

Example of a service delivery contract between WCA and water consumers / Exemplu: Contract prestări servicii între ACA și conumatorii de apă

Annex/Anexa:

Source/Sursa: **ApaSan**

Date/Data: **2013**

Language/Limba: **Română**

Guidebook

for the implementation of decentralized
water supply systems in Moldova

Ghid

pentru implementarea sistemelor decentralizate
de aprovizionare cu apă în Republica Moldova

CONTRACT
de prestare a serviciului de alimentare cu apă
nr. _____ din data _____

CAPITOLUL I
Părțile contractante

Art. 1. Asociația consumatorilor de apă „_____”, cu sediul în satul _____, raionul _____, str. _____, nr. _____, tel. _____, reprezentată de președintele _____, în calitate de OPERATOR, pe de o parte,
și

Domnul/Doamna _____, domiciliat în satul _____, raionul _____, str. _____, nr. _____, membru al Asociației, denumit/denumită în continuare UTILIZATOR, au convenit să încheie prezentul contract de prestare a serviciului de alimentare cu apă, la punctul de consum situat în satul _____, raionul _____, str. _____, nr. _____, cu respectarea următoarelor clauze:

CAPITOLUL II
Obiectul contractului

Art. 2. Obiectul prezentului contract îl reprezintă prestarea serviciului de alimentare cu apă.

Art. 3 În anexa la contract sunt menționate standardele, normativele, condițiile de calitate privind furnizarea apei, gradul de continuitate, presiunea de serviciu și debitul asigurat.

Art. 4.

(1) Contractul de prestare a serviciului de alimentare cu apă se încheie între operator și utilizator pe durată nedeterminată.

(2) Rezilierea contractului se poate face la cererea utilizatorului numai după achitarea la zi a tuturor debitelor datorate către operator.

CAPITOLUL III
Drepturile și obligațiile operatorului.

Art.5.

Operatorul are următoarele drepturi :

5.1. Să factureze și să încaseze lunar contravaloarea serviciilor de alimentare cu apă prestate conform tarifelor aprobate de autoritatea publică locală;

5.2. Să inițieze modificarea și completarea contractului de prestare a serviciului sau a anexelor acestuia, ori de câte ori apar elemente noi în baza normelor legale, prin acte adiționale;

5.3. Să aibă acces la instalațiile de utilizare a apei, aflate în folosința sa, de pe proprietatea utilizatorului, pentru verificarea respectării prevederilor contractuale a funcționării, integrității sau pentru debransarea în caz de neplată sau pericol de avarie a acestora, precum și la contor, dacă se află pe proprietatea utilizatorului în vederea citirii, verificării metrologice sau integrității acestuia. Accesul se va efectua în prezența utilizatorului sau în prezența

reprezentantului utilizatorului. Dacă utilizatorul nu se prezintă și nici nu împuternicește un reprezentant, operatorul poate lua măsurile mai sus menționate, în prezența unui martor.

5.4. Să limiteze sau să întrerupă furnizarea serviciului de alimentare cu apă, dar nu mai mult de 24 de ore, în următoarele condiții:

- a) când este periclitată viața sau sănătatea oamenilor ori integritatea bunurilor materiale;
- b) pentru prevenirea, limitarea extinderii sau remedierea avariilor în sistemul de alimentare cu apă;
- c) pentru executarea unor manevre și lucrări care nu se pot efectua fără întreruperi.

Art. 6. Operatorul are următoarele obligații:

6.1. Să respecte: angajamentele asumate prin contractul de prestare a serviciului de alimentare cu apă; prevederile reglementărilor emise de autoritățile de reglementare competente și de autoritățile administrației publice locale;

6.2. Să respecte indicatorii de performanța ai serviciului de alimentare cu apă la parametri fizici și calitativi prevăzuți în contractul de delegare a gestiunii și de legislația în vigoare;

6.3. Să asigure continuitatea serviciului de alimentare cu apă la parametri fizici și calitativi prevăzuți de legislația în vigoare;

6.4. Să aducă la cunoștința utilizatorului, cu cel puțin 24 de ore înainte, orice întrerupere în furnizarea apei, în cazul unor lucrări de modernizare, reparații și întreținere planificate;

6.5. Să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor apărute la instalațiile sale. Odată cu demararea lucrărilor pentru remedierea defecțiunilor constatate se va comunica utilizatorului durata intervenției.

6.6. Să aducă la cunoștința utilizatorului modificările de tarif și alte informații referitoare la facturare;

6.7. Să acorde despăgubiri pentru daunele provocate de întreruperi de alimentare ce au survenit din vina sa, conform prevederilor legale în vigoare;

6.8. În cazul în care prestarea serviciului de alimentare cu apă a fost întreruptă pentru neplătă, reluarea acesteia se va face în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la efectuarea plății; cheltuielile justificate aferente sistării, respectiv reluării prestării serviciului se suportă de utilizator.

CAPITOLUL IV

Drepturile și obligațiile utilizatorului.

Art.7. Utilizatorul are următoarele drepturi:

7.1. Să utilizeze liber și nediscriminatoriu serviciul public de alimentare cu apă în condițiile prevăzute în contract;

7.2. Să conteste facturile când constată diferențe între consumul facturat și cel realizat;

7.3. Să primească răspuns, în termen de maximum 30 de zile calendaristice, la sesizările adresate operatorului cu privire la neîndeplinirea unor obligații contractuale;

7.4. Să solicite operatorului remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite la instalațiile de distribuție sau la bransament;

7.5. Să solicite și să primească, în condițiile legii, despăgubiri sau compensații pentru daunele provocate lor de către operator prin nerespectarea obligațiilor contractuale asumate sau prin prestarea unor servicii inferioare calitativ și cantitativ, parametrilor tehnici stabiliți prin contract sau prin norme tehnice în vigoare;

7.6. Să sesizeze autorităților administrației publice locale competente orice deficiență constatată în prestarea serviciului de alimentare cu apă și canalizare și să facă propuneri vizând înlăturarea acesteia, îmbunătățirea activității și creșterea calității serviciilor;

7.7. Să renunțe, în condițiile legii, la serviciile contractate.

Art. 8. Utilizatorul are următoarele obligații:

- 8.1. Să respecte normele de exploatare și funcționare a sistemelor de alimentare cu apă prevăzute de legislația în vigoare;
- 8.2. Să accepte limitarea cantitativă sau întreruperea temporară a prestării serviciului pentru execuția unor lucrări prevăzute în programele de reabilitare, extindere și modernizare a infrastructurii tehnico-edilitare;
- 8.3. Să asigure integritatea, întreținerea și repararea instalațiilor interioare de apă.
- 8.5. Să solicite rezilierea contractului și încetarea furnizării serviciului în termen de 15 zile de la înstrăinarea imobilului.

CAPITOLUL V

Tarife, facturare si modalități de plată

Art.9.

(1) Operatorul serviciului public de alimentare cu apă practică prețurile și tarifele aprobate potrivit prevederilor legale în vigoare.

(2) Modificarea prețurilor și a tarifelor va fi adusă la cunoștința utilizatorului în scris cu minimum 15 zile înainte începerii perioadei de plată la noul preț.

Art. 10.

(1) Factura pentru prestarea serviciului de alimentare cu apă include: taxa abonamentului lunar și plata pentru cantitatea de apă consumată.

(2) Plata pentru cantitatea de apă consumată se determină în baza prețurilor și tarifelor aprobate (pentru 1 m³ de apă) și a cantităților de apă înregistrate conform contorului (m³).

(3) În cazul nefuncționării sistemelor de măsurare, pentru perioada în care contoarele au funcționat defectuos sau au fost prelevate din instalație, consumurile de apă pot fi considerate corespunzătoare citirilor anterioare sau determinate pe baza mediilor zilnice corespunzătoare unei perioade similare, în care contoarele au funcționat normal.

Art. 11.

(1) Plata se face lunar, nu mai târziu de data de 25 a lunii următoare celei în care prestația a fost efectuată.

(2) Neachitarea de către Consumator a contravalorii facturii în termen atrage după sine:

1. perceperea de penalități în mărime de 0,3% pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi după expirarea termenului de plată și până la achitarea ei;
2. sistarea prestării serviciului de alimentare cu apă cu preaviz de 5 zile după cea de a 30 zi calendaristică de penalitate;
3. rezilierea contractului din inițiativa operatorului după 30 zile calendaristice de la data când a fost sistată prestarea serviciilor.

Art.12. Utilizatorul va efectua plata serviciilor prestate în numerar la caseria operatorului.

CAPITOLUL VI

Răspunderea contractuală

Art. 13. Pentru executarea necorespunzătoare sau neexecutarea obligațiilor prevăzute în prezentul contract, părțile răspund conform prevederilor legale.

Art. 14. Operatorul este obligat să plătească despăgubiri în cazul deteriorării instalațiilor interioare aparținând utilizatorului sau îmbolnăvirii utilizatorilor colectivi sau individuali, în situația în care au apărut presiuni în punctul de delimitare mai mari decât cele admise de normele tehnice în vigoare sau calitatea apei nu corespunde condițiilor de potabilitate. Plata despăgubirilor se face în termen de maximum 30 de zile de la data producerii sau constatării deteriorării pe baza expertizei efectuate de un expert autorizat angajat de operator și agreat de

utilizator. În cazul în care în urma expertizei se constată ca operatorul nu este în culpă, plata expertizei va fi suportată de utilizator.

Art. 15.

(1) În cazul apariției unor situații de forță majoră, partea care o invocă este exonerată de răspundere în condițiile legii.

(2) Partea care invocă forța majoră este obligată să notifice celeilalte părți, în termen de 48 de ore, despre producerea evenimentului, apreciind perioada în care urmările ei încetează, cu confirmarea autorităților competente de la locul producerii evenimentului și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor lui.

CAPITOLUL VII

Litigii

Art. 16. Părțile convin că toate neînțelegerile privind validitatea prezentului contract sau rezultate din interpretarea, executarea ori încetarea acestuia să fie rezolvate pe cale amiabilă de reprezentanții lor.

Art. 17. În cazul în care nu este posibilă rezolvarea litigiilor pe cale amiabilă părțile se vor adresa instanțelor judecătorești competente.

CAPITOLUL VIII

Încetarea contractului.

Art. 18. Contractul poate înceta la solicitarea în scris a utilizatorului, cu un preaviz de 30 de zile, conform art. 4, aliniatul 2 din prezentul contract.

CAPITOLUL IX

Dispoziții finale.

Art. 19. În toate problemele care nu sunt prevăzute în prezentul contract părțile se supun prevederilor legislației specifice în vigoare, ale Codului civil și ale altor acte normative incidente.

Art. 20. Prezentul contract se poate modifica cu acordul părților, prin acte adiționale.

Art. 21. Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, și intră în vigoare de la data de _____ .

OPERATOR

UTILIZATOR