

**INFORMATII PRECONTRACTUALE PRIVIND SERVICIILE DE
ALIMENTARE CU APA SI CANALIZARE**
**in conformitate cu prevederile O.U.G. NR. 34/2014 privind drepturile
consumatorilor in cadrul contractelor incheiate cu operatorul S.C. APASERV SATU
MARE S.A.**

Principalele caracteristici ale serviciilor:

Apa potabila furnizata de S.C. Apaserv Satu Mare S.A., este apa destinata consumului uman, a carei parametri de calitate chimici si microbiologici corespund prevederilor L. 458/2002.

Presiunea apei asigurata de operator in reseaua publica, in punctul de bransare, in functie de zona de presiune, este de 0,058 l/s si de 0,5 mc/zi, cu exceptia cazurilor de avarie la reseaua publica de alimentare cu apa.

Debitul de apa asigurat la presiunea de serviciu din reseaua publica de alimentare cu apa este cel determinat de diametrul bransamentului ce deserveste imobilul. Acesta va corespunde cu debitul de apa aprobat prin avizul de bransare emis de catre operator.

Gradul de asigurare in furnizare a alimentarii cu apa in Satu Mare este de 24 din 24 de ore cu exceptia cazurilor de avarie sau incendiu. In celalalte sectoare si puncte de lucru unde operatorul isi desfasoara activitatea, gradul de asigurare in furnizare a alimentarii cu apa este cel convenit prin contractul de delegare a gestiunii.

Apele uzate acceptate la deversare in reseaua publica de canalizare oraseneasca trebuie sa indeplineasca conditiile de calitate minime stabilite conform HG 188/2002, completata si modificata precum si conform altor acte ale operatorului.

Identitatea prestatorului de servicii

S.C. APASERV SATU MARE S.A.

Datele de contact ale prestatorului de servicii

Adresa: Str.Gara Ferastrau, Nr.9/A

Telefon: 0261759080

Dispecerat : 0261721051

Fax: 0261721056

Email: aps@apaservsm.ro

Web: www.apaservsm.ro

Tarife aplicate

Servicii de furnizare apa potabila

Restul

Populatie

consumatorilor

Satu Mare, Carei, Tasnad, Ardud, Negresti Oas, Livada, fara TVA	Lei/m.c. cu	Lei/m.c.
Paulesti, Lazuri, Odoreu, Botiz, Culciu, Urziceni, Doba, Dorolt, Craidorolt, Halmeu, Turulung, Micula, Berveni, Terebesti, Ciumesti, Tiream, Sanislau, Vetis, Moftin, 3,44	TVA inclus	4,27
Orasu Nou, Sauca, Supur		

Servicii de preluare la reseaua publica
de canalizare, transport si epurare
consumatorilor

	Populatie	Restul
	ape	uzate
	Lei/m.c. cu	Lei/m.c.
fara TVA		
	TVA inclus	
Satu Mare, Carei, Tasnad, Ardud, Negresti Oas, Livada 2,99		3,71
Pentru agentii economici cu risc I 3,37		4,09
risc II 3,57		4,29

Tarifele sunt cele aprobate potrivit prevederilor legale la data incheierii contractului.

Societatea S.C. Apaserv Satu Mare S.A. isi rezerva dreptu de a modifica tarifele conform legislatiei in vigoare. Aplicarea cresterii de tarif se va face la data stabilita prin actul de aprobare comunicat de Asociatia de Dezvoltare in Domeniul Apei din Satu Mare.

Modificarea preturilor si tarifelor va fi adusa la cunostinta utilizatorului in scris, prin mass-media locala, precum si pe site-ul S.C. Apaserv Satu Mare S.A., cu minimum 15 zile inaintea inceperii perioadei de facturare la noul pret.

DEFINITII:

rețea publică de distribuție a apei - parte a sistemului public de alimentare cu apă, alcătuită din rețeaua de conducte, armături și construcții-anexe, care asigură distribuția apei la 2 sau la mai mulți utilizatori independenți;

rețea publică de canalizare - parte a sistemului public de canalizare, alcătuită din canale colectoare, cămine, guri de scurgere și construcții-anexe care asigură preluarea, evacuarea și transportul apelor de canalizare de la 2 sau de la mai mulți utilizatori independenți.

branșament de apă - partea din rețeaua publică de alimentare cu apă care asigură legătura dintre rețeaua publică de distribuție și rețeaua interioară a unei incinte sau a unei clădiri. Branșamentul deservește un singur utilizator. În cazuri bine justificate și atunci când condițiile tehnice nu permit altă soluție se poate admite alimentarea mai multor utilizatori prin același branșament. Părțile componente ale unui branșament se precizează în regulamentul-cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare. Branșamentul, până la contor, inclusiv căminul de branșament și contorul, aparțin rețelei publice de distribuție, indiferent de modul de finanțare a execuției. Finanțarea execuției branșamentului se asigură de operator, respectiv de utilizator, corespunzător punctului de delimitare a instalațiilor. Amplasamentul căminului de branșament se stabilește la punctul de delimitare al instalațiilor, de regulă la limita de proprietate a utilizatorului, cu respectarea regimului juridic al proprietății și numai în baza unei documentații avizate de operator. În cazul condominiilor existente, separarea și individualizarea consumurilor la nivel de proprietate/apartament individual se fac prin montarea repartitoarelor de costuri. Cheltuielile aferente individualizării consumurilor sunt suportate de coproprietarii condominiului, operatorul având numai obligația montării contorului principal de branșament la nivelul limitei de proprietate;

repartitor de costuri - aparat utilizat în imobilele condominiale dotate cu instalații interioare de utilizare comune, în scopul individualizării consumurilor și repartizării pe proprietăți/apartamente individuale a costurilor aferente consumului total de apă înregistrat la nivelul branșamentului imobilului;

repartizarea costurilor - totalitatea acțiunilor desfășurate, conform reglementărilor legale în vigoare, de către o persoană fizică sau persoană juridică în scopul repartizării pe proprietăți/apartamente individuale a costurilor aferente consumului de apă în imobilele condominiale dotate cu instalații interioare de utilizare comune;

racord de canalizare - partea din rețeaua publică de canalizare care asigură legătura dintre instalațiile interioare de canalizare ale utilizatorului și rețeaua publică de canalizare, inclusiv

căminul de racord; părțile componente ale unui racord se precizează în regulamentul-cadru de organizare și funcționare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare. Racordul de la cămin spre rețea, inclusiv căminul de racord, aparține rețelei publice de canalizare;

aviz de bransare/racordare - documentul scris, emis de operatorul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, prin care se stabilesc condițiile tehnice cu privire la proiectarea, amplasarea și execuția bransamentelor de apă, respectiv a racordurilor de canalizare și prin care se stabilește punctul de delimitare dintre rețelele publice și instalațiile de utilizare;

ape uzate menajere - apele de canalizare rezultate din folosirea apei în gospodării, instituții publice și servicii, care rezultă mai ales din metabolismul uman și din activități menajere și igienico-sanitare;

ape pluviale - apele de canalizare care provin din precipitații atmosferice;

instalații interioare de apă - totalitatea instalațiilor aflate în proprietatea sau în administrarea utilizatorului, amplasate după punctul de delimitare dintre rețeaua publică și instalația interioară de utilizare a apei, și care asigură transportul apei preluate din rețeaua publică la punctele de consum și/sau la instalațiile de utilizare;

instalații interioare de canalizare - totalitatea instalațiilor aflate în proprietatea sau în administrarea utilizatorului, care asigură preluarea și transportul apei uzate de la instalațiile de utilizare a apei până la căminul de racord din rețeaua publică;

punct de delimitare - locul unde se realizează efectiv furnizarea/prestarea serviciului către utilizator. Punctul de delimitare a instalațiilor asigură identificarea amplasamentului căminului de bransament, precizează poziția de montare a dispozitivelor de măsurare-înregistrare a consumurilor, permite stabilirea apartenenței instalațiilor, precum și precizarea drepturilor, respectiv a obligațiilor ce revin părților cu privire la furnizarea/prestarea serviciului, respectiv la exploatarea, întreținerea și repararea instalațiilor. Delimitarea dintre instalațiile interioare de canalizare și rețeaua publică de canalizare se face prin/la căminul de racord, care este prima componentă a rețelei publice de canalizare, în sensul de curgere a apei uzate

contor de bransament - aparatul de măsurare a volumului de apă consumat de utilizator, care se montează pe bransament între două vane - robinete la limita proprietății

utilizatorului; contorul este ultima componentă a rețelei publice de distribuție în sensul de curgere a apei;

pret - contravaloarea apei potabile furnizată utilizatorilor raportată la unitatea de măsură;

tarif - contravaloarea serviciului de canalizare prestat utilizatorilor raportată la unitatea de măsură;

pret/tarif unic - prețul/tariful stabilit la nivelul unei arii de operare, calculat pe baza regulilor din Metodologia de analiză cost-beneficiu pentru investițiile în infrastructura de apă și de canalizare finanțate prin fonduri publice acordate de la bugetul de stat și/sau din fonduri nerambursabile, care să acopere costurile de operare ulterior finalizării investiției și o parte din costurile de amortizare a cheltuielilor de capital, ținând cont de nivelul acceptat al ratei de suportabilitate, calculată în condițiile legii;

strategia de tarifare - strategia aplicată pentru finanțarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare care are la bază prețul/tariful unic și care asigură acoperirea costurilor de operare și a costurilor de investiții;

Modalitati de plata :

Utilizatorii pot efectua plata serviciilor prestate prin urmatoarele modalitati:

- in numerar, la casieria S.C. Apaserv Satu Mare S.A. de pe Str. Gara Ferastrau Nr. 9/A, de pe Str. M. Viteazul, Nr. 27 din Loc. Satu Mare, Str. V. Alecsandri Nr. 2 din Carei;
- prin POS bancar la Casieriile societatii;
- la casele Bancii Transilvania, BRD - Ardud, ING debit direct: pentru clientii care au cont bancar deschis la Banca Transilvania;
- la Oficiile Postale Romane;
- cu fila CEC;
- cu ordin de plata;
- prin internet;
- internet banking;
- prin casieri-incasatori la comune;
- prin terminale Paypoint amplasate la comercianti;
- la Trezorerie;
- alte instrumente de plata convenite de parti

1. Beneficiar : S.C.Apaserv Satu Mare S.A.

2. IBAN beneficiar : RO98BTRL03101202217787XX sau RO98TREZ5465069XXX003002

3. Explicatie: “ Cod Client “, “ Nr. Factura”

Utilizatorii sunt obligati sa achite facturile reprezentand contravaloarea serviciului de care au beneficiat, in termenul de scadenta de 15 zile de la data emiterii facturilor, data emiterii facturii si termenul de scadenta se inscriu pe factura.

Neachitarea facturii in termen de 30 de zile de la data scadentei atrage dupa sine penalitati de intarziere, dupa cum urmeaza:

- penalitatile sunt egale cu nivelul dobanzii datorate pentru neplata la termen a obligatiilor bugetare, stabilite conform reglementarilor legale in vigoare;
- penalitatile se datoreaza incepand cu prima zi dupa data scadentei;
- valoarea totala a penalitatilor nu poate depasi cuantumul debitului si se constituie venit al operatorului- penalitatea este datorata ca urmare a emiterii facturii de catre operator si neachitarii acesteia in cadrul termenului de plata; lipsa comunicarii facturii catre utilizator nu il exonereaza pe acesta de obligatia platii consumului de apa-canal si a penalitatilor de intarziere;
- **Factura individuala pentru serviciul de alimentare cu apa si de canalizare constituie titlu executoriu.**

Durata de valabilitate a contractului:

- nedeterminata in cazul in care contractul se incheie cu proprietarul imobilului;
- determinata, in cazul in care contractul se incheie cu chirasul imobilului pana la data de valabilitate a contractului de inchiriere sau comodat sau in cazul unor situatii litigioase pana la clarificarea dreptului de proprietate.

Prestatorul de servicii poate initia recontractarea in cazul in care se modifica legislatia care guverneaza activitatea acestuia

Utilizatorul are dreptul sa conteste facturile cand constata diferente intre consumul facturat si cel realizat, in termen de 10 zile de la data primirii facturii.

Utilizatorul poate adresa reclamatii personal sau printr-un reprezentant, in scris , depuse la Biroul Relatii cu Clientii din cadrul societatii S.C. Apaserv Satu Mare S.A., sau transmise prin posta.

Reclamatii beneficiaza de aceasi prioritate, indiferent de obiect, mijlocul sau forma de adresare. Raspunsul scris in ceea ce privesc reclamatii se face in termen de 30 de zile calendaristice de la data depunerii, conform legislatiei in vigoare

Depagubiri aplicate si procedura de acordare a acestora

S.C. Apaserv Satu Mare S.A. acorda despagubiri in cazuri justificate pentru pagubele materiale cauzate de furnizarea necorespunzatoare a serviciilor. Societatea isi rezerva dreptul de a stabili circumstantele in care se vor acorda despagubiri si valoarea acestora.

Dreptul de retragere

Utilizatorul are dreptul de a cere rezilierea contractului de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apa si canalizare fara a preciza motivele rezilierii, cu conditia de a achita contravaloarea serviciilor furnizate/prestate pana la momentul respectiv. Pentru retragere se poate completa formularul privind cererea de debransare pus la dispozitie de catre societate sau se poate trimite orice declaratie neechivoca.

Utilizatorul are obligatia sa solicite rezilierea contractului si incetarea furnizarii serviciului in termen de 15 zile de la instrainarea imobilului.

Consecintele retragerii

Prin cererea de reziliere a contractului, solicitantul isi pierde calitatea de utilizator si implicit posibilitatea de a mai beneficia de serviciile furnizate/prestate de S.C. Apaserv Satu Mare S.A.;

In cazul in care utilizatorul doreste sa beneficieze din nou de serviciile furnizate/prestate de societatea noastra, acesta trebuie sa faca o cerere scrisa in acest scop.

Datele personale

Folosirea datelor personale ale utilizatorului in scop de marketing sau de cedare a acestora catre terti, nu se va putea face de catre S.C. Apaserv Satu Mare S.A., decat prin notificarea in scris si solicitarea acordului acestuia. Utilizatorul poate refuza solicitarea operatorului.

Prezentele informatii devin parte integranta a contractului de furnizare a serviciului de alimentare cu apa si canalizare

Declar ca am primit un exemplar din prezenta informare

DATA _____

NUME SI PRENUME _____

SEMNATURA _____