

## INFORMAȚII PRECONTRACTUALE PRIVIND SERVICIILE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI CANALIZARE

în conformitate cu prevederile O.U.G. nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu operatorul regional COMPANIA APA BRAŞOV S.A.

### Principalele caracteristici ale serviciilor

Apa potabilă furnizată de Compania Apa Braşov S.A., este apa destinată consumului uman, a cărei parametri de calitate chimici și microbiologici corespund prevederilor Legii nr. 458/2002.

Presiunea apei asigurată de operator în rețeaua publică, în punctul de branșare, funcție de zona de presiune, se va încadra între limitele de  $1 \div 6$  bar, cu excepția cazurilor de avarie la rețeaua publică de alimentare cu apă.

Debitul de apă asigurată la presiunea de serviciu din rețeaua publică de alimentare cu apă este cel determinat de diametrul branșamentului ce deservește imobilul. Acesta va corespunde cu debitul de apă aprobat prin avizul de branșare emis de către operator.

Gradul de asigurare în furnizare a alimentării cu apă în mun. Braşov este de 24 de ore din 24, cu excepția cazurilor de avarie sau incendiu. În celelalte sectoare și puncte de lucru unde operatorul își desfășoară activitatea, gradul de asigurare în furnizare a alimentării cu apă este cel convenit prin contractul de delegare a gestiunii.

Gradul de asigurare în furnizare a serviciului de canalizare în mun. Braşov este de 24 de ore din 24, cu excepția cazurilor de avarie sau incendiu. În celelalte sectoare și puncte de lucru unde operatorul își desfășoară activitatea, gradul de asigurare în furnizare a alimentării cu apă este cel convenit prin contractul de delegare a gestiunii.

Apele uzate acceptate la deversare în rețeaua publică de canalizare orășenească trebuie să îndeplinească condițiile de calitate minime stabilite conform HG 188/2002, completată și modificată, și alte acte de reglementare ale operatorului.

### Identitatea prestatorului de servicii

COMPANIA APA BRAŞOV S.A.

Adresa: str. Vlad Țepeș nr. 13, Braşov 500092

Contact Center: 0268/926. Fax:0268/471.427

Email: [clienti@apabrasov.ro](mailto:clienti@apabrasov.ro). Web: [www.apabrasov.ro](http://www.apabrasov.ro)

### Tarife aplicate începând cu 01.01.2024

Servicii de furnizare apă potabilă	Populație LEI/m <sup>3</sup> cu TVA inclus	Restul consumatorilor LEI/m <sup>3</sup> fără TVA
Braşov, Poiana Braşov, Rupea, Hărman, Sânpetru, Săcele, Ghimbav, Bod, Hălchiu, Apața, Prejmer, Hoghiz, Homorod, Codlea, Racoș-Mateiaș, Teliu	7,66	7,03
Servicii de preluare la rețeaua publică de canalizare, transport și epurare ape uzate	Populație LEI/m <sup>3</sup> cu TVA inclus	Restul consumatorilor LEI/m <sup>3</sup> fără TVA
Braşov, Poiana Braşov, Rupea, Hărman, Sânpetru, Ghimbav, Hălchiu, Săcele, Prejmer, Bod, Codlea	5,62	5,16
Pentru agenții economici cu surse proprii	-	5,16

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

Modificarea prețurilor și tarifelor va fi adusă la cunoștința utilizatorului în scris, prin mass-media locală și prin notarea noului tarif și a actului de modificare pe factură, cu minimum 15 zile înaintea începerii perioadei de facturare la noul tarif. Aplicarea creșterii de tarif se va face la data stabilită prin actul de aprobare comunicat de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară în Domeniul Apei din Județul Braşov.

Utilizatorii sunt obligați să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciului de care au beneficiat, în termenul de scadență de 15 zile de la data emiterii facturilor; data emiterii facturii și termenul de scadență se înscriu pe factură.

Neachitarea facturii în termen de 30 zile de la data scadenței atrage după sine penalități de întârziere, după cum urmează:

- a) penalitățile sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilite conform reglementărilor legale în vigoare;
- b) penalitățile se datorează începând cu prima zi după data scadenței;
- c) valoarea totală a penalităților nu poate depăși cuantumul debitului și se constituie venit al operatorului;
- d) penalitatea este datorată ca urmare a emiterii facturii de către operator și neachitării acesteia în cadrul termenului de plată; lipsa comunicării facturii către utilizator nu îl exonerează pe acesta de obligația plății contravalorii consumului de apă și canal și a penalităților de întârziere.

Modalitățile de plată sunt tipărite pe verso la factură.

#### **Durata de valabilitate a contractului**

- nedeterminată\*, în cazul în care contractul se încheie cu proprietarul imobilului;
- determinată, în cazul în care contractul se încheie cu chiriașul imobilului, până la data de valabilitate a contractului de închiriere sau comodat sau, în cazul unor situații litigioase, până la clarificarea dreptului de proprietate.

\*Prestatorul de servicii poate iniția recontractarea în cazul în care se modifică legislația care guvernează activitatea acestuia.

#### **Procedura de soluționare a reclamațiilor**

Utilizatorul poate adresa reclamații personal sau printr-un reprezentant

- în scris – depuse la Relații cu clienții al Companiei Apa Brașov, str.Crișana nr.1-3 sau transmise prin poșta, fax 0268/471427 sau e-mail: [clienti@apabrasov.ro](mailto:clienti@apabrasov.ro).
  - prin Contact Center la nr. de tel. 0268/926
- Reclamațiile beneficiază de aceeași prioritate indiferent de obiect, mijlocul sau forma de adresare și se soluționează (data răspunsului scris) în termen de 30 de zile calendaristice de la data depunerii.

#### **Dreptul de retragere**

Utilizatorul are dreptul de a se retrage din contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare fără a preciza motivele, în termen de 14 zile calendaristice de la data încheierii contractului. Utilizatorul își poate exercita dreptul de retragere printr-o scrisoare trimisă prin poștă la adresa: Brașov, str. Crișana nr.1-3, prin fax nr. 0268/471427 sau prin e-mail: [clienti@apabrasov.ro](mailto:clienti@apabrasov.ro)

Pentru retragere se poate trimite orice declarație neechivocă.

În cazul în care se dorește începerea furnizării serviciilor de alimentare cu apă și canalizare în perioada de retragere, utilizatorul trebuie să-și exprime această opțiune în mod expres în cerere.

#### **Consecințele retragerii**

În cazul în care se dorește începerea furnizării serviciilor de alimentare cu apă și canalizare în perioada de retragere, utilizatorul își poate exercita dreptul de retragere doar după achitarea contravalorii serviciilor furnizate în conformitate cu indicațiile contorului de apă montat pe branșament.

Prezentele informații devin parte integrantă a contractului de furnizare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare.

Declar că am primit un exemplar din prezenta informare.

**Data** \_\_\_\_\_

**Nume și prenume** \_\_\_\_\_

**Semnătura** \_\_\_\_\_