уведомление о подключении/подсоединении выдается бесплатно.

21. Уведомление о подключении/подсоединении 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 двух лет после выдачи уведомления о подключении/подсоединении не были начаты работы по строительству объекта недвижимости. В этом случае заявитель обязан запросить у оператора продление срока действия уведомления о подключении/подсоединении.

Если оператор устанавливает невозможность выполнения технико-экономических условий, включенных в предыдущее уведомление, заявитель снова запрашивает уведомление о подключении/подсоединении, а оператор выдает его в течение 20 дней.

22. Выполнение технико-экономических условий, предусмотренных в выданном оператором уведомлении о подключении/подсоединении, является обязательным для заявителя.

Проект внутренних установок водоснабжения и канализации, водопроводного ввода, канализационного выпуска, разработанный на основании уведомления о подключении/подсоединении, согласовывается оператором в течение не более 10 дней со дня представления проекта. В порядке отступления от данного условия, в случае специального подключения установок потребителя с большим расходом воды оператор и заявитель вправе договориться и установить другие сроки согласования окончательного проекта, но не более чем 30 дней.

23. Выполнение водопроводного ввода, канализационного выпуска обеспечивается оператором или заявителем и только на основании утвержденного оператором проекта, с соблюдением права собственности на внутренние сети водоснабжения и канализации. 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.

24. По требованию заявителя, оператор обязан обеспечить выполнение водопроводного ввода водоснабжения и/или канализационного выпуска и установку водомера. Эти работы выполняются оператором в течение до 30 дней со дня оплаты заявителем тарифов на подключение/подсоединение, в случае бытовых потребителей. В случае потенциальных небытовых потребителей срок выполнения работ по подключению/подсоединению составляет максимум 60 дней со дня оплаты заявителем тарифа на подключение/подсоединение.

25. Подключение/подсоединение внутренних установок водоснабжения/канализации заявителя к публичной сети водоснабжения/канализации осуществляется только оператором, который несет ответственность за выполнение этих работ согласно закону. Подключение/подсоединение осуществляется в присутствии заявителя, после выполнения условий, указанных в уведомлении о подключении/подсоединении, а водопроводный ввод/ канализационный выпуск принимается в соответствии с [Законом о качестве в строительстве № 721/1996](#) (Официальный монитор Республики Молдова, 1996 г., № 25, ст.259) и [Постановлением Правительства Республики Молдова № 285/1996](#) "Об утверждении Положения о приемке строительных работ и установленного оборудования" (Официальный монитор Республики Молдова, 1996 г., № 42, ст.349).

26. До осуществления подключения/подсоединения заявитель должен обеспечить выполнение всех работ по монтажу внутренних установок водоснабжения и канализации в строгом соответствии с согласованным с оператором проектом, и, при необходимости, представить оператору акт приемки этих установок в соответствии с [Законом о качестве в строительстве № 721/1996](#) (Официальный монитор Республики Молдова, 2006 г., № 25, ст.259) и [Постановлением Правительства Республики Молдова № 285/1996](#) "Об утверждении Положения о приемке строительных работ и установленного оборудования" (Официальный монитор Республики Молдова, 1996 г., № 42-44, ст.349).

27. 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/подсоединения внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации, к которому прилагаются:

а) акт приемки внутренних установок водоснабжения/канализации и водопроводного ввода/ канализационного выпуска, при необходимости;

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 выдает заявителю счет на оплату тарифа на подключение/подсоединение к публичной сети водоснабжения/канализации, если потребители обеспечили выполнение водоотводов/ канализационных соединений. Заявитель оплачивает данные тарифы и оператор осуществляет подключение/подсоединение в течение четырех рабочих дней со дня оплаты тарифов заявителем.

28. В случае, когда водопроводный ввод, канализационный выпуск были выполнены оператором, последний осуществляет подключение/подсоединение внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации в день завершения выполнения водопроводного ввода, канализационного выпуска и составляет акт их приемки.

29. В случае, когда для монтажа водопроводного ввода, канализационного выпуска необходимо использовать земельные участки других лиц, заявитель обязан предъявить согласие данных лиц и оплатить соответствующие расходы.

30. Оператор может обоснованно отказать в выдаче уведомления о подключении/подсоединении 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.

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

32. В случае, когда оператор не выполняет свои обязанности, предусмотренные настоящим Положением, и не выдает уведомление о подключении/подсоединении или не выполняет подключение/подсоединение внутренних установок водоснабжения и/или канализации заявителя к публичной системе водоснабжения и канализации в установленный срок, заявитель вправе обжаловать эти действия в судебную инстанцию в соответствии с законодательством.

Часть 3

Разграничение внутренних установок водоснабжения и канализации и установок оператора

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

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.

34. В частных жилых домах разграничительный пункт 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.

35. В многоквартирных жилых домах разграничительный пункт внутренних установок водоснабжения устанавливается у выхода из водомера, установленного в подвале многоквартирного жилого дома, в соответствии с уведомлением о подключении, выданным оператором. В многоквартирных жилых домах, в которых нет подвалов, водомер устанавливается в колодце или в подъезде дома исходя из местных условий.

36. У небытовых потребителей разграничительный пункт внутренних установок водоснабжения и канализации устанавливается в месте разграничения имущества небытового потребителя и оператора исходя из права собственности, указывается в акте разграничения и является составной частью договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. В случае теплоэнергетических предприятий разграничительный пункт устанавливается в

месте разграничения имущества двух операторов/поставщиков исходя из права собственности.

37. Оператор несет ответственность за соединение в разграничительном пункте.

38. Разграничительным пунктом внутренних установок канализации потребителя и публичной канализационной сети является канализационный колодец присоединения в направлении слива сточных вод.

Часть 4

Заключение договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации

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

40. В зависимости от 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 водоснабжения (питьевого и/или технологического), так и публичную услугу канализации;

2) Договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения (питьевого и/или технологического). Этот договор заключается между оператором и потребителем в случае, когда оператор будет предоставлять только публичную услугу водоснабжения (питьевого и/или технологического);

3) Договор о предоставлении публичной услуги канализации. Этот договор заключается между оператором и потребителем в случае, когда оператор будет предоставлять только публичную услугу канализации или только услугу по очистке сточных вод потребителя.

41. Для заключения договоров, предусмотренных пунктом 40 настоящего Положения, заявитель подает заявление предусмотренной оператором формы, а оператор для заключения этих договоров использует данные и информацию, представленные физическим или юридическим лицом согласно условиям пунктов 18, 19 и 27. В случае изменения собственника места потребления физическое или юридическое лицо обязано представить оператору следующие документы для заключения договора:

а) заявление с указанием фамилии и имени (наименования, в случае физического лица, индивидуального предпринимателя, юридического лица), адреса (местонахождения), (бланк заявления представляется 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, подлежащих сбросу в публичную канализационную сеть, режим сброса;

е) копию удостоверяющего личность документа, в случае физического лица;

f) почтовые индексы, идентификационный код собственника/арендатора, фискальный код, банковские реквизиты, должности, фамилия, имя лиц, уполномоченных подписать договор.

42. 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, который владеет недвижимым имуществом на основании другого права, нежели право собственности, с правом указания условия предоплаты месячного потребления в договоре о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, с последующим выполнением перерасчета согласно показаниям водомера.

43. Договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации составляется в двух экземплярах, по одному для каждой из договаривающихся сторон. 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, прилагается, в обязательном порядке, как составная часть, акт установления разграничительного пункта.

44. В договоре о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в обязательном порядке указываются:

a) 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;

b) предмет договора, уровни качества;

c) намеченный объем поставки воды и/или намеченный объем приема сточных вод (за исключением бытовых потребителей);

d) способ учета потребления воды и отведения сточных вод;

e) разграничительный пункт;

f) права и обязанности оператора и потребителя;

g) средства получения информации о действующих тарифах;

h) условия перерыва 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;

k) способы разрешения споров, связанных с невыполнением или ненадлежащим выполнением условий договора, другие условия, оговоренные сторонами и не противоречащие законодательству.

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

45. 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 осмотр водомера питьевой (технологической) воды и водомера сточных вод, если имеются, отводимых в публичную канализационную систему, и наложенных пломб, в обязательном присутствии потребителя или его представителя.

В результате осмотра оператор составляет акт проверки водомера в двух экземплярах (по одному для каждой из сторон). Акт проверки водомера подписывается оператором и потребителем или его представителем.

46. 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, один договор на несколько мест потребления, указывая данные о каждом месте потребления в приложении к договору. В случае заключения одного договора на несколько мест потребления оператор отдельно указывает в счете-фактуре на оплату, передаваемом бытовому потребителю, сумму оплаты по каждому месту потребления. Заключение индивидуальных договоров между оператором и каждым отдельным собственником/арендатором квартиры осуществляется в обязательном порядке с соблюдением условий, предусмотренных в части (4) ст.29 [Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#).

47. 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.

48. Оператор заключает договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации с соблюдением следующих требований настоящего Положения:

а) в случае подключения/подсоединении оператором внутренних установок заявителя к публичной системе водоснабжения и канализации, договор заключается в тот же день;

б) в остальных случаях – в течение не более пяти рабочих дней со дня подачи заявления о заключении договора и представления необходимых документов согласно утвержденному списку.

49. 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.

50. Заявитель вправе обжаловать отказ оператора от заключения договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации в компетентную судебную инстанцию в сроки, предусмотренные законодательством.

51. Потребитель, выступающий стороной договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации, который осуществил отчуждение объекта недвижимости – места потребления, обязан полностью внести оплату и долги за публичную услугу водоснабжения и канализации, пени,

если они предусмотрены договором, и на основании поданного оператору заявления вправе расторгнуть договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации на соответствующее место потребления, согласно условиям, предусмотренным [Гражданским кодексом](#) Республики Молдова.

52. Физическое или юридическое лицо, получившее на праве собственности объект недвижимости, который не был отключен от публичной системы водоснабжения и канализации, обязано обратиться к оператору для заключения договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации в течение 15 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 пять дней. Оператор вправе при этом потребовать от физического или юридического лица внесения оплаты за незаконное потребление (при установлении такового) с даты приобретения данным лицом права собственности на соответствующий объект недвижимости, но при строгом соблюдении условий пунктов 130–133 настоящего Положения.

53. Оператор вправе отключить место потребления со дня расторжения договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации на соответствующее место потребления, если другое лицо не обратилось за заключением нового договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации на данное место потребления.

54. В случае смерти бытового потребителя, на период определения наследника(ов) объекта недвижимости скончавшегося лица, поставщик, по запросу одного из наследников, заключает договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации при условии погашения задолженностей, образовавшихся по данному месту потребления, и внесения предоплаты за предоставляемую услугу в размере, рассчитанном исходя из среднего потребления за последние три месяца. При невыполнении этого условия претендующими на наследство лицами оператор вправе отключить внутренние установки водоснабжения и канализации от публичной системы водоснабжения и канализации.

55. 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/или заключить договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, оператор вправе отключить внутренние установки водоснабжения и канализации от публичной системы водоснабжения и канализации.

56. 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.

57. В случае жилых помещений в общежитиях, где санитарный узел предусмотрен для общего пользования жильцов соответствующего этажа, договор заключается с управляющим многоквартирного жилого дома (ассоциацией совладельцев в кондоминиуме) или при отсутствии управляющего с

назначенным жильцами лицом с указанием потребностей всех жильцов многоквартирного дома.

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

59. При изменении назначения жилого помещения собственник, владелец недвижимого имущества:

а) обязан обратиться к оператору за заключением нового договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в течение 15 дней со дня получения документов об изменении назначения жилого помещения.

б) если в результате изменения назначения жилого помещения увеличивается расход воды в указанном месте потребления или концентрация загрязняющих веществ в сточных водах, сбрасываемых потребителем в публичную систему канализации, оператор вправе выдать потребителю, при необходимости, новое уведомление о подключении внутренних установок канализации.

с) в случае изменения назначения помещения из жилого в нежилое и необращения владельца недвижимого имущества к оператору для заключения нового договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в качестве небытового потребителя в срок, установленный в подп.а), оператор вправе претендовать на взыскание разницы между стоимостью, рассчитанной на основе фактического тарифа, применяемого к потребителю, и стоимостью, рассчитанной на основании тарифа, который должен был применяться к потребителю в результате изменения назначения жилого помещения, за период с момента изменения назначения жилого помещения, но не более одного года, при условии, что у потребителя установлен водомер, опломбированный в установленном порядке, а его метрологическая поверка действительна на расчетный период. Если договор отсутствует, а срок метрологической поверки водомера истек, было совершено вмешательство в водомер или была нарушена или снята пломба, оператор вправе применить условия пунктов 130–133 настоящего Положения.

60. В случае частичного использования жилого помещения бытовым потребителем в других 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 бытовые 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. При несоблюдении потребителем указанных условий оператор вправе отключить место потребления, предупредив соответствующее лицо уведомлением об отключении не менее чем за пять дней и с соблюдением требований пунктов 151–155 настоящего Положения.

61. 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 даты регистрации соответствующего заявления.

62. 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 семь 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 на отключение.

63. В случае отключения внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя от публичной системы водоснабжения и канализации, согласно настоящему Положению оператор вправе приостановить договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации на 30 дней со дня отключения. Если за этот период потребитель не устраняет причины отключения внутренних установок водоснабжения и канализации и не обращается за их повторным подключением к публичной системе водоснабжения и канализации, оператор в одностороннем порядке расторгает договор о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации за существенное неисполнение.

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

65. 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

66. 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 № 303/2013](#) и в настоящем Положении;

b) лично присутствовать или четко назначить лицо, которое будет присутствовать при снятии показаний водомера, при проведении экспертной метрологической поверки, проверке 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 № 303/2013](#) и настоящим Положением;

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 № 303/2013](#) и настоящим Положением;

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 требований в [Законе о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#) и в настоящем Положении;

e) отказаться (окончательно или временно) от услуг оператора в порядке, установленном [Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#), настоящим Положением и договором о предоставлении публичной услуги 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 в порядке и сроки, установленные законодательством Республики Молдова;

h) требовать возмещения ущерба, причиненного по вине оператора, в соответствии с [Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#), [Гражданским кодексом](#) и настоящим Положением;

i) пользоваться другими правами, установленными [Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#), [Законом о защите прав потребителей № 105/2003](#) и настоящим Положением;

j) на прекращение предоставления услуг на определенный срок и приостановление договора на срок не менее трех месяцев;

k) на изменение или расторжение договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с [Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#) и настоящим Положением;

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/подсоединении, при необходимости увеличения расхода воды;

o) на выплату возмещений со стороны оператора за несоблюдение параметров качества публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с согласованными сторонами условиями договора;

p) пользоваться доступом к круглосуточной телефонной службе оператора, номер телефона которой указывается в обязательном порядке в договоре и в счете-фактуре.

67. Обязанности потребителя:

a) соблюдать условия заключенного договора, положения [Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#) и требования настоящего Положения;

b) представить оператору данные и документы, необходимые для заключения, перезаключения или 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 нормативно-техническими документами, своевременно устранять аварии и утечку воды в собственных внутренних сетях;

d) обеспечивать целостность водометров и наложенных на них пломб, в том числе предпринимать меры по защите водометра от замерзания;

e) предоставлять доступ персоналу оператора при предъявлении соответствующего удостоверения для снятия показаний водометра, монтажа/демонтажа водометра и его предъявления на метрологическую проверку, для проведения проверки целостности водометра 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 № 303/2013](#) и настоящим Положением.

f) предоставлять доступ персоналу оператора при предъявлении соответствующего удостоверения к контрольным колодцам для отбора проб, к публичным сетям водоснабжения и канализации, расположенным на территории потребителя, для проведения аварийных работ и работ по реконструкции;

g) оплачивать в установленные сроки счета-фактуры за 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 отводить для сброса в публичную систему канализации вещества, запрещенные нормативными актами и способные вызвать аварию в публичной канализационной системе или ухудшить функционирование сооружений по очистке сточных вод, и не допускать сброса сточных вод с концентрацией загрязняющих веществ, превышающей максимально допустимую концентрацию загрязняющих веществ в сточных водах;

k) сохранять чистоту и содержать в надлежащем состоянии расположенный на своей собственности смотровой колодец, в котором установлен водометр;

l) выполнять работы по обслуживанию и ремонту, возложенные на него в соответствии с [Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#), на находящихся в его пользовании внутренних установках водоснабжения и канализации для недопущения утечек воды или, в случае их ненадлежащего функционирования – чтобы не создавать опасности для общественного здоровья;

m) уведомлять оператора в течение семи рабочих дней в случае отчуждения объекта недвижимости и изменения назначения помещения из жилого в нежилое помещение, а также об изменении других данных, указанных в договоре о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

n) возмещать оператору ущерб, причиненный повреждением публичной системы водоснабжения и канализации, путем отведения в публичную канализационную сеть запрещенных к сбросу загрязняющих веществ и сточных вод с содержанием загрязняющих веществ, превышающим максимально допустимую концентрацию загрязняющих веществ в сточных водах, а также в других случаях, предусмотренных законом;

o) уведомлять оператора в случае выявления неисправности водометра или нарушения наложенных пломб;

р) заявить о расторжении договора 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 осмотре 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 те, которые указаны в договоре о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, согласно условиям настоящего Положения;

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) уведомлять оператора обо всех неполадках в технологическом процессе, которые могут привести к нарушению обычного режима работы публичных сетей и очистных сооружений или их поломке (небытовой потребитель);

w) содержать в нормальных условиях контрольный колодец для проверки качества сбрасываемых сточных вод.

68. Обязанности оператора по отношению к потребителям:

a) 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 № 303/2013](#) и настоящего Положения;

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

c) соблюдать условия договоров;

d) обеспечивать функционирование публичных систем водоснабжения и канализации согласно предусмотренным проектами параметрам;

e) соблюдать показатели эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации, установленные органом местного публичного управления;

f) обеспечить непрерывность предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации в разграничительном пункте сетей согласно физическим и качественным параметрам;

g) выдавать уведомления о подключении/подсоединении к публичной системе водоснабжения и канализации в течение не более 20 дней с даты подачи заявления и представления необходимых документов, указанных в настоящем Положении;

h) информировать потребителей, не менее чем за три 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 запланированном 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 своих сетях, в сроки, установленные [Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#), настоящим Положением и другими нормами;

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

к) осуществлять установку, ремонт, замену и метрологическую поверку водомеров для предоставляемых услуг, в соответствии с требованиями [Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#) 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;

л) не допускать дискриминации потребителей, исчислять плату за предоставленную услугу на основании 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 нормативных актов;

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

н) вернуть или пересчитать потребителям неверно выставленные в счетах-фактурах суммы и выплатить им возмещения за причиненный по своей вине ущерб, в соответствии с [Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#), [Гражданским кодексом](#) и настоящим Положением;

о) 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 восстанавливать пострадавшие земельные 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 требованиям настоящего Положения, и возобновлять предоставление публичных услуг;

с) ежемесячно выставлять потребителю счет-фактуру, выписанный на основе показаний водомера или на основании норм потребления, в случае, когда водомер не установлен, для оплаты предоставленных услуг по действующим тарифам, не менее чем за 10 дней до истечения указанного в счете-фактуре крайнего срока оплаты;

г) определять объем потребления воды и сточных вод, при отсутствии водомера, согласно требованиям пункта 107;

д) представлять, по требованию потребителя, информацию о прежнем объеме потребления воды, о начисленных и уплаченных платежах и пенях. Оператор представляет в обязательном порядке потребителю расчет объема воды и объема сточных вод в случае незаконного потребления;

е) отвечать на письменные петиции потребителя в сроки, установленные законодательством Республики Молдова;

u) возмещать причиненный потребителю ущерб в случае, когда доказана вина оператора;

v) возвращать 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 или почтовые отделения, или через свои территориальные офисы, в предусмотренный в настоящем Положении срок, платежей за публичную услугу водоснабжения и канализации;

y) обеспечивать доступ потребителей к круглосуточной телефонной службе, номер телефона которой указывается в обязательном порядке в договоре и в счете-фактуре;

z) осуществлять снятие показаний водомера, проверку водомера и наложенных пломб только в присутствии потребителя или его представителя.

69. Права оператора по отношению к потребителям:

a) начислять потребителям пени за неоплату предоставленной публичной услуги водоснабжения и канализации в срок, установленный в счете-фактуре на оплату, согласно требованиям [Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#);

b) иметь доступ к водомерам, установленным у потребителей, с которыми он заключил договоры о предоставлении 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 наложенных на них пломб, а также для отключения внутренних установок водоснабжения и канализации потребителей в случаях, предусмотренных [Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#) и настоящим Положением. Доступ осуществляется только в присутствии потребителей или их представителей;

c) ограничивать или прерывать предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации в случаях, предусмотренных [Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#) и настоящим Положением;

d) отключать внутренние установки водоснабжения и канализации в случаях, предусмотренных пунктом 144 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 нехватки у оператора производственных мощностей, отказ должен быть мотивированным и надлежащим образом обоснованным;

f) продемонстрировать потребителю факт и способ незаконного потребления им воды, составить акт выявления незаконного потребления и осуществить перерасчет потребления воды и объема сточных вод в соответствии с требованиями пунктов 130–133 настоящего Положения;

g) исправлять ошибочный счет-фактуру, согласно пунктам 127–129 настоящего Положения;

h) требовать от потребителя предоплаты в случаях, предусмотренных настоящим Положением;

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;

ж) 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;

к) инициировать и участвовать в метрологической экспертизе водомера, во внесудебной экспертизе в специализированных учреждениях, в случае предполагаемого повреждения водомера, вмешательства в водомер или нарушения пломб оператора.

Часть 6

Учет объемов воды, поставленной потребителям, и объемов сточных вод, отведенных в публичную канализационную систему

70. Объем воды, поставленной потребителю, определяется на основании показаний водомера питьевой или технологической воды. Объем сточных вод, отведенных в публичную канализационную систему и принятых оператором, определяется на основании показаний водомера по учету сточных вод, а при его отсутствии объем сточных вод определяется на основании показаний водомера питьевой или технологической воды.

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

72. Не допускается предоставление публичной услуги питьевого и технологического водоснабжения новым потребителям без установки соответствующих водомеров учета объемов воды, согласно требованиям, предусмотренным пунктом 71 настоящего Типового положения. Не является обязательной установка водомеров для учета объемов сточных вод.

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

74. Приобретение, установка, эксплуатация, обслуживание, ремонт, замена и метрологическая поверка водомеров осуществляются:

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

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

с) у других потребителей – согласно договору, заключенному между потребителем и оператором, или между потребителем и управляющим многоквартирного жилого дома, за счет финансовых средств потребителя.

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

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

77. Установка водометров осуществляется согласно требованиям Молдавского стандарта SM SR EN 14154-2+A1: 2010 "Водометры. Часть 2: Установка и условия эксплуатации".

78. После установки водометр пломбируется представителем оператора в обязательном присутствии потребителя, с составлением протокола сдачи в эксплуатацию водометра в двух экземплярах. Форма протокола сдачи в эксплуатацию водометра разрабатывается оператором по образцу, установленному в приложении № 3. В протоколе указываются дата установки, тип и номер водометра, место его установки, фамилия или наименование потребителя, наименование оператора, исходные показания водометра, номер пломб, другие сведения. Нить пломбы оператора должна быть медной или из другого некорродирующего металла.

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

80. Запрещается любая форма вмешательства потребителя в водометр и наложенные на него пломбы или в другие установки оператора, а также блокирование доступа к ним персоналу оператора.

81. Потребитель или лицо, ответственное за целостность водометра, обязано уведомлять оператора в случае обнаружения повреждения водометра или нарушения целостности пломб оператора.

82. Персонал оператора обязан предъявлять потребителю служебное удостоверение и сообщать о цели визита при запросе доступа на собственность потребителя с целью проверки водометра, для снятия показаний водометра, для инспектирования внутренних сетей потребителя, для осмотра водопроводного ввода, для выполнения работ на установках, находящихся в собственности оператора и расположенных на собственности потребителя, или с целью отключения от публичной системы водоснабжения и канализации внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя, согласно требованиям настоящего Положения. В указанных случаях потребитель обязан немедленно и безусловно обеспечить доступ персонала оператора к водометру и соответствующим установкам. В случае отказа оператор вправе задокументировать это путем составления соответствующего акта, с последующим применением условий подпункта b) пункта 145 настоящего

Положения. Персонал оператора и потребитель вправе определить по взаимному согласию время проведения вышеуказанных мероприятий.

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

84. Снятие показаний водомера в целях фактурирования предоставленной публичной услуги осуществляется ежемесячно, за исключением частных жилых домов, оператором или потребителем, а данные водомера указываются в счете-фактуре на оплату. Оператор несет ответственность за снятие показаний водометров у потребителей, с которыми у него заключены договоры о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. Оператор вправе требовать от потребителей доступа к водомеру для снятия показаний водомера и для проверки водомера в любое время дня, в промежутке с 8.00 до 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. Проверка водомера и наложенных пломб осуществляется оператором по мере необходимости, и только в присутствии потребителя или его представителя, в том числе членов семьи бытового потребителя, достигших совершеннолетия и проживающих вместе с ним, с составлением акта проверки в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон.

85. Представитель оператора не вправе проводить проверку водомера в отсутствие потребителя или его представителя, за исключением случая, когда потребитель отказывается участвовать в проверке водомера. Представитель оператора обязан осмотреть целостность водомера и наложенных пломб, не повреждая или не нарушая их. В случае, когда представитель оператора обнаруживает повреждение водомера и/или нарушение пломб оператора, он демонстрирует соответствующие нарушения потребителю. Представитель оператора вправе проверить целостность водопроводного ввода. В результате проверки водомера и наложенных пломб и после проверки целостности водопроводного ввода представитель оператора обязан составить акт проверки в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон. Акт проверки подписывается потребителем.

86. В случае отказа потребителя или его представителя от участия в проверке водомера представитель оператора проводит проверку в его отсутствие, составляя акт проверки водомера, в котором указывается факт отказа. Акт проверки водомера, подписанный представителем оператора, вручается потребителю, а в случае отказа потребителя от получения составленного акта он направляется потребителю по почте.

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

88. Акт выявления незаконного потребления подписывается представителем оператора и потребителем или его представителем. В случае отказа потребителя или его представителя от подписания акта выявления незаконного потребления,

представитель оператора указывает в акте факт и причины отказа. В случае несанкционированного подключения внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации, или в случае потребления воды в обход водомера, представитель оператора устраняет выявленные нарушения и сохраняет соответствующие доказательства.

89. Представитель оператора вправе снять, в присутствии потребителя, водомер для его представления в учреждение, которое проводит внесудебную экспертизу, в случае предположения, что данный водомер поврежден, что совершено вмешательство в водомер или нарушены пломбы оператора. Представитель оператора обязан составить акт демонтажа в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон. В акте демонтажа указывается, в обязательном порядке, номер и показания водомера, номера наложенных на водомер пломб оператора, а также причины демонтажа. Представитель оператора упаковывает водомер и/или наложенные пломбы в собственный пакет и в тот же день вместе с потребителем предоставляет водомер на внесудебную экспертизу, или вручает упакованный и опломбированный водомер потребителю для его предоставления на внесудебную экспертизу в течение семи дней. Потребитель не вправе снимать пломбы с пакета, в который был помещен водомер, и/или наложенные пломбы.

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

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

90. Оператор и потребитель вправе обращаться за проведением повторной внесудебной экспертизы.

После проведения внесудебной экспертизы оператор или потребитель, при необходимости, обязан предоставить второму в течение 10 дней водомер и/или пломбы, наложенные оператором на водомер, и заключение внесудебной экспертизы водомера и/или пломб, наложенных оператором на водомер.

91. В случае, когда потребитель не предъявляет опломбированный водомер и/или наложенные на водомер пломбы на внесудебную экспертизу, или установлено нарушение пломб, наложенных на пакет, в который был упакован водомер, или поврежден пакет, в который был упакован водомер, оператор вправе применить к потребителю условия пункта 130 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 130 настоящего Положения.

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

93. Оператору запрещается применять условия пункта 130 настоящего Положения в случае, когда не был установлен способ, которым потребитель совершал незаконное потребление. Основанием для установления незаконного потребления служат акт выявления незаконного потребления, выводы заключения внесудебной экспертизы, выводы заключения метрологической экспертизы и результаты рассмотрения других собранных оператором доказательств.

94. Решение о незаконном потреблении принимается оператором в течение не более 20 дней с даты составления акта выявления незаконного потребления и/или выводов внесудебной экспертизы, выводов заключения метрологической

экспертизы. Если оператором установлено, что потребитель не совершал незаконного потребления, оператор информирует об этом соответствующего потребителя.

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

96. В случае выявления или установления оператором факта изменения назначения помещения из жилого в нежилое, без обращения владельцем объекта недвижимости к оператору в установленный срок для заключения нового договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в качестве небытового потребителя, оператор вправе составить акт выявления изменения назначения жилого помещения и принять обоснованное решение, с указанием обстоятельств и причин, на основании которых оно принято, посредством которого взыскать разницу между стоимостью услуги, рассчитанной на основании фактического тарифа, и стоимостью услуги, рассчитанной на основании тарифа, который подлежал применению к потребителю в результате изменения назначения жилого помещения, за период от изменения назначения жилого помещения и до его обнаружения или установления оператором, но не более одного года, при условии, что у потребителя установлен опломбированный в установленном порядке водомер, а его метрологическая поверка действительна на расчетный период.

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

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

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

99. В случае уведомления оператора потребителем, в соответствии с пунктом 81 настоящего Положения, о повреждении водомера и/или о нарушении пломб оператора, это не квалифицируется как незаконное потребление потребителем, если данное нарушение не доказывается в результате рассмотрения.

100. 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 внесудебной экспертизы не приостанавливается предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации.

101. 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.

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

103. Оператор и потребитель или их представители вправе присутствовать при метрологической поверке водомера. Акт с результатами метрологической поверки предоставляется оператору и потребителю.

104. Оператор и потребитель могут инициировать метрологическую экспертизу водомера в случае, когда у одной из сторон имеются подозрения по поводу правильности работы водомера. Оплата метрологической экспертизы осуществляется стороной, которая ее инициировала. Если в результате метрологической экспертизы жалоба подтверждается, оператор производит перерасчеты в соответствии с пунктами 111–113 настоящего Положения. Бытовой потребитель оплачивает расходы на метрологическую экспертизу только в случае, когда его жалоба не находит подтверждения.

105. Демонтаж водомера для проведения метрологической экспертизы по запросу потребителя осуществляется оператором в течение не более пяти дней с даты регистрации соответствующего заявления. Оператор обязан довести до сведения бытового потребителя обязанность оплаты тарифа на демонтаж, повторную установку водомера, на метрологическую экспертизу и его опломбирование, если в результате запрошенной бытовым потребителем метрологической экспертизы доказано, что водомер работает в пределах допустимой погрешности.

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

107. При отсутствии водомера (водомер не установлен), объем потребления воды рассчитывается в соответствии с утвержденными в установленном порядке нормами потребления, согласно требованиям нормативных актов. В случае прекращения водоснабжения на срок, превышающий три дня подряд, и отсутствия водомеров объем поставленной воды определяется с учетом фактического срока предоставления услуг. При отсутствии водомера по учету сточных вод, объем отведенных сточных вод считается равным объему потребленной воды. Перерывы в водоснабжении регистрируются в установленном порядке.

108. В случае, когда водомер установлен в пределах собственности оператора, ответственность за целостность водомера и наложенных пломб возлагается на оператора. Оператор обязан обеспечить, по запросу, доступ потребителя к водомеру. В этом случае потребитель вправе наложить на водомер свою пломбу.

109. В случае, когда водомер, установленный у бытового потребителя или на водопроводном вводе многоквартирного жилого дома, поврежден не по вине потребителя, оператор восстанавливает учет объема питьевой воды в течение пяти рабочих дней с даты демонтажа водомера, путем ремонта водомера или его замены. Небытовые потребители восстанавливают за свой счет учет объема питьевой воды, технологической воды, сточных вод в течение пяти рабочих дней путем ремонта водомера или его замены.

110. В случае хищения или повреждения водомера по вине потребителя, он обязан известить оператора. В этих случаях потребитель оплачивает все расходы на ремонт, установку или замену водомера. Восстановление учета потребления воды производится в течение не более 10 рабочих дней с даты документальной регистрации хищения или повреждения водомера. В случае неподчинения потребителя данному требованию оператор вправе применить пункт 115 настоящего Положения.

111. 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 три месяца до поверки (повреждения).

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

113. В случае, когда водомер похищен или поврежден, либо вышел из строя не по вине потребителя, и он известил оператора, объем потребления воды /объем сточных вод рассчитывается, исходя из среднемесячного объема воды, зарегистрированного за последние три месяца его работы, определенного за период со дня последнего снятия показаний водомера до даты опломбирования водомера оператором.

В случае, когда водомер был демонтирован для ремонта, метрологической поверки или метрологической экспертизы, объем потребления воды/ объем канализации за время отсутствия водомера рассчитывается, исходя из

среднемесячного объема воды, зарегистрированного за последние три месяца до проверки (повреждения).

114. В случае, когда потребитель, который был извещен о дате визита оператора, не разрешает персоналу оператора при предъявлении удостоверения доступ для проведения проверки водомера в промежутке времени с 8.00 до 20.00, представитель оператора составляет акт отказа в доступе, который вручается или отправляется потребителю по почте, в котором обязательно указывается дата следующего визита для проверки 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 в соответствии с требованиями подпункта б) пункта 145 настоящего Положения.

115. 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.

116. В случае невыполнения небытовым потребителем обоснованного предписания оператора, переданного потребителю не менее чем за 30 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, с учетом расхода, определенного в ходе осмотра водомера, и периода времени со дня истечения срока, указанного в предписании оператора, и до даты установки адекватных расходу водомеров.

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

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. В случае несоблюдения данных требований потребителем объем расходы воды за период снятия пломб с гидрантов и других противопожарных установок определяется оператором в зависимости от сечения ввода, скорости движения воды и периода времени до опломбирования гидрантов и других противопожарных установок.

Часть 7

Фактурирование и оплата публичной услуги водоснабжения и канализации

118. Оплата публичной услуги водоснабжения и канализации осуществляется на основании счета-фактуры, ежемесячно выписываемого

оператором и вручаемого потребителю или отправленного по почте. По запросу потребителя счет-фактура может отправляться в электронном формате.

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

120. В многоквартирных жилых домах, в которых договоры о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации заключены с управляющим многоквартирного жилого дома, фактурирование услуги осуществляется на основании утвержденных тарифов и объема воды, зарегистрированного общим водомером, установленном на водопроводном вводе многоквартирного жилого дома. Поквартирное распределение объема воды, зарегистрированного общим водомером, установленном на водопроводном вводе многоквартирного жилого дома, осуществляется управляющим многоквартирного жилого дома на основании утвержденного Правительством Положения о предоставлении коммунальных и некоммунальных услуг, использовании, эксплуатации и управлении жильем, и согласно части (1) ст.19 [Закона о кондоминиуме в жилищном фонде № 913/2000](#).

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

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

123. Счет-фактура на оплату, ежемесячно выставляемый оператором потребителю, должен 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;

к) адрес и номер телефона оператора, в том числе номер телефона круглосуточной службы, электронной почты и официальной веб-страницы оператора.

124. Счет-фактура на оплату должен содержать и следующие примечания:
"ВНИМАНИЕ!

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

125. Оператор не вправе включать в ежемесячный счет-фактуру на оплату иные суммы, кроме рассчитанных согласно требованиям пунктов 119–122 настоящего Положения.

126. Оператор вправе применять к потребителям пени за каждый день просрочки оплаты предоставленных услуг, с первого дня после крайнего срока оплаты счета-фактуры. Сумма пеней предъявляется потребителю для оплаты в отдельном счете-фактуре. Пеня подлежит применению в соответствии с положениями утвержденного Агентством Типового договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. Размер пени не может превышать размер, установленный [Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#). Пеня не применяется в случае ошибочных счетов-фактур.

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

128. 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 № 1107/2002](#) (Официальный монитор Республики Молдова, 2002 г., № 82-86, ст.661), или в случае, когда потребитель не может доказать данный факт и не может указать дату выписки ошибочного счета-фактуры.

129. При выписке ошибочного счета-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 ошибочного счета-фактуры.

130. В случае установления оператором незаконного потребления потребителем, оператор вправе рассчитать объем предоставленной публичной услуги, который подлежит включению оператором в счет-фактуру потребителя и определяется 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 водомером, установленным в многоквартирном жилом доме и т.д.), не ущемляя законных прав потребителя.

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

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

133. 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.

134. 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 один год. В случае, когда физическое или юридическое лицо не оплачивает стоимость объема публичной услуги, оператор обращается в судебную инстанцию для возмещения причиненного ущерба.

135. В случае, когда водомер был демонтирован для ремонта или в результате метрологической экспертизы установлено, что погрешность водомера превышает допустимые пределы, потребление воды рассчитывается, исходя из среднего объема за последние три месяца, зарегистрированного до повреждения.

136. Условия пункта 135 могут быть применены только в случае, когда метрологическая экспертиза проведена в пределах максимально допустимого промежутка времени между двумя последовательными метрологическими поверками.

137. 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.

138. Оператор вправе 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 от потребителей, в отношении которых был начат процесс несостоятельности.

139. Оператор требует осуществления предоплаты от потребителя, отключенного от публичной системы водоснабжения и канализации, перед повторным подключением и возобновлением предоставления данной услуги.

140. 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.

141. 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, которыми они владеют не на праве собственности, и потребителей, в отношении которых был начат процесс несостоятельности.

142. 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.

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

- а) фамилию, имя потребителя и номер заключенного с ним договора;
- б) адрес потребителя и места потребления, при их отличии;
- в) сумму предоплаты.

144. В случае, когда условия отведения 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, установленную оператором и утвержденную территориальным экологическим агентством, оператор и заявитель поступают в соответствии с положениями статьи 22 [Закона о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#).

Часть 8

Отключение, повторное подключение внутренних установок водоснабжения и канализации, перерывы и ограничения при предоставлении публичной услуги водоснабжения и/или канализации

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

- а) неудовлетворительное техническое состояние внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя и отказ потребителя 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 проверки и снятия показаний водомеров, производства измерений и отбора проб сточных вод, контроля наложенных пломб, регулирования распределения питьевой воды (в случае несоблюдения установленных лимитов), а также для выполнения других работ по эксплуатации, обслуживанию, реконструкции, строительству и т.д. Оператор обязан

документально оформить этот факт путем составления соответствующего акта, который должен быть направлен потребителю вместе с уведомлением об отключении;

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

д) 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 публичную услугу в течение 10 календарных дней после крайнего срока оплаты, указанного в выставленном потребителю счете-фактуре, с соблюдением срока, предусмотренного подпунктом q) пункта 68 настоящего Положения;

ф) установление незаконного потребления, выявление или установление факта изменения назначения помещения из жилого в нежилое, без обращения владельца объекта недвижимости в установленный срок за заключением договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в качестве небытового потребителя, за которым последовала неоплата выписанного счета-фактуры за пересчитанную услугу, в течение 10 календарных дней после крайнего срока оплаты, указанного в выставленном потребителю счете-фактуре, с соблюдением срока, предусмотренного подпунктом q) пункта 68 настоящего Положения.

146. Приостановление подачи воды потребителю или приема сточных вод от потребителя, в соответствии с пунктом 145 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 08.00 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 пять дней до намеченной даты отключения. В случаях, предусмотренных подпунктами е) и ф) пункта 145 настоящего Положения, оператор информирует бытового потребителя посредством счета-фактуры на оплату о потреблении за предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации, о возможных последствиях в случае несвоевременной оплаты счета-фактуры.

147. В случае выполнения оператором мер, предусмотренных пунктом 145 настоящего Положения, оператор обязан обеспечить, чтобы предпринимаемые им действия не ухудшали качества публичной услуги водоснабжения и канализации, предоставляемой другим потребителям.

148. Запрещено отключение внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя от публичной системы водоснабжения и канализации в других случаях, кроме предусмотренных настоящим Положением.

149. 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, выявления или установления изменения назначения помещения из жилого в нежилое, без обращения владельца объекта недвижимости в установленный срок за заключением

договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, в положении, применимом к небытовым потребителям. В этом случае потребитель обязан уведомить оператора в письменном виде о том, что он обратился с иском в судебную инстанцию с приложением копии иска.

В то же время потребитель обязан оплатить счета-фактуры за текущую услугу, направленные ему оператором, а также пени, начисленные согласно условиям договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

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

151. Отключение или 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.

152. Представитель оператора, который произвел отключение или повторное подключение внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя, обязан составить акт отключения/ повторного подключения в двух экземплярах (по одному для каждой из сторон), указав в акте причины отключения/ повторного подключения и основную информацию о водомере потребителя.

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

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

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

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

157. Потребитель вправе обратиться к оператору за повторным подключением внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации, после устранения им причин, вызвавших отключение, и после оплаты тарифа на повторное подключение. Оператор обязан

повторно подключать внутренние установки водоснабжения и канализации потребителя к публичной системе водоснабжения и канализации в срок, не превышающий трех рабочих дней после обращения потребителя за повторным подключением и оплаты им тарифа за повторное подключение.

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

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

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

В случае незапланированных перерывов в предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, оператор обязан восстановить предоставление публичной услуги потребителям в кратчайший срок, но не выше срока, установленного договором о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, а также в пределах, установленных [Законом о публичной услуге водоснабжения и канализации № 303/2013](#), настоящим Положением и другими нормами.

161. Оператор обеспечивает круглосуточную работу аварийных бригад и дежурных операторов для регистрации телефонных звонков потребителей в круглосуточную телефонную службу.

162. В случае незапланированных перерывов в предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации на местном уровне (улица, квартал), которые затрагивают 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.

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

164. 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 погасить пожары.

165. В случае подачи воды с перебоями по причине недостаточной пропускной способности водопровода, оператор, с согласия органов местного публичного управления, организует распределение воды в соответствующих секторах населенного пункта по графику, с информированием потребителей о режиме поставки воды. Одновременно оператор разрабатывает и выполняет меры по обеспечению последующей подачи воды потребителям в предусмотренном объеме.

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

Часть 9

Жалобы потребителей и процедуры разрешения разногласий

167. 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.

168. 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 пяти дней в неделю, по восемь часов в день, в течение которых потребитель может подать жалобу.

169. Представитель 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.

170. 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.

171. 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.

172. Потребители вправе требовать возмещения причиненного оператором материального и морального ущерба в соответствии с положениями [Гражданского кодекса](#) Республики Молдова.

173. 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;

d) действия, предпринятые оператором для решения поднятых в жалобе проблем;

e) решение оператора.

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

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

176. В случае неразрешения разногласия между потребителем и оператором мирным путем, оператор обязан рассмотреть создавшееся положение и ответить потребителю в письменном виде о принятом решении.

177. При несогласии с ответом оператора или неполучении в установленный срок ответа от оператора, потребитель вправе обратиться в Агентство для разрешения разногласий или в судебную инстанцию – для разрешения спора.

178. В случае несогласия потребителя с ответом Агентства, он вправе обжаловать этот ответ в судебной инстанции в соответствии с [Административным кодексом Республики Молдова № 116/2018](#) (Официальный монитор Республики Молдова, 2018 г., № 309-320, ст.466). Решения Агентства по разрешению поднятых в петиции проблем могут быть обжалованы в административный суд в течение 30 дней с даты сообщения документа, согласно требованиям [Административного кодекса](#).

179. Споры между договаривающимися сторонами, возникшие в связи с предоставлением публичной услуги водоснабжения и канализации, разрешаются в компетентной судебной инстанции.

Приложение № 1
к Типовому положению об организации
и функционировании публичной услуги
водоснабжения и канализации,
утвержденному Постановлением
Административного совета НАРЭ
№ 355/2019 от 27 сентября 2019 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 водометров:

—

—

7. Требования к установке водометров:

—

—

8. Другие требования: Разработка и согласование проекта внутренних установок водоснабжения и канализации с оператором является обязательной. Одна копия согласованного проекта остается у оператора. Согласование данного проекта осуществляется оператором в течение не более 10 дней со дня обращения.

Приложение № 2
к Типовому положению об организации
и функционировании публичной услуги
водоснабжения и канализации,
утвержденному Постановлением
Административного совета НАРЭ
№ 355/2019 от 27 сентября 2019 г.

Г-ну/Г-же _____
(должность ответственного лица)
от _____

тел. _____

Договор № _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о метрологической проверке (очередной, экспертной, с выполнением работ)
водомера № _____

Настоящим, прошу оказать техническую поддержку со стороны _____
по выполнению работ по демонтажу/монтажу и метрологической проверке (очередной,
экспертной, с выполнением работ) водомера № _____.

Оплату запрошенных услуг гарантируем.

Дата _____

Подпись _____

Приложение № 3
к Типовому положению об организации
и функционировании публичной услуги
водоснабжения и канализации,
утвержденному Постановлением
Административного совета НАРЭ
№ 355/2019 от 27 сентября 2019 г.

Протокол сдачи в эксплуатацию водомера

№ _____ от _____

Оператор

—

Потребитель

—

(наименование организации / фамилия и имя)

Адрес

—

(Почтовый адрес, телефон)

Установлен водомер в месте потребления

—

Тип водомера _____

Заводской № _____ Показания _____

Дата государственной проверки _____ Пломба проверяющего метролога _____

Пломба Оператора № _____ Другие пломбы _____

Тип водомера _____

Заводской № _____ Показания _____

Дата государственной проверки _____ Пломба проверяющего метролога _____

Пломба Оператора № _____ Другие пломбы _____

Тип водомера _____

Заводской № _____ Показания _____

Дата государственной проверки _____ Пломба проверяющего метролога _____

Пломба Оператора № _____ Другие пломбы _____

Тип водомера _____

Заводской № _____ Показания _____

Дата государственной проверки _____ Пломба проверяющего метролога _____

Пломба Оператора № _____ Другие пломбы _____

Потребитель (представитель потребителя)

—

(фамилия, имя, должность, подпись)

Представитель Оператора

—

(фамилия, имя, должность, подпись)

Контактный телефон Оператора: _____

Примечание: Протокол составляется в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон, и подписывается потребителем, оператором. Оператор вправе внести в протокол и другие данные.

и функционировании публичной услуги
водоснабжения и канализации,
утвержденному Постановлением
Административного совета НАРЭ
№ 355/2019 от 27 сентября 2019 г.

Акт демонтажа водомера
№ _____ от _____

Оператор

—

Потребитель

—

(наименование организации / фамилия и имя)

Адрес

—

(Почтовый адрес, телефон)

Был демонтирован водомер в месте потребления:

Тип водомера _____

Заводской № _____ Показания _____

Пломба Оператора № _____ Другие пломбы _____

Тип водомера _____

Заводской № _____ Показания _____

Пломба Оператора № _____ Другие пломбы _____

Тип водомера _____

Заводской № _____ Показания _____

Пломба Оператора № _____ Другие пломбы _____

Тип водомера _____

Заводской № _____ Показания _____

Пломба Оператора № _____ Другие пломбы _____

Потребитель (представитель потребителя)

—

(фамилия, имя, должность, подпись)

Представитель Оператора

—

(фамилия, имя, должность, подпись)

Контактный телефон Оператора: _____

Примечание: Акт составляется в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон, и подписывается потребителем и оператором. Оператор вправе внести в акт и другие данные.

к Типовому положению об организации
и функционировании публичной услуги
водоснабжения и канализации,
утвержденному Постановлением
Административного совета НАРЭ
№ 355/2019 от 27 сентября 2019 г.

_____ / наименование оператора /

АКТ № _____
ВЫЯВЛЕНИЯ

Несанкционированного подключения внутренних установок водоснабжения к публичной системе водоснабжения;

Несанкционированного подключения к публичной системе канализации;

Незаконного потребления воды в обход водомера;

Нарушения пломб, наложенных на:

вентиль на соединение водомера с трубой на фильтр

на заглушку водопроводного ввода на задвижку обходной трубы

на съёмное соединение на пожарный кран на пожарный гидрант

которые могут привести к нерегистрации или неполной регистрации используемого объема воды;

Необеспечения целостности водомера, путем несоблюдения мер по его защите, которое может привести к нерегистрации или неполной регистрации используемого объема воды;

Дата составления _____ время _____

Адрес места потребления: _____

Категория потребителя: бытовой небытовые потребители

Потребитель: _____

собственник представитель потребителя

Договор № _____

Режим работы потребителя: с _____ до _____

Тип (номер) водомера: _____

Показания водомера в день проверки: _____

№ пломбы оператора, наложенной на водомер _____ / (нарушена да/нет): _____

Способ незаконного потребления

Объяснения потребителя:

Выводы:

Потребитель или представитель потребителя отказался (при необходимости, подчеркнуть) подписать Акт и получить один экземпляр Акта.

Причины отказа

" _____ " _____ 20__ г.
(число, месяц, год)

Представители оператора

- | | | |
|----|----------------|---------|
| 1. | _____ | _____ |
| | (фамилия, имя) | подпись |
| 2. | _____ | _____ |
| | (фамилия, имя) | подпись |
| 3. | _____ | _____ |
| | (фамилия, имя) | подпись |

Свидетели (при наличии)

- | | | |
|----|----------------|---------|
| 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.

Приложение № 6
к Типовому положению об организации
и функционировании публичной услуги
водоснабжения и канализации,
утвержденному Постановлением
Административного совета НАРЭ
№ 355/2019 от 27 сентября 2019 г.

/ наименование оператора /

**Акт отключения / повторного подключения
внутренних установок водоснабжения и канализации
№ _____ от _____ г.**

Бытовой потребитель, небытовые потребители (подчеркнуть):

—
Адрес места потребления:

—
**Причина отключения/ повторного подключения внутренних установок от сети
водоснабжения/ канализации (подчеркнуть):**

Отключение внутренних установок произведено:

а) путем опломбирования: _____

б) _____

Меры, которые необходимо предпринять потребителю для повторного подключения

Примечание: Настоящий акт составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон.

Заявление о снятии пломбы может быть подано в письменном виде, по телефону, электронной почте, факсу. Оператор производит повторное подключение внутренних установок в течение не более трех рабочих дней со дня подачи заявления потребителя, в случае устранения причин отключения.

Подписи:

Представитель оператора

фамилия, имя

подпись

фамилия, имя

подпись

Потребитель или его представитель

фамилия, имя

подпись

Приложение № 7
к Типовому положению об организации
и функционировании публичной услуги
водоснабжения и канализации,
утвержденному Постановлением
Административного совета НАРЭ
№ 355/2019 от 27 сентября 2019 г.

/ наименование оператора /

Уведомление об отключении

№ _____ от _____ г.

Уважаемый потребитель!

Настоящим, доводим до Вашего сведения, что в соответствии с требованиями пункта _____ Типового положения об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации, утвержденного Постановлением Административного совета НАРЭ № _____ от 20 ___ г., мы отключим внутреннюю установку водоснабжения по причине

Для повторного подключения, вам необходимо будет устранить причины, которые привели к отключению, выплатить образовавшийся долг и тариф на повторное подключение к сети водоснабжения и/или канализации принадлежащих вам внутренних установок.

Обращаем Ваше внимание, что Оператор вправе заявить о расторжении договора о предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, если в течение 30 дней со дня отключения не были устранены причины, которые привели к отключению внутренних установок.

Представитель оператора

фамилия, имя

подпись