



Республика Молдова

## НАЦИОНАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ В ЭНЕРГЕТИКЕ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ** № HANRE319/2025  
от 13.06.2025

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

Опубликован : 19.06.2025 в MONITORUL OFICIAL № 321-324 статья № 461 Data intrării în vigoare

На основании пункта f) части (2) статьи 7 Закона № 303/2013 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.** Признать утратившим силу Постановление Административного совета Национального агентства по регулированию в энергетике № 355/2019 об утверждении Рамочного положения об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации (*Официальный монитор Республики Молдова, 2019 г., № 352-359, ст. 1987*), зарегистрированное в Министерстве юстиции под № 1497 от 6 ноября 2019 г.

**3.** Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на подразделения Национального агентства по регулированию в энергетике.

**4.** Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования в Официальном мониторе Республики Молдова.

**ДИРЕКТОРА: Еуджен КАРПОВ**

**Виолина ШПАК**

**Александру УРСУ**

**№ 319. Кишинэу, 13 июня 2025 г.**

Утверждено

**Рамочное положение**  
**об организации и функционировании публичной**  
**услуги водоснабжения и канализации**

**Часть 1**

**Общие положения**

**1.** Рамочное положение об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации (далее – *Положение*) устанавливает правовую базу, регулирующую отношения между операторами, поставляющими/предоставляющими публичную услугу водоснабжения и канализации (далее – *операторы*), и потребителями/ заявителями, касающиеся:

1) поставки публичной услуги питьевого/технологического водоснабжения и предоставления публичной услуги канализации;

2) подключения/присоединения внутренних установок водоснабжения и канализации к публичным сетям водоснабжения и канализации;

3) заключения договора на публичную услугу водоснабжения и канализации;

4) отключения, повторного подключения внутренних установок потребителей, ограничения и перерыва в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

5) фактурирования и оплаты публичной услуги водоснабжения и канализации;

6) рассмотрения петиций и разрешения разногласий между операторами и потребителями.

**2.** Настоящее Положение применяется к операторам, которые эксплуатируют публичные системы водоснабжения и канализации, и поставляют/предоставляют публичную услугу водоснабжения и канализации, и потребителям/заявителям публичной услуги.

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

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

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

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

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

*авария* - в публичной системе водоснабжения таковой считаются неисправности труб, установок и связанного с ними оборудования или возникновение опасности при их эксплуатации, которые вызывают полное или частичное прерывание подачи воды потребителям, затопление территории. Авариями в публичной системе канализации считается разрушение труб и установок или их засорение с блокированием отведения сточных вод и их разливом на территорию;

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

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

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

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

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

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

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

*проверка водомера* - совокупность выполняемых оператором мероприятий, с использованием или без использования специальных устройств, в целях определения правильности работы водомера, отсутствия 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 систему канализации, соответствия максимально допустимой концентрации загрязняющих веществ в сточных водах при их сбросе в публичную канализационную сеть и на станцию очистки, выполняемая в соответствии с положениями отраслевого законодательства;

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

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

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

*запланированный перерыв в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации* - временный перерыв в подаче воды/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, по подключению/присоединению внутренних установок водоснабжения/канализации новых потребителей, без отключения внутренних установок водоснабжения/канализации потребителей от публичной сети водоснабжения/канализации;

*незапланированный перерыв в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации* - временный перерыв в подаче воды, 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 канализационного колодца присоединения публичной системы канализации;

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

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

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

*опосредованные услуги водоснабжения и канализации* - услуги водоснабжения, канализации и очистки сточных вод, которыми пользуются или могут пользоваться собственники единиц и их владельцы, но которые, в зависимости от конкретного состояния кондоминиума, по техническим или правовым причинам нуждаются в посредничестве ассоциации на основании договора с оператором, и на них не могут индивидуально заключать договоры собственники или владельцы единиц, или они не могут фактурироваться индивидуально;

*заявитель* - физическое или юридическое лицо, которое обращается к оператору за выдачей уведомления о подключении/присоединении, за выполнением

водопроводного ввода/ канализационного выпуска, за подключением/присоединением внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной системе водоснабжения и канализации, за заключением договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

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

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

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

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

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

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

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

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

**14.** Оператор обязан предпринимать все необходимые меры по предупреждению или устранению неисправностей, аварий и неполадок в публичной системе водоснабжения и канализации согласно условиям, установленным Законом №

303/2013, договором о поставке/ предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, настоящим Положением и другими правилами.

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

## **Часть 2**

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

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

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

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

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

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

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

2) цель использования воды;

3) запрашиваемый расход воды, за исключением бытовых потребителей, характеристики воды и запрашиваемый режим подачи, расход и характер сточных вод, подлежащих сбросу в публичную канализационную сеть, режим сброса;

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

5) копию решения о регистрации, выданного компетентным органом, в случае юридического лица;

6) копию документа, подтверждающего право собственности на объект недвижимого имущества, или копию документа, подтверждающего право временного пользования или временного пользования и владения;

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

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

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

1) в течение одного года со дня выдачи уведомления заявитель не составил и не представил на согласование оператору проект водопроводного ввода/канализационного выпуска в публичную сеть;

2) в течение двух после выдачи уведомления заявитель не начал работы по строительству внутренних установок.

В течение срока действия уведомления о подключении/присоединении заявитель вправе обратиться к оператору за его продлением. В течение 2 (двух) рабочих дней после приема заявления заявителя оператор продлевает срока действия уведомления о подключении/ присоединении, однократно, не более чем на 12 месяцев, путем внесения соответствующей надписи в выданное заявителю уведомление на подключение/ присоединение, в случае сохранения предписанных в уведомлении условий. Оператор не может требовать представления дополнительных документов для продления уведомления о подключении/ присоединении.

Если оператор в процессе рассмотрения заявки на продление срока уведомления устанавливает необходимость изменения включенных в уведомление технико-экономических условий, заявитель должен обратиться за новым уведомлением на подключение/ присоединение, а оператор должен его выдать в течение 10 рабочих дней.

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

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

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

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

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

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

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

1) акт приемки внутренних установок водоснабжения/канализации и водопроводного ввода/канализационного выпуска, по обстоятельствам;

2) информация о параметрах, составе и расходах промышленных сточных вод (в случае промышленных предприятий);

3) гигиенические сертификаты и сертификаты качества, наименования веществ, используемых в технологическом процессе, и их состав (в случае промышленных предприятий);

4) данные о количестве образовавшегося ила, метод переработки и утилизации (в случае промышленных предприятий);

5) приказ о назначении лиц, ответственных за участие в отборе проб сточных вод и подписание соответствующих актов (в случае промышленных предприятий).

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

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

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

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

1) к заявке не были приложены необходимые документы согласно пункту 18;

2) он испытывает нехватку производственной мощности, мотивированную и обоснованную оператором расчетами, данными, на основе которых была определена нехватка производственной мощности. Одновременно оператор вправе предложить заявителю сократить запрашиваемый расход воды;

3) он испытывает нехватку мощности публичной сети водоснабжения/канализации из-за отсутствия сети или из-за того, что в существующей сети нет достаточной технической мощности для удовлетворения требований заявителя.

**30.** В случае отказа в выдаче уведомления о подключении/присоединении на основании отсутствия мощности согласно подпункту 3) пункта 29, оператор обязан уведомить об этом заявителя в письменном виде с указанием причин и технически

обоснованных аргументов, положенных в основу отказа, и предоставить ему уместную информацию о максимальной расходной мощности и давлении воды, которая может быть допущена в соответствующей точке подключения/присоединения, о необходимых мерах по устранению причин отказа, в том числе о необходимых мерах по развитию публичной передающей или распределительной сети, и о конкретных сроках осуществления их развития. Заявитель, которому было отказано в выдаче уведомления о подключении, вправе изменить расход, запрошенный в заявлении о выдаче уведомления о подключении/присоединении в пределах доступной мощности или просить оператора о своем включении в список ожидания уведомлений о подключении/присоединении, составляемый оператором в соответствии с пунктом 31.

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

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

**33.** В случае невыполнения оператором своих обязанностей, предусмотренных настоящим Положением, и невыдачи уведомления о подключении/присоединении или неосуществления подключения/присоединения внутренних установок водоснабжения и/или канализации заявителя к публичной сети водоснабжения и канализации, необоснованно, в установленный срок, заявитель вправе обжаловать эти действия в судебную инстанцию согласно положениям законодательства.

### **Часть 3**

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

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

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

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

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

1) в сетях водоснабжения – выход из водомера, установленного в подвале/на техническом этаже/в подъезде многоквартирного жилого дома/колодце, расположенном в непосредственной близости от стены многоквартирного дома (по обстоятельствам), согласно выданному оператором уведомлению о подключении;

2) в канализационных сетях – соединительный колодец к публичной сети в направлении слива сточных вод.

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

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

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

## **Часть 4**

### **Заключение договора на публичную услугу**

#### **водоснабжения и канализации**

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

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

1) Договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения (питьевого и/или технологического) и канализации. Этот договор заключается между оператором и потребителем в случае, когда оператор будет поставлять/предоставлять как публичную услугу водоснабжения (питьевого и/или технологического), так и публичную услугу канализации;

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

3) Договор о предоставлении публичной услуги канализации. Этот договор заключается между оператором и потребителем в случае, когда оператор будет предоставлять только публичную услугу канализации;

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

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

1) заявление с указанием фамилии и имени в случае физического лица или наименования в случае юридического лица, адреса (местонахождения), бланк заявления предоставляется оператором;

2) номера телефонов/факсов, другую контактную информацию;

3) копию документа, подтверждающего право собственности на объект недвижимого имущества, или копию документа, подтверждающего право временного пользования или временного пользования и владения объектом недвижимого имущества, где находится соответствующее место потребления;

4) цель обращения за поставкой/предоставлением публичной услуги;

5) расход воды, за исключением бытовых потребителей, характеристики воды и запрашиваемый режим подачи, расход и характер сточных вод, подлежащих сбросу в публичную канализационную сеть, режим сброса;

6) копия удостоверяющего личность документа, в случае физического лица;

7) почтовые индексы, идентификационный код собственника/арендатора, фискальный код, банковские реквизиты, должности, фамилии, имена лиц,

уполномоченных подписать договор;

8) доказательство отсутствия долгов за услугу водоснабжения и канализации, поставляемую/предоставляемую через ассоциацию (управляющий кондоминиумом);

9) по требованию оператора, декларация под личную ответственность об использовании воды и управлении сточными водами (небытовой потребитель);

10) по требованию оператора, информация о системе водоснабжения и канализации (небытовой потребитель).

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

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

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

1) наименование оператора и фамилия/наименование потребителя, адрес места потребления, где поставляется/предоставляется услуга, адрес оператора и потребителя, почтовый индекс, электронная почта, номер телефона/факса, фискальные коды, банковские счета, должность, фамилия, имя лица, подписывающего договор, идентификационный код потребителя;

2) предмет договора, информация о качестве воды (питьевой/технологической, сточной для хозяйственных нужд/промышленной), уровни качества (технические параметры расхода, давление и диаметр водопроводного ввода);

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

4) способ учета потребления воды и отведения сточных вод;

5) разграничительный пункт, показанный на схеме сетей в виде приложения к договору;

6) права и обязанности сторон;

7) средства получения информации о тарифах;

8) условия перерыва и ограничения поставки/предоставления публичной услуги водоснабжения и канализации, условия отключения и повторного подключения внутренних установок водоснабжения и канализации к публичной сети водоснабжения/канализации;

9) срок действия договора, а также способ изменения, приостановления действия или расторжения договора;

10) действия, подлежащие выполнению в случае несоблюдения предусмотренных договором уровней качества воды;

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

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

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

В результате проверки оператор составляет акт проверки водомера в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из сторон. Акт проверки водомера подписывается оператором и потребителем. Образец акта проверки водомера предусмотрен в Приложении № 2 к настоящему Положению.

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

**49.** В многоквартирных жилых домах поставка/предоставление публичной услуги

водоснабжения и канализации осуществляется на основе договоров, заключенных между оператором и администратором ассоциации (посредником услуг), или между оператором и каждым отдельным собственником/жильцом квартиры.

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

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

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

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

1) Представительский документ администратора ассоциации (удостоверение личности и представительские полномочия, выписка из регистра юридических лиц);

2) Адрес кондоминиума и копия документов, подтверждающих управление кондоминиумом (выписка из регистра недвижимого имущества по кондоминиуму, устав ассоциации);

3) Список собственников/владельцев единиц в многоквартирном жилом доме управляемого кондоминиума, проживающих лиц и сведения об их местах потребления (единицах) в составе кондоминиума, зарегистрированных в реестре недвижимого имущества;

5) Информация в отношении водомеров, установленных в кондоминиуме и единицах;

6) Способ распределения расходов на покрытие расхождений между показаниями водомера, установленного на водопроводном вводе многоквартирного жилого дома, и показаниями водомеров, установленных в единицах/нормами потребления, утвержденный общим собранием кондоминиума;

7) По обстоятельствам, информация о наличии долгов по оплате услуг водоснабжения и канализации на уровне единиц, соглашение об уступке долгов и

декларация под личную ответственность о достоверности информации.

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

1) в течение не более 10 рабочих дней со дня подачи заявления о заключении договора и представления необходимых документов согласно пункту 43;

2) в случае подключения/присоединения оператором внутренних установок заявителя к публичной системе водоснабжения и канализации, договор заключается в тот же день.

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

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

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

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

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

потребления, согласно условиям, предусмотренным Гражданским кодексом.

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

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

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

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

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

**64.** При существовании нескольких наследников объекта недвижимого

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

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

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

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

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

2) если в результате изменения назначения жилого помещения увеличивается расход воды в указанном месте потребления или концентрация загрязняющих веществ в сточных водах, сбрасываемых потребителем в публичную канализационную сеть, оператор вправе выдать потребителю новое уведомление о подключении/присоединении внутренних установок водоснабжения и канализации;

3) в случае изменения назначения помещения из жилого в нежилое или использования помещения для нежилых целей, необращения владельца объекта недвижимого имущества к оператору за заключением нового договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в качестве небытового потребителя, в срок, установленный в подпункте 1), оператор вправе претендовать на взыскание разницы между стоимостью, рассчитанной на основе тарифа, фактически примененного к потребителю, и стоимостью, рассчитанной на основе тарифа, который должен был применяться к потребителю в результате изменения назначения жилого помещения за период после изменения назначения жилого помещения, но не более одного года, при условии, что у потребителя установлен водомер, опломбированный в установленном порядке, а его метрологическая поверка действительна на расчетный период. В случае отсутствия договора, истечения срока метрологической поверки водомера, вмешательства в водомер или нарушения/снятия пломбы оператор вправе применить положения пунктов 153-156.

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

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

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

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

**72.** Договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, заключенный между оператором и потребителем на неопределенный срок, действует до его расторжения в соответствии с условиями договоров, требованиями Гражданского кодекса Республики Молдова и Положения об организации и функционировании публичной услуги водоснабжения и канализации. В случае, когда договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации заключается между оператором и потребителем на определенный срок,

оператор предупреждает потребителя о расторжении договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации не менее чем за 30 дней до его расторжения, в соответствии с условиями договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. Оператор направляет уведомление о расторжении договора по почте, факсу, электронной почте, в виде приложения к счету-фактуре или по телефону. Способ передачи уведомления указывается в договоре о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации. При необходимости, оператор обязан вернуть долги перед потребителем не позднее чем до даты расторжения договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации.

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

## **Часть 5**

### **Права и обязанности сторон**

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

1) получать публичную услугу водоснабжения и канализации на условиях, установленных в договоре о поставке/предоставлении данной услуги, в Законе № 303/2013 и настоящем Положении;

2) лично присутствовать или назначить лицо, которое будет присутствовать при проведении экспертной метрологической поверки водомера, целостности водомера и наложенных на него пломб, а также при отключении своих внутренних установок водоснабжения и канализации в случаях, предусмотренных Законом № 303/2013 и настоящим Положением;

3) заблаговременно получать от оператора информацию об установленном в населенном пункте режиме подачи воды, в том числе об ограничениях или перерывах в поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, в порядке, предусмотренном Законом № 303/2013 и настоящим Положением;

4) инициировать внесение изменений и дополнений в договор о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации и/или в приложения к нему, посредством дополнительных соглашений, в том числе в случае внесения изменений в Закон № 303/2013 и настоящее Положение;

5) отказаться (окончательно или временно) от услуг оператора в порядке, установленном Законом № 303/2013, настоящим Положением и договором о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

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

7) получать ответ на адресованные оператору петиции в течение не более 30

рабочих дней;

8) требовать возмещения ущерба, причиненного по вине оператора, в соответствии с Законом № 303/2013, Гражданским кодексом и настоящим Положением;

9) пользоваться другими правами, установленными Законом № 303/2013, Законом № 105/2003 о защите прав потребителей и настоящим Положением;

10) на прекращение поставки/предоставления услуг на определенный период времени и на приостановление действия договора на срок не менее трех месяцев;

11) на изменение или расторжение договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с Законом № 303/2013 и настоящим Положением;

12) проверять и устанавливать соблюдение оператором условий договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

13) пользоваться доступом к водомеру, если он установлен на собственности оператора;

14) на выдачу оператором нового уведомления о подключении/присоединении, при необходимости увеличения расхода воды;

15) на выплату возмещений со стороны оператора за несоблюдение параметров качества публичной услуги водоснабжения и канализации в соответствии с согласованными сторонами условиями договора, согласно положениям Гражданского кодекса;

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

#### **75. Потребитель обязан:**

1) соблюдать требования заключенного договора, Закона № 303/2013 и настоящего Положения;

2) представить оператору данные и документы, необходимые для заключения, перезаключения или изменения договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

3) эксплуатировать и содержать в хорошем состоянии внутренние установки водоснабжения и канализации, находящиеся в его управлении, в соответствии с нормативно-техническими документами, своевременно устранять аварии и утечки воды на собственных внутренних установках;

4) обеспечивать целостность водомеров и наложенных на них пломб, в том числе предпринимать меры по защите водомера от замерзания;

5) предоставлять доступ персоналу оператора для снятия показаний водомера,

для предъявления водомера на метрологическую проверку, для проверки целостности водомера и наложенных на него пломб, для осмотра своих внутренних сетей, а также для отключения своих внутренних установок водоснабжения и канализации в случаях, предусмотренных Законом № 303/2013 и настоящим Положением;

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

7) оплачивать в установленные сроки счета-фактуры за публичную услугу водоснабжения и канализации;

8) использовать воду рационально и без мошенничества;

9) не осуществлять несанкционированные подключения к публичной системе водоснабжения и канализации;

10) не отводить для сброса в публичную систему канализации вещества, запрещенные нормативными актами, способные вызвать аварию в публичной канализационной сети или ухудшить функционирование сооружений по очистке сточных вод, и не допускать сброса сточных вод с концентрацией загрязняющих веществ, превышающей максимально допустимую концентрацию загрязняющих веществ в сточных водах;

11) подключаться в порядке, предусмотренном Законом № 303/2013 и другими отраслевыми нормативными актами, к публичной канализационной сети или, при ее отсутствии, обеспечивать сбор и, по обстоятельствам, очистку сточных вод через индивидуальные системы сбора и очистки сточных вод или отведение собранных сточных вод, в установленном порядке, на авторизованные станции очистки сточных вод;

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

13) выполнять работы по обслуживанию и ремонту, возложенные на него в соответствии с Законом № 303/2013, на находящихся в его пользовании внутренних установках водоснабжения и канализации для недопущения потерь воды или, в случае их ненадлежащего функционирования - чтобы не создавать опасности для общественного здоровья;

14) уведомлять оператора в течение 7 (семи) рабочих дней в случае отчуждения объекта недвижимого имущества и изменения назначения помещения из жилого в нежилое помещение, а также об изменении других данных, указанных в договоре о поставке/ предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

15) возмещать оператору ущерб, причиненный повреждением публичной системы водоснабжения и канализации, отведением в публичную канализационную сеть запрещенных к сбросу загрязняющих веществ и сточных вод с содержанием

загрязняющих веществ, превышающим максимально допустимую концентрацию загрязняющих веществ в сточных водах, а также в других случаях, предусмотренных законом;

16) уведомлять оператора в случае выявления неисправности водомера или нарушения наложенных пломб;

17) заявить о расторжении договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, если он не нуждается в данных услугах, полностью внести оператору оплату за предоставленные услуги и пени, начисленные в соответствии с условиями договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

18) присутствовать или назначить представителя при осмотре водомера и наложенных пломб;

19) не разрешать другим лицам вмешиваться в водомер или в установки оператора, расположенные на собственности потребителя;

20) запрашивать у оператора условия отдельного учета воды, расходуемой на другие цели, чем те, которые указаны в договоре о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, согласно условиям настоящего Положения;

21) назначать лиц, ответственных за отбор проб сточных вод, осведомленных о правилах отбора проб сточных вод, или обеспечивать обучение назначенных лиц, не осведомленных о вышеназванных правилах (небытовой потребитель);

22) обеспечивать явку назначенных лиц в место отбора проб в разумный срок с часа, затребованного представителем оператора, но не позднее одного часа (небытовой потребитель);

23) сообщать оператору обо всех отклонениях в технологическом процессе, которые могут привести к нарушению нормального режима работы публичных сетей и очистных сооружений или к их неисправности (небытовой потребитель);

24) содержать в надлежащих условиях контрольный колодец для проверки качества сбрасываемых сточных вод;

25) обеспечивать проектирование, строительство и эксплуатацию станций очистки или местных либо собственных очистных сооружений/сооружений для предварительной очистки и обработки производственных отходов/ила, с соблюдением требований положений о приеме сточных вод в публичную систему канализации, если потребитель осуществляет свою деятельность в промышленном секторе или в сфере обслуживания, где обязательно обеспечивается очистка/предварительная очистка сточных вод;

26) информировать оператора о наличии других источников водоснабжения, а также о дате их ввода в эксплуатацию, с учетом фактурирования объема отведения

воды в публичную систему канализации в случае небытовых потребителей. В этих целях потребитель обязан установить водомер у альтернативного источника воды, на основе которого будет определяться объем отведения воды в публичную систему;

27) представлять, при заключении договора о поставке/предоставлении услуг водоснабжения и канализации и/или по требованию оператора, декларацию под личную ответственность об использовании воды и управлении сточными водами (небытовой потребитель);

28) представлять, при заключении договора о поставке/предоставлении услуг водоснабжения и канализации и/или по требованию оператора, информацию о системе водоснабжения и канализации (небытовой потребитель);

29) не производить взаимное подключение внутренних установок водоснабжения, подключенных к публичной системе, к внутренним установкам водоснабжения из собственных источников, для недопущения возвратов воды, загрязнения питьевой воды в публичных системах распределения питьевой воды остаточными веществами или веществами, не допущенными нормативами качества;

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

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

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

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

3) соблюдать условия договоров;

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

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

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

7) выдавать уведомления о подключении/присоединении к публичной сети водоснабжения и канализации в течение не более 10 рабочих дней с момента подачи

заявления и представления необходимых документов, указанных в настоящем Положении;

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

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

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

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

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

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

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

15) возмещать в соответствии с законом собственникам, находящимся по соседству с публичными системами водоснабжения и канализации, ущерб, причиненный в результате вмешательств по технологическому переоснащению, ремонту, ревизии или в случае аварий, и приводить в исходное состояние

пострадавшие земельные участки. Собственнику участка, пострадавшему в результате осуществления права сервитута, выплачивается возмещение за причиненный ущерб;

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

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

18) определять объем потребления воды и сточных вод, при отсутствии водомера, согласно требованиям пункта 126;

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

20) отвечать в течение не более 30 рабочих дней на письменные петиции потребителя;

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

22) возвращать накопленные долги перед потребителем до даты приостановления действия или расторжения договора о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации;

23) информировать потребителей и заявителей о способах решения поднятых ими проблем;

24) обеспечивать получение платежей от потребителей за публичную услугу водоснабжения и канализации, в том числе через банки, почтовые отделения или через свои территориальные офисы, в предусмотренный в настоящем Положении срок;

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

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

27) требовать от небытовых потребителей декларацию под личную ответственность об использовании воды и управлении сточными водами;

28) требовать от небытовых потребителей информацию о системе водоснабжения

и канализации;

29) информировать потребителей через регулярные промежутки времени и не реже одного раза в год (согласно утвержденному графику мониторинга) в наиболее подходящей и легко доступной форме, в том числе через счета-фактуры или цифровыми средствами, через официальную страницу о качестве воды, предназначенной для потребления человеком, в том числе о справочных параметрах.

77. По отношению к потребителям оператор имеет следующие права:

1) ежемесячно выставлять счета-фактуры и получать стоимость поставленной/предоставленной публичной услуги водоснабжения и канализации, в соответствии с утвержденными тарифами и в порядке, установленном настоящим законом, другими нормативными актами;

2) начислять потребителям пени за неоплату предоставленной публичной услуги водоснабжения и канализации в срок, установленный в счете-фактуре на оплату, согласно положениям Закона № 303/2013;

3) пользоваться доступом к водомерам, установленным у потребителей, с которыми он заключил договоры о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации, к контрольным колодцам сточных вод, установкам, расположенным на собственности потребителей, для снятия показаний водомеров, отбора проб для определения качества сточных вод, представления водомеров на метрологическую поверку и для проверки целостности водомеров и наложенных на них пломб, а также для отключения внутренних установок водоснабжения и канализации потребителей в случаях, предусмотренных Законом № 303/2013 и настоящим Положением. Доступ осуществляется только в присутствии потребителей или их представителей;

4) ограничивать или прерывать поставку/предоставление публичной услуги водоснабжения и канализации в обстоятельствах, предусмотренных статьей 23 Закона № 303/2013 и настоящим Положением;

5) отключать внутренние установки водоснабжения и канализации в случаях, предусмотренных пунктом 169;

6) отказывать в выдаче уведомления о подключении/присоединении к публичным сетям водоснабжения и/или канализации внутренних установок водоснабжения/канализации новых потребителей, со своевременным сообщением причины в соответствии с положениями пункта 29;

7) демонстрировать потребителю факт и способ незаконного потребления им воды, составлять акт выявления нарушения и осуществлять перерасчет потребления воды и объема сточных вод в соответствии с положениями пунктов 153-157;

8) исправлять ошибочный счет-фактуру, согласно пунктам 150 и 151;

9) требовать от потребителя предоплаты в случаях, предусмотренных настоящим

Положением;

10) осуществлять без предупреждения, при участии небытового потребителя или назначенного им представителя, с учетом графика их работы, проверку качества сточных вод, сбрасываемых потребителем в публичную систему канализации, а также их максимальных расходов;

11) выписывать собственникам/арендаторам счета-фактуры на площади стока ливневых вод при выявлении несанкционированного сброса ливневых вод в публичную систему канализации, на объем сброса, рассчитанный согласно нормативным актам, с применением тарифа на услугу канализации, и устранять несанкционированные подключения за их счет;

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

13) определять совместно с потребителем периодичность снятия показаний водомера, но не реже одного раза в квартал.

## **Часть 6**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**87.** Оператор обязан информировать заявителя, потенциального потребителя о технических параметрах и характеристиках подлежащих установке водомеров, а также

о типах водомеров, легализованных на территории Республики Молдова центральным органом метрологии.

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

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

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

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

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

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

**94.** Персонал оператора обязан предъявлять потребителю служебное удостоверение и сообщать о цели визита при запросе доступа на собственность потребителя с целью проверки водомера, для снятия показаний водомера, для осмотра внутренних сетей потребителя, для осмотра водопроводного ввода, для выполнения работ на установках, находящихся в собственности оператора и расположенных на собственности потребителя, или с целью отключения от публичной системы водоснабжения и канализации внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя, согласно требованиям настоящего Положения. В указанных случаях

потребитель обязан немедленно и безусловно обеспечить доступ персонала оператора к водомеру и соответствующим установкам. В случае отказа оператор вправе задокументировать это путем составления соответствующего акта, с последующим применением условий подпункта 3) пункта 169 настоящего Положения. Персонал оператора и потребитель вправе определить по взаимному согласию время проведения вышеуказанных мероприятий. Образец акта о немотивированном отказе предоставить персоналу оператора доступ к водомеру и внутренним установкам предусмотрен в Приложении № 4.

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

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

**97.** Ежеквартально ассоциация/управляющий, по обстоятельствам, оператор обязаны определять причину образования расхождений между показаниями водомера, установленного на водопроводном вводе многоквартирного жилого дома или его части, и показаниями водомеров, установленных в единицах, путем проверки целостности общих водопроводных сетей внутри многоквартирного жилого дома и путем устранения, при необходимости, всех утечек, путем проверки показаний водомеров и сопоставления с фактическими показаниями водомеров. В дальнейшем, по обстоятельствам, производится перерасчет распределенной разницы. Представитель оператора не вправе проводить проверку водомера в отсутствие потребителя или его представителя, за исключением случая, когда потребитель отказывается участвовать в проверке водомера. Представитель оператора обязан осмотреть целостность водомера и наложенных пломб, не повреждая или не нарушая их. Если представитель оператора

обнаруживает, что водомер поврежден и/или нарушены наложенные оператором пломбы, он показывает данные нарушения потребителю. Представитель оператора вправе проверять целостность водопроводного ввода. В результате проверки водомера и наложенных пломб, и после проверки целостности водопроводного ввода представитель оператора обязан составить акт проверки в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон. Акт проверки подписывается оператором и потребителем.

**98.** В случае отказа потребителя или его представителя участвовать в проверке водомера и наложенных пломб, представитель оператора проводит проверку в его отсутствие, составляя акт проверки водомера, в котором указывается факт отказа. Акт проверки водомера, подписанный представителем оператора, вручается потребителю, а в случае отказа потребителя получить составленный акт, он направляется потребителю с извещением по почте.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**113.** В случае выявления или установления оператором факта изменения

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**125.** При демонтаже водомера по запросу потребителя для метрологической экспертизы, представитель оператора составляет акт демонтажа водомера в двух экземплярах, по одному экземпляру для каждой из сторон, указывая в нем номер водомера и пломб, показания водомера, а также причины демонтажа. Водомер

упаковывается, пломбируется оператором и вручается потребителю для предъявления в течение 7 (семи) дней на метрологическую экспертизу, в независимую метрологическую лабораторию, владеющую соответствующим разрешением, выданным согласно закону. Потребитель обязан представить оператору выводы метрологической экспертизы и водомер в течение 7 (семи) дней со дня получения данных выводов.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Часть 7**

### **Фактурирование и оплата публичной услуги**

#### **водоснабжения и канализации**

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

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

**142.** В многоквартирных жилых домах, где договоры о поставке/предоставлении публичной услуги водоснабжения и канализации заключаются с администратором ассоциации, фактурирование услуги осуществляется для каждого отдельного жильца на основе утвержденных тарифов на публичную услугу питьевого водоснабжения, на публичную услугу канализации и/или очистки сточных вод. Поквартирное

распределение объема воды, зарегистрированного общим водомером, установленном на водопроводном вводе многоквартирного жилого дома, осуществляется на основе Положения о предоставлении и оплате коммунальных и некоммунальных услуг, утвержденного Постановлением Правительства № 281/2024.

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

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

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

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

- 1) фамилию и имя (наименование) потребителя;
- 2) адрес каждого места потребления и номер договора;
- 3) дату выписки счета-фактуры;
- 4) текущие и предыдущие показания водомера и период, за который выписан счет-фактура;
- 5) потребленный объем питьевой воды, потребленный объем технологической воды, объем сточных вод, сброшенных в период фактурирования;
- 6) тарифы, применяемые на один м<sup>3</sup>;
- 7) сумму к оплате за каждую предоставленную услугу за период выписки счета-фактуры;

8) дату отправки счета-фактуры;

9) предельный срок оплаты счета-фактуры;

10) долги за предыдущий период;

11) общую сумму к оплате, включающую и долги, при наличии таковых;

12) пени, по обстоятельствам;

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

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

«ВНИМАНИЕ!

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

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

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

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

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

**152.** При выписке ошибочного счета-фактуры не в пользу оператора, вызванная ошибкой сумма вносится в счет-фактуру дополнительно, с применением тарифов, действующих в период совершения ошибки. По требованию потребителя, эта сумма подлежит рассрочке на определенный сторонами период. Оператор не вправе требовать внесения платежа, вызванного ошибкой при фактурировании, если она

выявлена по истечении срока давности, установленного Гражданским кодексом, или если оператор не может доказать данный факт и не может указать дату выписки ошибочного счета-фактуры.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Часть 8**

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

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

1) неудовлетворительное техническое состояние внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя и отказ потребителя устранить несоблюдение правил технической эксплуатации в соответствии с предписаниями оператора;

2) невыполнение бытовым потребителем, в течение 30 календарных дней, обоснованного предписания, представленного ему оператором в письменной форме, о метрологической проверке водомера или установке водомера согласно техническим условиям, разработанным оператором;

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

- 4) распоряжение территориальных органов санитарного надзора и охраны

окружающей среды;

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

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

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

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

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

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

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

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

**173.** Запрещено бытовым потребителем водоснабжения и канализации от публичной системы водоснабжения и канализации в следующих случаях:

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

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

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

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

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

**176.** Представитель оператора, который произвел отключение или повторное подключение внутренних установок водоснабжения и канализации потребителя, обязан составить акт отключения/повторного подключения в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон, указывая в акте причины отключения/повторного подключения. Образец акта отключения/повторного подключения внутренних установок водоснабжения и канализации предусмотрен в Приложении № 10.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1) прекращение поставщиком электроэнергии подачи электроэнергии на объекты публичных систем водоснабжения и канализации;

2) обстоятельства, оправдывающих неисполнение обязательств, аварии в сетях и установках водоснабжения и/или канализации, а также резкое и значительное ухудшение качества воды в источнике ее забора вследствие большой концентрации загрязняющих веществ в воде, что требует экстренного прекращения распределения воды и/или приема сточных вод;

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

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

**193.** В случае невозобновления подачи воды в срок, установленный Рамочным положением о показателях эффективности публичной услуги водоснабжения и канализации, оператор обеспечивает транспортировку воды дезинфицированными

цистернами и распределение в заранее установленных местах пострадавшим потребителям, с их информированием у подъезда многоквартирного жилого дома, на веб-странице оператора или в других средствах информации.

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

## **Часть 9**

### **Петиции потребителей и процедуры**

#### **урегулирования разногласий**

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

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

1) адреса офисов, номера телефонов, в том числе номер телефона круглосуточной службы и адреса электронной почты, куда потребители могут направлять петиции;

2) график работы - не менее пяти дней в неделю, по восемь часов в день, в течение которых потребитель может подать петицию.

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

1) рассмотрению петиций и прямому разрешению разногласий путем переговоров с потребителем;

2) передаче петиции работнику оператора, наделенному полномочиями по рассмотрению и решению поднятых в петиции проблем;

3) ознакомлению потребителя с его правами в процессе разрешения разногласий.

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

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

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

1) необходимы дополнительные консультации для составления ответа на петицию;

2) петиция относится к комплексному объему информации, или если необходимо изучить дополнительные материалы, подлежащие отбору и используемые для составления ответа.

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

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

1) дату подачи петиции;

2) фамилию подавшего петицию лица;

3) сущность поднятой в петиции проблемы;

4) действия, предпринятые оператором для решения поднятых в петиции проблем;

5) решение оператора.

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

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

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

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

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

**208.** В случае несогласия потребителя с ответом Агентства, он вправе обжаловать этот ответ в судебную инстанцию в соответствии с Административным

кодексом. Решения Агентства по разрешению поднятых в петиции проблем могут быть обжалованы в административный суд в срок, предусмотренный Административным кодексом.

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

[приложение №1](#)

[приложение №2](#)

[приложение №3](#)

[приложение №4](#)

[приложение №5](#)

[приложение №6](#)

[приложение №7](#)

[приложение №8](#)

[приложение №9](#)

[приложение №10](#)