

CONTRACT
de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare

Nr. din data

Cod client:

CAPITOLUL I
Părțile contractante

Art.1

APA NOVA BUCUREȘTI SA, cu sediul în BUCUREȘTI, str. TUNARI, nr. 60A, Clădirea Ștefan Cel Mare, etajele 6-9, sectorul 2, cod poștal 020528, având Identificator Unic la nivel European (EUID): ROONRC.J40/9006/1999, înmatriculată la Registrul Comerțului cu nr. J40/9006/1999, cod fiscal/ cod unic de înregistrare RO12276949, cod IBAN RO33BRDE450SV01059614500, deschis la BRD-SMCC reprezentată de, împuternicit/ă în acest scop, în calitate de Operator, pe de o parte,

și,

..... cu domiciliul în, str. nr., bl., sc., ap., județul/sectorul, posesor al BI/CI cu seria și nr., CNP, telefon, e-mail, *proprietarul/ împuternicitul/ chiriașul/ comodatarul imobilului din str. nr., ap., județul/sectorul, localitatea, corespondența la adresa: str. nr., bl., sc., ap., județul/sectorul, localitatea, legal reprezentat/ă de dl./d-na, în baza procurii nr. din data, în calitate de Utilizator, pe de altă parte,

au convenit să încheie prezentul contract de furnizare/ prestare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, cu respectarea următoarelor clauze:

CAPITOLUL II
Obiectul contractului

Art.2 (1) Obiectul prezentului contract îl reprezintă furnizarea/prestarea serviciilor de alimentare cu apă potabilă (și/sau industrială) și/sau de canalizare, în condițiile prevăzute de prezentul contract, pentru imobilul menționat la art. 1*.

(2) Contractul stabilește relațiile dintre Utilizator și Operator la punctul de delimitare între rețeaua interioară a Utilizatorului aflată de regulă pe proprietatea acestuia și rețeaua publică situată de regulă pe domeniul public care este constituită de contorul de branșament pentru sistemul de alimentare cu apă, respectiv căminul de racord pentru sistemul de canalizare.

(3) Punctul de delimitare între Operator și Utilizator este contorul de branșament amplasat în căminul de contor, pentru alimentarea cu apă, și căminul de racord, pentru preluarea la canalizare. Elementele de identificare ale punctului/punctelor de delimitare sunt cele din anexa nr. 1 la contract.

(4) Prestarea altor activități conexe serviciului, dincolo de punctul de delimitare, vor face obiectul altor contracte de prestări servicii. Prevederile unor astfel de contracte nu pot prevala față de prevederile prezentului contract.

Art.3 Utilizatorul declară, pe propria răspundere, că prezentul contract s-a încheiat pentru un număr de persoane și un număr de operatori economici existenți în imobil la data încheierii prezentului contract conform anexei nr. 3, precum și ¹că este titular al dreptului de proprietate/deține folosința asupra imobilului menționat la art. 1*.

Art.4 În anexa nr. 2 la contract sunt menționate standardele, normativele, condițiile de calitate privind furnizarea apei, gradul de continuitate, presiunea de serviciu și debitul asigurat, precum și condițiile de acceptare la deversarea în rețelele publice a apelor uzate, valabile la data încheierii contractului.

Art.5 (1) Contractul de furnizare/prestare a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare 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. Contractul mai poate înceta prin una dintre modalitățile prevăzute la cap. IX - **Alte clauze**.

CAPITOLUL III

Drepturile și obligațiile Operatorului

Art.6 Operatorul are următoarele drepturi:

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

6.2. Să aplice penalități egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, în cazul neachitării facturilor la termen;

6.3. Să asigure echilibrul contractual pe durata contractului de prestări servicii;

6.4. Să inițieze modificarea și completarea contractului de furnizare/prestare a serviciului sau a anexelor acestuia ori de câte ori apar elemente noi în baza normelor legale, prin acte adiționale; în situația în care actele normative adoptate după încheierea prezentului contract conțin dispoziții imperative, contractul va fi considerat modificat/completat de drept, fără altă formalitate, începând cu data intrării în vigoare a respectivelor acte normative;

6.5. 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 debranșare, 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 delegatului împuternicit al Utilizatorului.

6.6. Să stabilească condițiile tehnice de branșare și/sau de racordare a Utilizatorului la instalațiile aflate în administrarea sa, cu respectarea normativelor tehnice în vigoare și a reglementărilor elaborate de autoritatea de reglementare competentă; în cazul în care branșamentul și/sau racordul au fost realizate fără avizul Operatorului, iar acestea nu corespund standardelor și normelor tehnice aplicabile, Utilizatorul își asumă toate riscurile consemnate în „Fișa de Neconformități”, atașată prezentului contract, sau care pot să apară ca urmare a unor vicii ascunse ale construcțiilor;

6.7. Să desfășureze branșamentele sau racordurile realizate fără obținerea avizelor legale și să sesizeze autoritățile competente, în cazurile de consum fraudulos sau de distrugerii ori degradări intenționate ale componentelor sistemului public de alimentare cu apă și de canalizare.

6.8. Să întrerupă furnizarea serviciilor, numai după 5 zile lucrătoare de la primirea de către Utilizator a unei notificări constând în comunicarea scrisă făcută de Operator și transmisă prin curier sau prin scrisoare recomandată adresată Utilizatorului, în următoarele situații:

a) Utilizatorul nu achită factura în termen de 30 de zile calendaristice de la data scadentă;

b) Utilizatorul nu remediază defecțiunile interioare și prin aceasta prejudiciază alimentarea cu apă a altor Utilizatori;

¹ Numai pentru utilizatorii individuali (utilizatori casnici și operatori economici)

- c) Utilizatorul nu achită obligațiile de plată pentru recuperarea daunelor, stabilite printr-o hotărâre judecătorească definitivă, provocate de distrugerea sau deteriorarea unor construcții sau instalații aferente infrastructurii edilitar-urbane a localităților, aflate în administrarea Operatorului;
- d) Utilizatorul împiedică delegatul împuternicit al Operatorului să controleze instalațiile de utilizare, de a monta, verifica, înlocui sau citi aparatele de măsurare-înregistrare sau de a remedia defecțiunile la instalațiile administrate de Operator, când acestea se află pe proprietatea Utilizatorului;
- e) Utilizatorul realizează branșarea sau racordarea imobilului la rețelele publice sau la instalațiile altui Utilizator fără acordul Operatorului, ori schimbă, fără acordul Operatorului, în cadrul unor lucrări de reparații capitale, reconstruiri, modificări, modernizări sau extinderi, caracteristicile tehnice și/sau parametrii instalațiilor de utilizare;
- f) la cererea Utilizatorului;

6.9. Să verifice și să constate starea instalațiilor interioare ale Utilizatorului, care trebuie să corespundă prescripțiilor tehnice avute în vedere la încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare;

6.10. Să aplice penalitățile prevăzute de actele normative în vigoare în cazul în care se deversează în rețeaua publică de canalizare ape uzate care depășesc concentrațiile maxime admise pentru impurificatori.

6.11. Să suspende contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă în situațiile în care timp de 3 luni de la data întreruperii alimentării cu apă prevăzute la pct. 6.8 lit. a) și/sau b) nu sunt îndeplinite condițiile de reluare a furnizării serviciului; pentru reluarea serviciului după acest termen, Operatorul va factura, pentru toată durata de întrerupere, o cotă reprezentând 30% din ultima factură emisă de Operator atât pentru apă, cât și pentru canalizare și contravaloarea preluării apelor meteorice la canalizare pentru toată această perioadă.

6.12. 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;

6.13. Să stabilească lucrări de revizii, reparații și de întreținere planificate la rețelele și la instalațiile de distribuție/furnizare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, realizarea lucrărilor se va programa astfel încât perioada și numărul de Utilizatori afectați să fie cât mai mică.

6.14. Să fie exonerat de orice formă de răspundere în cazul în care sunt produse daune din cauza viciilor ascunse, tasări ale carosabilului pe traseul branșamentului de apă și/sau racordului de canalizare etc., apărute ca urmare a realizării branșamentului și/sau racordului fără avizul Operatorului.

Art.7 Operatorul are următoarele obligații:

7.1. Să respecte angajamentele asumate prin contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și/sau de canalizare.

7.2. Să respecte prevederile reglementărilor emise de autoritățile de reglementare competente și de autoritățile administrației publice locale.

7.3. Să respecte indicatorii de performanță ai serviciului stabiliți prin contractul de delegare a gestiunii sau prin hotărârea autorității administrației publice locale de dare în administrare.

7.4. Să asigure continuitatea serviciului de alimentare cu apă la parametri fizici și calitativi prevăzuți de legislația în vigoare. Operatorul este exonerat de răspundere atunci când Utilizatorul se alimentează cu apă dintr-un branșament amplasat pe proprietatea altei persoane care, fie nu-i mai permite acestuia alimentarea cu apă din căminul de branșament amplasat pe proprietatea sa, fie îi întrerupe alimentarea cu apă.

7.5. Să asigure funcționarea rețelei de canalizare la parametri proiectați;

7.6. Să preia apele uzate la parametrii prevăzuți de normativele în vigoare. Operatorul este exonerat de răspundere atunci când Utilizatorul deversează apele uzate și meteorice prin intermediul unui

racord de canalizare amplasat pe proprietatea altei persoane care, la un moment dat, nu-i mai permite acestuia deversarea apelor în căminul de racord amplasat pe proprietatea sa, sau îi blochează instalația interioară de canalizare.

7.7. Să efectueze analiza calitativă a apei furnizate conform prevederilor legale.

7.8. Să aducă la cunoștința Utilizatorului, cu cel puțin 24 de ore înainte, prin mass-media și/sau prin afișare la Utilizator, orice întreruperi în furnizarea apei și/sau în preluarea apelor uzate și meteorice, în cazul unor lucrări de modernizare, reparații și întreținere planificate.

7.9. a) Să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor apărute la instalațiile sale. Constatarea defecțiunilor la rețeaua publică de apă și de canalizare se efectuează în maximum 4 ore de la sesizare, intervenindu-se pentru limitarea pagubelor care se pot produce. Demararea lucrărilor pentru remedierea defecțiunilor constatate se va face în termen de maximum 48 de ore de la constatare. Odată cu demararea lucrărilor se va comunica Utilizatorului durata intervenției, în măsura în care acest lucru este posibil. Depășirea limitelor de timp prevăzute se poate face, în cazuri justificate, numai prin modificarea autorizației de construire.

b) Operatorul nu va fi obligat să remedieze defecțiunile apărute la branșamentul/racordul ce deservește Utilizatorul în cazul în care branșamentul/racordul a fost realizat de către acesta fără avizul Operatorului. Orice astfel de defecțiune va putea fi remediată de către Operator pe cheltuiala Utilizatorului care va suporta și contravaloarea cantităților de apă pierdute ca urmare a defecțiunilor apărute.

7.10. Să suporte despăgubirile datorate Utilizatorului pentru întreruperile în furnizarea apei și/sau în preluarea apelor uzate și meteorice care sunt din culpa sa și care depășesc limitele prevăzute în contract. Pentru întreruperile care depășesc 24 de ore, Operatorul este obligat să asigure, cu mijloace tehnice proprii, nevoile de apă ale Utilizatorului care solicită o astfel de prestație, cu excepția cazului în care întreruperea alimentării cu apă potabilă se datorează unei neconformități cauzate de Utilizator.

7.11. Să evacueze, pe cheltuiala sa, apa pătrunsă în curți, case, subsoluri din cauza defecțiunilor la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare; evacuarea apei nu exonerează Operatorul de plata unor despăgubiri stabilite în condițiile legii.

7.12. Să exploateze, să întrețină, să repare și să verifice contoarele instalate la branșamentul fiecărui Utilizator. Verificarea periodică se face conform dispozițiilor de metrologie în vigoare și se suportă de către Operator. Contoarele instalate la branșamentul fiecărui Utilizator, defecte sau suspecte de înregistrări eronate, se demontează de Operator și se supun verificării într-un laborator metrologic autorizat. În cazul în care verificarea se face la cererea Utilizatorului, în interiorul termenului de valabilitate a verificării metrologice, atunci cheltuielile de verificare, montare și demontare vor fi suportate astfel: de către Operator, dacă sesizarea a fost întemeiată; de către Utilizator, dacă sesizarea s-a dovedit a fi neîntemeiată.

7.13. Să schimbe, pe cheltuiala sa, contorul instalat la branșamentul Utilizatorului, în cazul în care s-a constatat că este defect, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la constatare. Constatarea defecțiunii se face în termen de cel mult 72 de ore de la sesizare.

7.14. Să aducă la cunoștința Utilizatorului modificările de tarif și alte informații referitoare la facturare, precum și asupra actelor normative care modifică/completează prezentul contract conform art. 6.4, prin informații înscrise pe factură sau pe adresa atașată facturii.

7.15. În cazul în care cu ocazia citirii se constată deteriorarea contorului sau inundarea căminului de branșament, Operatorul va lua măsurile necesare pentru remedierea deficiențelor constatate, inclusiv să solicite Utilizatorului remedierea defecțiunilor la rețeaua interioară, în cazul în care inundarea căminului se datorează culpei acestuia.

7.16. Să nu deterioreze bunurile Utilizatorului și să aducă părțile din construcții legal executate, care aparțin Utilizatorului, la starea lor inițială, dacă au fost deteriorate din vina sa.

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

7.18. Să furnizeze Utilizatorului informații privind istoricul consumului și eventualele penalități plătite de acesta.

7.19. Să anunțe Utilizatorul în cazul în care este afectat de limitările sau întreruperile planificate în modul stabilit prin contract și să comunice durata planificată pentru întreruperile necesare executării unor lucrări de întreținere și reparații.

7.20. Să plătească toate daunele provocate Utilizatorului din culpa sa, în special dacă:

- a) nu anunță Utilizatorul din timp cu privire la limitările sau la întreruperile programate.
- b) după întreruperea furnizării apei potabile nu reia furnizarea acesteia în maximum 5 zile lucrătoare după îndeplinirea condițiilor de reluare a furnizării.

7.21. Să acorde bonificații Utilizatorului în cazul furnizării/prestării serviciilor sub parametrii de calitate și cantitate prevăzuți în contract:

- a) nu livrează apă potabilă în condițiile stabilite în contract.
- b) nu respectă parametrii de calitate pentru apă potabilă furnizată la bransament, conform prevederilor din contract.

7.22. În cazul în care furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare a fost întreruptă pentru neplată, reluarea acesteia se va face în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la efectuarea plății; cheltuielile justificate aferente sistării, respectiv reluării furnizării/prestării serviciului se suportă de Utilizator.

7.23. (1) La fiecare citire a contorului de bransament, cu excepția cazurilor când citirea se face de la distanță, să lase o înștiințare scrisă din care să reiasă:

- a) data și ora citirii;
- b) indexul contorului;
- c) numele și prenumele cititorului;
- d) cauza care a dus la imposibilitatea citirii;

(2) În cazul în care citirea nu s-a putut efectua din cauza inundării căminului de bransament, Operatorul are obligația ca până la data limită de emisie a facturii să:

- a) golească căminul de apă;
- b) citească contorul de apă;
- c) să remedieze defecțiunea, care a făcut posibilă inundarea căminului din culpa sa;
- d) să emită factura pe baza citirii efectuate;

(3) În cazul în care citirea contorului nu poate fi efectuată nici după efectuarea operațiilor prevăzute la pct. (2), dar și în alte cazuri în care, din motive justificate, nu poate fi efectuată citirea contorului, se admite emiterea facturii pe baza unui index estimat, fapt ce va fi obligatoriu menționat în factură, regularizarea consumului efectuându-se cu ocazia primei citiri a contorului.

(4) Dacă la data citirii nu s-a asigurat accesul la contor, reprezentantul Operatorului va lăsa la locul de consum al Utilizatorului un formular în care menționează data și intervalul orar al următoarei citiri, precum și posibilitatea de transmitere telefonică a indexului contorului. Dacă nici la următoarea dată stabilită pentru citire Utilizatorul nu asigură accesul la contor, Operatorul poate să sisteze furnizarea apei potabile în baza unei notificări comunicate în prealabil.

7.24. (1). În cazul bransamentelor echipate cu contoare inteligente, citirea se va efectua la distanță. Prin contorul inteligent se înțelege un contor electronic care are capacitatea de a înregistra și memora, la intervale de timp prestabilite, atât informații privind consumul de apă cât și informații privind orice intervenție neautorizată efectuată asupra sa, precum și capacitatea de a transmite la distanță în timp real aceste informații.

(2). În cazul în care contorul inteligent va înregistra o intervenție neautorizată asupra sa, iar citirea acestuia nu se va putea efectua, atunci vor fi aplicabile prevederile art. 9.20., art. 12 alin. (2) și art. 26 alin. (2) de mai jos.

CAPITOLUL IV

Drepturile și obligațiile Utilizatorului

Art.8 Utilizatorul are următoarele drepturi:

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

- 8.2. Să conteste facturile când constată diferențe între consumul facturat și cel realizat. Consumul realizat este stabilit în baza art. 11.
- 8.3. Să beneficieze de reducerea valorii facturii, prin acordarea de bonificații în valoare de 30%/lună din valoarea facturii curente, în următoarele situații:
- a) nefurnizarea apei conform prevederilor art. 7 pct. 7.4;
 - b) neanunțarea întreruperilor, conform prevederilor art. 7 pct. 7.8, sau depășirea limitelor de timp comunicate.
- 8.4. Să primească răspuns, în termen de maximum 30 de zile calendaristice, la sesizările adresate Operatorului cu privire la neîndeplinirea unor obligații contractuale.
- 8.5. Să racordeze în condițiile legii și cu acordul scris al Operatorului alți consumatori pentru alimentarea acestora cu apă.
- 8.6. Să solicite Operatorului remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite la instalațiile de distribuție sau la branșament.
- 8.7. Să solicite în scris verificarea contoarelor instalate pe branșamentul propriu, defecte sau suspecte de înregistrări eronate, în condițiile art. 7 pct. 7.12.
- 8.8. 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 furnizarea/prestarea unor servicii inferioare, calitativ și cantitativ, parametrilor tehnici stabiliți prin contract sau prin normele tehnice în vigoare.
- 8.9. Să sesizeze autorităților administrației publice locale competente orice deficiență constatată în furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare și să facă propuneri vizând înlăturarea acesteia, îmbunătățirea activității și creșterea calității serviciilor.
- 8.10. Să renunțe, în condițiile legii, la serviciile contractate.
- 8.11. Să primească și să utilizeze informații privind serviciile de utilități publice care îl vizează.
- 8.12. Să se adreseze, individual sau colectiv, autorităților administrației publice locale sau centrale ori instanțelor judecătorești, în vederea prevenirii sau reparării unui prejudiciu direct sau indirect.

Art.9 Utilizatorul are următoarele obligații:

- 9.1. Să respecte normele de exploatare și funcționare a sistemelor de alimentare cu apă și de canalizare prevăzute de legislația în vigoare.
- 9.2. Să accepte limitarea cantitativă sau întreruperea temporară a furnizării/prestării serviciului pentru execuția unor lucrări prevăzute în programele de reabilitare, extindere și modernizare a infrastructurii tehnico-edilitare.
- 9.3. Să respecte în punctul de descărcare în rețeaua de canalizare condițiile de calitate a apelor, potrivit normelor și normativelor în vigoare.
- 9.4. În cazul în care căminul de branșament și/sau contorul de apă se află pe proprietatea Utilizatorului, acesta va asigura integritatea sistemelor de măsurare, va asigura accesul Operatorului la contor pentru efectuarea citirilor, verificărilor, precum și pentru operațiile de întreținere și de intervenții.
- 9.5. Să nu execute manevre la robinetul/vana de concesiune; izolarea instalației interioare se va face prin manevrarea robinetului/vanei de după contor.
- 9.6. Să nu folosească în instalația interioară pompe cu aspirație din rețeaua publică, direct sau prin branșamentul de apă.
- 9.7. Să ia măsuri pentru prevenirea inundării subsolurilor, prin montarea de clapete de reținere sau vane pe coloanele de scurgere din subsol.
- 9.8. Să aducă la cunoștință Operatorului, în termen de 15 zile lucrătoare, orice modificare a datelor sale de identificare, a datelor cuprinse în anexa nr. 1 la contract, a datelor de identificare a imobilului la care sunt prestate serviciile contractate cuprinse în anexa nr. 3 la contract, precum și a adresei la care Operatorul urmează să trimită facturile.
- 9.9. Să asigure pentru apele uzate și meteorice condițiile de descărcare prevăzute de Operator în avizul de branșare/racordare.

- 9.10. Să asigure integritatea, întreținerea și repararea instalațiilor interioare de apă și de canalizare.
- 9.11. Să solicite rezilierea contractului și încetarea furnizării serviciului în termen de 15 zile de la înstrăinarea imobilului.
- 9.12. Să nu construiască sau să amplaseze obiective în zona de protecție sau care nu respectă distanțele de siguranță față de construcțiile și instalațiile Operatorului aferente activității de distribuție, iar pe cele construite sau amplasate ilegal să le desființeze.
- 9.13. Să nu modifice instalațiile de utilizare interioare aferente unui condominiu decât cu acordul Operatorului.
- 9.14. Să nu utilizeze apa în alte scopuri decât pentru folosința declarată, să nu o pună la dispoziție, gratuit sau nu, unei alte persoane, cu excepția cazurilor de incendiu, să nu execute lucrări clandestine de ocolire a contorului și nicio altă lucrare de branșare/racordare.
- 9.15. Să nu modifice indicațiile contorului de branșament, să nu îi influențeze funcționarea, sau să îi distrugă sigiliile.
- 9.16. Să nu realizeze interconectari/legături directe între conductele de apă rece și conductele/instalațiile altor sisteme din imobil .
- 9.17. Să execute lucrările de întreținere și reparații care îi revin, potrivit dispozițiilor legale, la instalațiile interioare de apă/canalizare pe care le are în folosință, să înlăture pierderile sau să le limiteze în cazul în care acestea au apărut.
- 9.18. Utilizatorul este responsabil de incidentele și pierderile de apă intervenite în aval de punctul de delimitare.
- 9.19. Să mențină curățenia și să întrețină în stare corespunzătoare căminele de racord de canalizare și căminele de branșament dacă acestea se află pe proprietatea sa.
- 9.20. Să plătească contravaloarea lucrărilor de înlocuire/reparație a contorului al cărui sigiliu a fost rupt sau care a fost deschis sau demontat, sau a cărui deteriorare/anomalie se datorează unei cauze străine unei funcționări normale (îngheț, incendiu, furt, șocuri exterioare etc.) în cazul în care acesta se află pe proprietatea sa; cheltuielile astfel angajate de către Operator vor fi facturate și plătite de către Utilizator în aceleași condiții ca și facturile pentru serviciul prestat.
- 9.21. În cazul în care conectarea la rețelele publice a fost realizată fără autorizație de construire, și deci fără avizul Operatorului, Utilizatorul va plăti daune pentru intervenția realizată în valoare de lei reprezentând cantitatea de mc de apă și/sau de canalizare, precum și contravaloarea cheltuielilor angajate de către Operator pentru evaluarea tehnică a branșamentului și/sau racordului și contravaloarea buclei de măsură (contor, robinet/vane, clapeta de sens unic, dispozitiv de protecție contor) și lei, reprezentând cheltuieli de punere în conformitate conform acordului anexat.
- 9.22. Să facă demersuri pentru predarea branșamentului de apă și/sau racordului de canalizare către autoritatea administrației publice locale în termen de un (1) an de zile de la data încheierii contractului de furnizare în cazul în care branșamentul și/sau racordul au fost realizate fără avizul Operatorului.
- 9.23. În cazul utilizatorilor din categoria operatori economici:
Să comunice Operatorului necesarul de apă de consum pentru anul următor, calculat în funcție de consumul pe unitate de produs, gradul de reciclare al apei, precum și necesarul de apă acoperit de sursele proprii, dacă acestea există; de asemenea, trebuie să comunice:
- a) cantitatea de apă ce se include în produs;
 - b) cantitatea de apă ce se pierde prin evaporare;
 - c) cantitatea de apă evacuată în alți emisari.

CAPITOLUL V

Stabilirea cantității de apă furnizată și a celei evacuate în rețeaua de canalizare

Art.10 (1) Citirea contorului de branșament se face de către Operator la datele de citire comunicate Utilizatorului prin informații înscrise pe factură.

(2) Orice modificare a datelor de citire a contorului/contoarelor de branșament va fi comunicată Utilizatorului.

Art.11 Stabilirea cantității de apă furnizată și a celei evacuate în rețeaua publică de canalizare se va face astfel:

(1) Cantitatea de apă furnizată se stabilește:

a) pe baza înregistrărilor contorului de apă montat în căminul de branșament sau prin estimare, la consumatorii unde se fac citiri periodice, în baza dispozițiilor regulamentului serviciului;

b) în cazul nefuncționării aparatelor de măsură, consumul se stabilește pe baza mediei zilnice corespunzătoare unei perioade similare în care contorul de branșament a funcționat normal, urmând ca Operatorul să ia măsuri de înlocuire a contorului;

(2) Cantitatea de apă uzată preluată în rețeaua publică de canalizare se stabilește în conformitate cu Hotărârea Consiliului Local privind aprobarea Regulamentului de Organizare și Funcționare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;

(3) Cantitatea de apă meteorică preluată în rețeaua de canalizare se determină prin înmulțirea cantității specifice de apă meteorică, utilizând coeficienții stabiliți prin Hotărârea Consiliului Local, cu suprafețele totale ale incintelor construite și neconstruite sau cota indiviză aferentă, declarate de fiecare Utilizator.

Art.12 (1) Pentru branșamentele echipate cu contoare mecanice, în cazul defectării contorului de branșament din culpa Utilizatorului, cantitatea facturată va fi determinată, de regulă, în baza criteriilor tehnice privind stabilirea cantităților de apă în sistem paușal, astfel cum sunt stabilite conform normativelor în vigoare, la care se adaugă, separat, cheltuielile justificate aferente înlocuirii contorului.

(2) Pentru branșamentele echipate cu contoare inteligente, în cazul în care citirea contorului inteligent de branșament nu poate fi efectuată din culpa Utilizatorului, sau contorul a înregistrat o intervenție neautorizată, pe perioada cuprinsă între data/ora de început a alarmei și data/ora de sfârșit a alarmei, stabilirea consumului se va efectua luându-se în calcul consumul mediu anual pentru perioada anterioară, care poate fi calculat pe zile sau pe ore în funcție de cum va fi cazul, la care se adaugă, separat, cheltuielile justificate aferente înlocuirii contorului.

(3) La schimbarea contorului în vederea reparării sau verificării metrologice periodice, Operatorul are obligația de a anunța titularii contractelor de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare despre operațiunea respectivă, cu cel puțin 24 de ore înainte de ora la care este programată acțiunea și vor completa un document în care sunt trecute cel puțin:

a) datele de identificare ale Operatorului;

b) datele de identificare ale Utilizatorului;

c) datele de identificare ale contorului existent;

d) datele de identificare ale sigiliului existent;

e) datele de identificare ale contorului ce se montează;

f) seria sigiliului cu serie unică de identificare;

g) datele de identificare ale persoanei care a realizat înlocuirea;

(4) În cazul în care Utilizatorul nu asistă la înlocuirea contorului, Operatorul va transmite acestuia documentul completat la momentul efectuării operațiunii de înlocuire.

CAPITOLUL VI

Tarife, facturare și modalități de plată

Art.13 (1) Operatorul serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare va practica prețurile și tarifele aprobate potrivit prevederilor legale în vigoare, consemnate în anexa nr. 2 la prezentul contract.

(2) Modificarea prețurilor și tarifelor va fi adusă la cunoștința Utilizatorului prin mențiune făcută pe factură sau printr-o adresă atașată facturii, cu minimum 15 zile înaintea începerii perioadei de facturare cu noul preț/ tarif, dacă este posibil.

Art.14 (1) Facturarea se face lunar, în baza prețurilor și tarifelor aprobate și a cantităților efective determinate sau estimate potrivit prevederilor contractuale.

(2) În cazul facturării unor cantități estimate, regularizarea consumului se realizează cu ocazia primei citiri a contorului.

(3) Factura va cuprinde, pe lângă informațiile prevăzute de lege, elementele de identificare ale fiecărui punct de consum, cantitățile facturate, prețul/tariful aplicat, inclusiv baza legală, cantitatea de apă uzată și pluvială.

(4) Utilizatorul recunoaște că furnizarea/prestarea serviciului începe/a început la data de, dată de la care se naște/s-a născut dreptul Operatorului de a factura serviciile furnizate/prestate. În acest sens, facturile serviciilor furnizate/prestate aferente locului de consum ce face obiectul prezentului contract sunt în cuantum de lei și constituie obligație de plată a Utilizatorului.

(5) Art. 14 (4) nu se aplică în cazul contractelor încheiate la distanță în conformitate cu prevederile OUG nr. 34/2014.

Art.15 (1) Factura pentru furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare se emite cel mai târziu până la data de 15 a lunii următoare celei în care prestația a fost efectuată. Utilizatorul este obligat să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciului de care a beneficiat, în termenul de scadență de 15 zile de la data emiterii facturilor; data emiterii facturii și termenul de scadență se înscriu pe factură.

(2) 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.

(3) Nerespectarea de către Utilizator a condițiilor calitative și cantitative de descărcare a apelor uzate în sistemele publice de canalizare, stabilite prin acordurile de preluare și avizele de racordare eliberate de Operator potrivit reglementărilor legale în vigoare, conduce la retragerea acestora și la plata unor penalități și despăgubiri pentru daunele provocate.

(4) Factura individuală pentru serviciul de alimentare cu apă și de canalizare constituie titlu executoriu.

Art.16 Facturile se transmit de către Operator prin servicii poștale sau de curierat la adresa de corespondență a Utilizatorului menționată la art. 1 al prezentului contract sau prin poșta electronică la adresa de e-mail validă, securizată și comunicată de Utilizator.

Art.17 Utilizatorul poate efectua plata serviciilor prestate prin următoarele modalități:

a) în numerar, la casieria Operatorului;

b) cu filă CEC;

c) cu ordin de plată;

d) prin internet;

e) alte instrumente de plată convenite de părți.

Art.18 (1) În cazul în care pe documentul de plată nu se menționează obiectul plății, se consideră achitate facturile în ordine cronologică.

(2) În funcție de modalitatea de plată, aceasta se consideră efectuată, după caz, la una dintre următoarele date:

a) data certificării plății de către unitatea bancară a Utilizatorului pentru ordinele de plată;

b) data certificată de Operator pentru filele cec sau celelalte instrumente de plată legale;

c) data înscrisă pe chitanța emisă de casieria Operatorului.

Art.19 În cazul în care se constată că Utilizatorul la care anterior a fost sistată furnizarea apei potabile a beneficiat de furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare fără acordul

Operatorului, se va proceda la facturarea acestora începând cu data de la care există dovada că a beneficiat de serviciu.

Art. 20 În cazul contractelor individuale în condominiu, articolele referitoare la tarife, facturare și modalități de plată se completează cu prevederile art. 32.1 - 32.3.

CAPITOLUL VII

Răspunderea contractuală

Art.21 (1) Pentru neexecutarea în tot sau în parte a obligațiilor contractuale prevăzute în prezentul contract părțile răspund conform prevederilor legale.

(2) Prin excepție de la prevederile alin. (1), Operatorul nu răspunde pentru neexecutarea în tot sau în parte a obligațiilor asumate prin prezentul contract dacă aceasta este rezultatul neînțelegerilor intervenite între Utilizator și ceilalți coproprietari ai imobilului deservit de sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare.

(3) Părțile contractante pot include și daune-interese pentru neexecutarea totală sau parțială a contractului, sub forma daunelor moratorii sau compensatorii.

(4) Neîndeplinirea obligațiilor asumate de Utilizator la art. 9.22 atrage după sine răspunderea legală a acestuia în fața organelor competente.

Art.22 Refuzul total sau parțial al Utilizatorului de a plăti o factură emisă de Operator va fi comunicat acestuia prin adresă scrisă care va conține și motivul refuzului, în termen de 10 zile de la data primirii facturii. Reclamațiile ulterioare efectuării plății facturilor se conciliază între părți în termen de 10 zile lucrătoare de la data formulării scrise a pretențiilor de către Utilizator.

Art.23 În cazul în care, ca urmare a unor recalculări ale consumurilor, se reduce nivelul consumului facturat, nu se vor încasa penalități.

Art.24 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 agreeat de Utilizator. În cazul în care în urma expertizei se constată că Operatorul nu este în culpă, plata expertizei va fi suportată de Utilizator.

Art.25 Pentru nerespectarea de către Operator a prevederilor art. 7 pct. 7.4 și 7.6 Utilizatorul beneficiază de o reducere a valorii facturii în concordanță cu gradul de neasigurare a serviciului și durata cât acesta nu a putut fi asigurat. Criteriile de stabilire a cuantumului reducerii vor fi aprobate de autoritățile administrației publice locale.

Art.26 (1) În cazul nerespectării prevederilor art. 7 pct. 7.9, 7.10, 7.11 și 7.12, Operatorul va fi obligat la plata de despăgubiri care să acopere prejudiciul creat.

(2) În cazul nerespectării prevederilor art. 9.15 de mai sus, în situația în care bransamentul este echipat cu contor inteligent și dacă acesta va înregistra o intervenție neautorizată asupra sa, conform art. 7.24 de mai sus, sau dacă se constată orice altă tentativă de a-i influența buna funcționare, în plus față de consumul stabilit conform art. 12.(2) de mai sus, Utilizatorul va fi obligat la plata unei penalități egală cu contravaloarea consumului înregistrat pentru luna precedentă în cazul în care intervenția neautorizată va dura sub 24 ore și egală cu contravaloarea consumului înregistrat pe ultimele 3 luni în cazul în care intervenția neautorizată va depăși 24 ore. La această penalitate se vor adăuga, separat, cheltuielile justificate aferente înlocuirii contorului, dacă este cazul.

Art.27 (1) În cazul apariției unor situații de forță majoră sau situații asimilate acesteia, partea care o invocă este exonerată de răspundere în condițiile legii. În sensul prezentului contract, "Forța Majoră" desemnează orice eveniment imprevizibil și inevitabil, aflat dincolo de controlul rezonabil al părților și a cărui producere este independentă de voința oricăreia dintre părți, eveniment care împiedică parțial

sau integral partea să își execute obligațiile care îi revin conform prezentului Contract. Vor fi considerate cazuri de Forță Majoră, fără a se limita caracterul general al prezentei definiții, evenimente precum fulgerele, cutremurele, furtunile violente, exploziile, incendiile, inundațiile, seceta, alunecările de teren, războiul, greva sau orice act de terorism.

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

CAPITOLUL VIII

Litigii

Art.28 Părțile convin ca toate neînțelegerile privind validitatea prezentului contract sau rezultate din interpretarea, executarea ori încetarea acestuia să fie rezolvate pe cale amiabilă de reprezentanții lor.

Art.29 În cazul în care nu este posibilă rezolvarea litigiilor pe cale amiabilă, părțile se vor adresa instanțelor judecătorești române competente.

CAPITOLUL IX

Alte clauze

Art.30 **Încetarea contractului poate avea loc:**

a) prin acordul scris al părților;

b) prin denunțare unilaterală de către Utilizator, după achitarea la zi a tuturor debitelor datorate către Operator;

c) prin rezilierea de către Operator, în cazul în care:

– împuterniciții acestuia sunt împiedicați, în mod repetat, să verifice sau să citească contoarele ori să verifice și să remedieze defecțiunile la instalațiile aflate în administrarea sa, atunci când acestea se află pe proprietatea Utilizatorului sau în imobilul aflat în folosința acestuia;

- Utilizatorul nu solicită reluarea furnizării serviciilor în termen de 3 luni de la data suspendării contractului conform art. 6.11 din prezentul contract. În oricare dintre situațiile arătate în acest punct (c) al prezentului articol, prezentul contract va înceta de drept, fără nicio altă formalitate prealabilă și fără a fi necesară intervenția vreunei instanțe judecătorești competente, la data indicată în notificarea transmisă de Operator către Utilizator.

d) Dacă Utilizatorul pierde dreptul de proprietate sau de folosință asupra imobilului pentru care a fost încheiat prezentul contract, acesta va înceta de drept, fără nicio altă formalitate prealabilă și fără a fi necesară intervenția vreunei instanțe judecătorești competente, la data la care Operatorul a luat cunoștință despre această situație.

e) Dacă Operatorul pierde dreptul de a furniza/presta serviciul de alimentare cu apă și de canalizare, prezentul contract va înceta de drept, fără a fi necesară vreo hotărâre judecătorească în acest sens, la data pierderii acestui drept. Operatorul va informa Utilizatorul despre această situație.

Art. 31 **Corespondența între părți**

31.1 Corespondența adresată de una din părți celeilalte este valabil îndeplinită dacă va fi transmisă la adresele de corespondență prevăzute la art. 1 din prezentul contract.

31.2 În cazul în care corespondența se face pe cale poștală, ea va fi transmisă prin scrisoare recomandată, cu sau fără confirmare de primire; în cazul scrisorilor cu confirmare de primire acestea se consideră a fi primite la data menționată de oficiul poștal primitor pe această confirmare.

31.3 Dacă notificarea se transmite prin fax ea se consideră primită în prima zi lucrătoare după cea în care a fost expediată

31.4 Notificările verbale nu se iau în considerare de nici una din părți, dacă nu sunt confirmate prin intermediul uneia din modalitățile prevăzute la alineatele precedente.

Art. 32 Clauze complementare aplicabile în cazul contractelor individuale în condominiu

32.1 Operatorul are următoarele obligații:

- a) să repartizeze pe fiecare unitate imobiliară consumul de apă înregistrat de contorul montat la bransamentul condominiului; diferența dintre consumul înregistrat de contorul de bransament și suma consumurilor individuale se repartizează egal pe unitate imobiliară și se facturează individual;
- b) să emită lunar factură fiecărui Utilizator; factura va cuprinde și o rubrică cu termenele de scadență ale tuturor contoarelor pentru care Utilizatorul trebuie să asigure, pe cheltuiala sa, verificarea periodică metrologică;
- c) să factureze în sistem paușal Utilizatorii care nu asigură montarea contoarelor de apă în toate locurile de consum aferente proprietății individuale sau care nu verifică metrologic contoarele la termenul de scadență ori nu înlocuiesc toate contoarele respinse metrologic;
- d) să nu sisteze furnizarea/prestarea serviciului la nivel de condominiu în caz de neplată a facturilor individuale.

32.2 Utilizatorul are următoarele obligații:

- a) să suporte proporțional cu cota-parte indiviză cheltuielile de administrare, întreținere și reparare a instalațiilor comune de alimentare cu apă și de canalizare din condominiu;
- b) să suporte cheltuielile de montare, verificare periodică metrologică și înlocuire a contoarelor de apă aferente proprietății individuale;
- c) să verifice metrologic contoarele de apă cu citire la distanță în termen de 5 zile de la notificarea scrisă din partea Operatorului, sub sancțiunea facturării în sistem paușal în cazul unor suspiciuni de nefuncționare a contoarelor;
- d) să înlocuiască contoarele de apă cu citire la distanță numai cu contoare de același tip avizate de Operator, și să comunice acestuia, în termen de cel mult 48 de ore, seria și indexul contorului nou împreună cu seria și indexul contorului înlocuit;
- e) să permită accesul Operatorului pe proprietatea lor, în cazul suspiciunii de fraudă, pentru verificarea integrității contoarelor și a funcționării instalațiilor interioare de apă, în termen de cel mult 48 de ore de la solicitare, sub sancțiunea facturării în sistem paușal în 5 zile de la notificarea scrisă; Utilizatorul individual nu este exceptat și de la aplicarea altor sancțiuni prevăzute de lege în cazul în care se constată violarea sigiliilor aplicate contoarelor sau robinetelor sau orice alte acțiuni care pot denatura corectitudinea consumului înregistrat de contor;
- f) să semneze procesul verbal de punere în funcțiune a contoarelor individuale odată cu sigilarea montajului de către Operator;
- g) să achite contravaloarea sigilării contoarelor cu citire la distanță;
- h) Utilizatorii din condominiu răspund în solidar în cazul depășirii concentrației maxime admise. (în cazul în care apar depășiri ai indicatorilor de calitate, penalizarea trebuie achitată în solidar).

32.3 Stabilirea cantității de apă furnizată și a celei evacuate în rețeaua publică de canalizare se va face astfel:

- a) pentru Utilizatorii din condominii cu sistem de distribuție pe verticală pe baza înregistrării contoarelor cu citire la distanță montate în toate locurile de consum din proprietatea individuală menționate în anexa nr. 1 la contract, la care se adaugă o cotă din diferența dintre consumul înregistrat de contorul de bransament și suma consumurilor individuale. Cota adăugată este rezultată prin împărțirea în mod egal, pe unitate imobiliară, a diferenței dintre consumul înregistrat de contorul de bransament și suma consumurilor individuale. Consumurile individuale pe fiecare proprietate imobiliară sunt stabilite pe baza înregistrării contoarelor cu citire la distanță montate în toate locurile de consum sau în sistem paușal, în condițiile art. 32.2, pct. e), sau dacă Utilizatorul nu asigură montarea contoarelor de apă cu citire la distanță în toate locurile de consum aferente proprietății individuale sau dacă Utilizatorul nu verifică metrologic contoarele la termenul de scadență ori nu înlocuiește toate contoarele respinse metrologic;
- b) pentru Utilizatorii din condominii cu sistem de distribuție orizontală pe baza înregistrării contorului cu citire la distanță montat pe racordul propriu la intrarea în proprietatea individuală sau spațiu cu altă

destinație menționat în anexa nr. 1 la contract, la care de adaugă o cotă din diferența dintre consumul înregistrat de contorul de branșament și suma consumurilor individuale. Cota adăugată este rezultată prin împărțirea în mod egal, pe unitate imobiliară, a diferenței dintre consumul înregistrat de contorul de branșament și suma consumurilor individuale. Consumurile individuale pe fiecare proprietate imobiliară sunt stabilite pe baza înregistrării contoarelor cu citire la distanță montate pe racordul propriu sau în sistem paușal, în condițiile în care Utilizatorul nu îndeplinește art. 32.2, pct. d, e și f;

c) în baza criteriilor tehnice privind stabilirea cantităților de apă în sistem paușal, astfel cum sunt stabilite conform normativelor în vigoare.

CAPITOLUL X

Corespondența cu Utilizatorul și persoana de contact desemnată de Utilizator pentru derularea contractului și purtarea corespondenței

Art.33 Orice comunicări / corespondență care urmează a fi făcute în legătură cu prezentul Contract, vor fi făcute în scris, cu excepția cazurilor în care se va menționa în mod expres un alt mod, și vor fi remise fie personal, sub semnătură de primire, fie prin poștă sau prin e-mail. Remiterea prin curier va fi considerată ca remitere personală.

Art.34 Persoana de contact ce este desemnată de Utilizator pentru derularea prezentului contract și purtarea corespondenței cu Operatorul în legatură cu orice aspecte care țin sau au legătură cu contractul, este:

Dna/ Dl., telefon +40, iar comunicările Operatorului către Utilizator vor fi transmise la următoarele adrese:

Adresa poștală de corespondență:

Adresa de e-mail de corespondență:.....

Art.35 Pentru dovedirea remiterii comunicării, va fi suficient să se demonstreze că remiterea personală a fost făcută sau că plicul conținând comunicarea a fost, în mod corect, adresat și trimis prin poștă, fara confirmare de primire, sau că transmisia prin e-mail a fost efectuată, prin raportul primit de confirmare a transmisiei.

CAPITOLUL XI

Dispoziții finale

Art.36 În toate cazurile 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.37 Prezentul contract se poate modifica cu acordul părților, prin acte adiționale.

Art.38 Anexele nr. 1-6 fac parte integrantă din prezentul contract.

Art.39 Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, și intră în vigoare:

a) la data semnării lui de către părți, sau

b) la data transmiterii, pe un suport durabil, de către Operator a acceptării comenzii transmise de către Utilizator pentru încheierea prezentului contract la distanță, ce implică obligații de plată, în conformitate cu prevederile OUG nr. 34/2014.

Art.40 Strict în cazul contractelor încheiate la distanță în baza prevederilor OUG nr. 34/2014: informațiile menționate în Anexa 6, fac parte integrantă din prezentul contract încheiat la distanță astfel cum impun prevederile art. 6 din ordonanța mai sus menționată.

Art.41 Prezentul contract împreună cu anexele sale a fost încheiat, fiind recunoscut, însușit și acceptat pe deplin de părți, atât din punct de vedere al conținutului cât și al efectelor juridice pe care acesta le produce.

Operator
APA NOVA BUCUREȘTI SA
Prin împuternicit

Utilizator

**DELIMITAREA
INSTALAȚIILOR DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE**

A) Date despre branșamente/contoare**Branșament nr.****Adresa:**

Strada Nr Bloc Scară Sector

Caracteristici

Dn [mm] L [m] Material Bouche-a-cle Reper

Sursa:

SP SRP SH PT

Contor:

Marca Tip Serie Dn [mm] BVM

Data montării Index Serie sigiliu

Cititor la distanță

Branșament nr.**Adresa:**

Strada Nr Bloc Scară Sector

Caracteristici

Dn [mm] L [m] Material Bouche-a-cle Reper

Sursa:

SP SRP SH PT

Contor:

Marca Tip Serie Dn [mm] BVM

Data montării Index Serie sigiliu

Cititor la distanță

Branșament nr.**Adresa:**

Strada Nr Bloc Scară Sector

Caracteristici

Dn [mm] L [m] Material Bouche-a-cle Reper

Sursa:

SP SRP SH PT

Contor:

Marca Tip Serie Dn [mm] BVM

Data montării Index Serie sigiliu

Cititor la distanță

Branșament nr.**Adresa:**

Strada Nr Bloc Scară Sector

Caracteristici

Dn [mm] L [m] Material Bouche-a-cle Reper

Sursa:

SP SRP SH PT

Contor:

Marca Tip Serie Dn [mm] BVM

Data montării Index Serie sigiliu

Cititor la distanță

B) Date de calcul al cantităților de apă uzată deversată la canalizare

Suprafață totală imobil [mp]:	Cantitatea de apă extrasă din foraje
Suprafață construită [mp]:	[mc/lună]:
Suprafață neconstruită [mp]:	Restituția la canalizare [%]:
Necesar apă [mc/lună]:	

C) Date despre racorduri

Racord nr.					
Adresa:					
Strada	Nr	Bloc	Scară	Sector	
Caracteristici					
Dn [mm]	L [m]	Material	Reper		

Racord nr.					
Adresa:					
Strada	Nr	Bloc	Scară	Sector	
Caracteristici					
Dn [mm]	L [m]	Material	Reper		

Racord nr.					
Adresa:					
Strada	Nr	Bloc	Scară	Sector	
Caracteristici					
Dn [mm]	L [m]	Material	Reper		

Racord nr.					
Adresa:					
Strada	Nr	Bloc	Scară	Sector	
Caracteristici					
Dn [mm]	L [m]	Material	Reper		

D) Date despre foraje

Foraj nr.					
Adresa:					
Strada	Nr	Bloc	Scară	Sector	
Contor:					
Marca	Tip	Serie	Dn [mm]	BVM	
Data montării		Index	Serie sigiliu		

Foraj nr.					
Adresa:					
Strada	Nr	Bloc	Scară	Sector	
Contor:					
Marca	Tip	Serie	Dn [mm]	BVM	
Data montării		Index	Serie sigiliu		

Operator APA NOVA BUCUREȘTI SA Prin împuternicit	Utilizator
---	-------------------

LEGISLAȚIA APLICABILĂ ȘI CONDIȚII DE CALITATE

A. Legislația aplicabilă

Nr. crt.	Indicativul actului normativ/ tehnic	Denumirea actului normativ sau tehnic
1	Ordinul nr. 90/2007 emis de Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală - A.N.R.S.C	Pentru aprobarea Contractului-cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare
2	Contract-cadru nr.90/2007	Contractul-cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare
3	Ordinul nr. 88/2007 emis de Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală - A.N.R.S.C	Pentru aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare
4	Regulament nr.88/2007	Regulamentul-cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare
5	Legea nr. 51/2006	Legea serviciilor comunitare de utilități publice cu actualizările și modificările ulterioare
6	Legea nr. 241/2006	Legea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare cu actualizările și modificările ulterioare
7	Ordonanța nr. 7/2023	Ordonanță privind calitatea apei destinate consumului uman
8	Hotărârea nr.820/2018 emisă de Consiliul General al Municipiului București -CGMB	Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare al Municipiului București
9	Ordonanța de urgență nr. 34/2014 - aplicabilă strict pentru contractele încheiate cu consumatorii	Drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative

B. Condiții de calitate

a. Presiunea apei²:

- a.1. pentru imobile cu unul sau două etaje: minim 10 mca, pe partea de branșament/contor a utilizatorului, la un debit de 9 l/min.
- a.2. pentru imobile cu mai mult de două etaje: minim 2-3 mca, la apartamentele situate a ultimul etaj, la un debit de 9 l/min.
- a.3. pentru imobilele care au instalații proprii de ridicare a presiunii³ (hidrofoare) se asigură un debit maxim de:
- 9 l/min per apartament, în cazul imobilelor care au până la 4 apartamente
 - 5 l/min per apartament, în cazul imobilelor care au între 5 și 20 apartamente
 - 3 l/min per apartament, în cazul imobilelor care au peste 20 de apartamente

² Operatorul nu este responsabil de problemele cauzate de starea sau dimensionarea instalațiilor interioare ale imobilului.

³ Instalații de ridicare a presiunii care nu sunt sub controlul Operatorului

b. Gradul de asigurare în furnizare a alimentării cu apă este de 98%

c. Gradul de asigurare în furnizare a serviciului de canalizare este de 90%

C. Indicatori de calitate ai apelor uzate acceptate la deversarea în rețelele publice de canalizare

Nr. crt.	Indicatorul de calitate	U.M.	Valorile maxime admise
1	Temperatura	°C	40
2	pH	unitati pH	6,5-8,5
3	Materii in suspensie	mg/dm ³	350
4	Consum biochimic de oxigen la 5 zile (CBO ₅)	mg O ₂ /dm ³	300
5	Consum chimic de oxigen - metoda cu dicromat de potasiu [CCO(Cr) ¹]	mg O ₂ /dm ³	500
6	Azot amoniacal (NH ₄ ⁺)	mg/dm ³	30
7	Fosfor total (P)	mg/dm ³	5,0
8	Cianuri totale (CN)	mg/dm ³	1,0
9	Sulfuri și hidrogen sulfurat (S ²⁻)	mg/dm ³	1,0
10	Sulfiți (SO ₃ ²⁻)	mg/dm ³	2
11	Sulfați (SO ₄ ²⁻)	mg/dm ³	600
12	Fenoli antrenabili cu vapori de apă (C ₆ H ₅ OH)	mg/dm ³	30
13	Substanțe extractibile cu solvenți organici	mg/dm ³	30
14	Detergenți și sintetici biodegradabili	mg/dm ³	25
15	Plumb (Pb ²⁺)	mg/dm ³	0,5
16	Cadmium (Cd ²⁺)	mg/dm ³	0,3
17	Crom total (Cr ³⁺ + Cr ⁶⁺)	mg/dm ³	1,5
18	Crom hexavalent (Cr ⁶⁺)	mg/dm ³	0,2
19	Cupru (Cu ²⁺)	mg/dm ³	0,2
20	Nichel (Ni ²⁺)	mg/dm ³	1,0
21	Zinc (Zn ²⁺) ²	mg/dm ³	1,0
22	Mangan total (Mn)	mg/dm ³	2,0
23	Clor rezidual liber (Cl ₂)	mg/dm ³	0,5

D. Tarife

La data încheierii contractului, tariful serviciului de alimentare cu apă este 5,86 lei/mc (fără TVA) și tariful serviciului de canalizare este 3,09 lei/mc (fără TVA) conform deciziei ANRSC nr. 12/23.01.2024.

Tarifele sunt valabile începând cu data de 01.02.2024.

Operator APA NOVA BUCUREȘTI SA Prin împuternicit	Utilizator
---	-------------------

ANEXA 3 la contractul nr..... din data de.....
DECLARAȚIE PRIVIND OPȚIUNILE ȘI DATELE FURNIZATE

..... reprezentat/ă de în calitate de cu domiciliul în, județ/sector, str. nr., bl., sc., ap., identificat/ă cu CI seria nr., CNP, tel. în calitate de proprietar unic / coproprietar / chiriaș / comodat / concesionar / locatar al imobilului din strada, nr., sector, declar pe propria răspundere, având cunoștință de prevederile art. 326 Cod Penal cu privire la falsul în declarații, următoarele:

1) Declarații cu privire la locul de consum

- a) Sunt unic consumator / consumator în comun cu
- b) Sunt consumator în comun al branșamentului de apă și/sau racordului de canalizare aflate la adresa din strada, nr., sector, cod client condominiu
- c) Numărul de persoane deservite de branșament și/sau racord/ Necesari consum (mc/lună).....
- d) Număr de persoane fizice cu preparare apă caldă în sistem centralizat
- e) Număr de persoane fizice cu preparare apă caldă în sistem individual
- f) Supraf. propr. deservite(mp) Supraf. construită Supraf. neconstruită
- g) Nr. etaje/ Nr. scări/ Nr. apartamente
- h) Profil activitate
- i) Date despre operatorii economici din imobil

Nr crt	Numele	Activitatea	Modul de alimentare cu apă	Modul de prepararea apei calde	Număr persoane
			<i>Branșament individual</i>	<i>Branșament individual</i>	
			<i>Racordat la instalația imobilului</i>	<i>Centrală proprie</i>	
				<i>Racordat la instalația imobilului</i>	

- j) Apa potabilă este utilizată pentru următoarea folosință: Consum menajer / Consum industrial

2) Datele de contact pentru derularea contractului și transmiterea comunicărilor

Telefon fix:, Telefon mobil:

E-mail:

Adresa de transmitere a corespondenței fizice (facturi, documente, contracte): Str., Nr., Bl, Scara, Ap., Sector, Localitate:

3) Opțiunea dumneavoastră de transmitere a facturii de servicii este următoarea:

- în format electronic, tip PDF, conform Codului Fiscal - la adresa de email
- în format fizic, pe hârtie - la adresa de corespondență fizică declarată

4) Tipuri de comunicări și temei de prelucrare

Tipuri de comunicări	Temei de comunicare	Canal de comunicare	
		Email	SMS
Informații funcționale privind serviciile oferite (ex. noi metode de plată, noi secțiuni din contul online)	Interes legitim	x	x
Sondaje de opinie	Interes legitim	x	x
Mesaje de marketing și promovare a serviciilor noastre (ex. lansarea unor produse sau servicii în portofoliul nostru comercial)	Consimțământ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Modificarea opțiunilor de mai sus se poate realiza în contul online sau contactând echipa Relații Clienții la 021 207 77 77.

Alte tipuri de comunicări. Pe parcursul derulării relației noastre contractuale veți primi și alte tipuri de comunicări din partea ANB în temeiul: a) **obligațiilor noastre** legale (ex. întreruperi ale serviciilor; modificări ale programului de lucru; avarii), b) **executării contractului** (ex. stadiul unor lucrări; modificări ale documentelor contractuale; programări la citirea contorului; branșare / debranșare; emiterea facturilor; activității de relații cu clienții) și c) **interesului nostru legitim** (ex. plăți restante; recuperarea de creanțe, apărarea intereselor noastre în instanță).

Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal - documentul atașat acestui Contract - descrie toate aspectele cu privire la prelucrările de date realizate de către Apa Nova București în relația cu dumneavoastră.

5) Alte declarații ale Clientului

- Declar că am luat la cunoștință toate drepturile și obligațiile ce-mi revin în calitate de titular de contract și că nu voi obstrucționa folosirea branșamentului de apă și/sau racordului de canalizare de către ceilalți consumatori din condominiu.
- Declar că toate informațiile, actele și datele cu caracter personal furnizate (ex: date de identificare, număr de telefon, adresă de email) în scopul încheierii și executării contractului de furnizare **sunt corecte, valabile** (nu au suferit modificări de natură juridică până la data semnării prezentei) și **îmi aparțin sau, după caz, sunt în folosința mea în baza unui drept legitim.**
- Declar că **voi aduce la cunoștința ANB**, în cel mult 15 zile de la producere, **orice modificare a datelor personale**, a datelor de contact sau a actelor sau informațiilor transmise în scopul încheierii și executării contractului de furnizare. Pentru a solicita modificări / actualizări ale datelor, vă rugăm să contactați echipa Relații Clienții la adresa de email relatii.clienti@apanovabucuresti.ro sau în formularul de contact disponibil pe www.apanovabucuresti.ro și să atașați documente / informații în susținere, atunci când este cazul.

Data

Nume și prenume/.....
Semnătura

ANEXA 4 la contractul nr..... din data de.....

Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal

Protecția datelor cu caracter personal reprezintă o prioritate pentru Apa Nova București S.A. (denumită mai jos **"ANB"**) și Grupul VEOLIA din care aceasta face parte. ANB depune toate eforturile pentru a prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal în conformitate cu principiile aplicabile la nivel european, respectiv Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor, denumit mai jos **"GDPR"**) dar și în conformitate cu legislația națională aplicabilă în domeniul protecției datelor (de exemplu, dar nelimitativ: Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, astfel cum a fost modificată, Legea nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor, astfel cum a fost modificată).

Această notă de informare (Notă) are ca și scop informarea Persoanelor Vizate (astfel cum acestea sunt definite la art. 1 de mai jos) cu privire la prelucrările de date realizate de ANB ca urmare a furnizării Serviciilor sale (astfel cum acest termen este definit la art. 1 de mai jos).

1. DEFINIȚII

a) **Date cu caracter personal** înseamnă orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă. O persoană fizică identificabilă este una care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin raportarea la anumiți identificatori cum ar fi nume, serie act de identitate, adresă, adresa de e-mail, sau prin raportarea la unul sau mai mulți factori specifici: fizici, fiziologici, genetici, mentali, economici, culturali sau sociali ai acelei persoane fizice.

b) **ANB / Noi / Operator de Date** înseamnă APA NOVA BUCUREȘTI S.A. cu sediul în BUCUREȘTI, str. TUNARI, nr. 60A, Clădirea Ștefan Cel Mare, etajele 6-9, sectorul 2, cod poștal 020528, având Identificator Unic la nivel European (EUID): OONRC.J40/9006/1999, înmatriculată la Registrul Comerțului cu nr. J40/9006/1999, cod unic de înregistrare 12276949, cod de înregistrare fiscală RO12276949, cod IBAN RO33BRDE450SV01059614500, deschis la BRD-SMCC. Centrul de Relații cu Clienții este situat în BUCUREȘTI, str. TUNARI, nr. 60A, Clădirea Ștefan Cel Mare, parter, sectorul 2, cod poștal 020528 program de funcționare de luni și până vineri, între orele 08:00 - 17:00.

c) **Afiliați ANB** înseamnă orice persoană fizică/juridică care, în relația cu ANB, este definită de cel puțin unul dintre cazurile descrise de art. 7, alin. 26, lit. b), c) și d) din Codul Fiscal din 2015, astfel cum a fost modificat.

d) **Grupul Veolia** înseamnă grupul de societăți din care ANB face parte și care este prezent în România prin mai multe societăți care activează în domenii precum furnizarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, a energiei și în domeniul construcțiilor.

e) **Terț** înseamnă o persoană, alta decât dumneavoastră, ANB sau o entitate care prelucrează date cu caracter personal pe seama noastră.

f) **Servicii** înseamnă: a) Serviciile de bază reprezentând servicii de alimentare cu apă potabilă (și/sau industrială) și/sau de preluare a apelor uzate și pluviale prin rețeaua publică de canalizare și b) Serviciile Conexă furnizate de ANB.

g) **Clienții ANB** înseamnă utilizatorii sau beneficiarii Serviciilor ANB (persoane fizice sau persoane fizice autorizate, asociații de proprietari, instituții publice, agenți economici).

h) **Potențialii Clienți ANB** înseamnă acele persoane care fac demersuri în scopul contractării unor Servicii ANB.

i) **Persoane vizate / Dumneavoastră** înseamnă persoanele fizice / persoane fizice autorizate ale căror date cu caracter personal sunt prelucrate de ANB conform acestei Note de Informare. Această definiție include: a) Persoanele fizice și persoanele fizice autorizate, clienți ai Serviciilor ANB; b) reprezentanții Asociațiilor de Proprietari, care contractează Servicii ANB pentru locatarii unui imobil; c) membrii Asociațiilor de Proprietari care beneficiază de Servicii ANB; d) reprezentanții Instituțiilor Publice sau ai agenților economici care, în baza mandatului, reprezintă Clienții ANB; e) utilizatorii Site-ului ANB (<https://www.apanovabucuresti.ro/>); f) Potențialii Clienți ANB; g) alte persoane fizice sau persoane fizice autorizate ale căror date sunt prelucrate ca urmare a utilizării Serviciilor ANB de către aceștia sau ale persoanelor.

j) **Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal** înseamnă acest document cu toate modificările și suplimentele sale.

k) **Site-ul ANB** înseamnă pagina oficială on-line deținută de ANB care poate fi accesată la următoarea pagină de internet <https://www.apanovabucuresti.ro/>.

2. CINE SUNTEM NOI?

Operatorul Datelor dumneavoastră cu caracter personal este APA NOVA BUCUREȘTI S.A., având datele de identificare menționate la articolul 1 de mai sus, societate membră a Grupului VEOLIA. ANB este operatorul serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare în Municipiul București (denumit în cele ce urmează „Serviciul Public”), în baza Contractului de Concesiune de concesiune nr. 1329/29.03.2000, având ca obiect concesiunea serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare în Municipiul București, încheiat între Municipiul București - în calitate de Concedent și Apa Nova București S.A. - în calitate de Concesionar al serviciului public de apă și canalizare în Municipiul București („**Contractul de Concesiune**”), intrat în vigoare la data de 17 noiembrie 2000.

Prin Contractul de Concesiune, Municipiul București - reprezentat prin C.G.M.B., în calitate de Concedent, a acordat ANB, în calitate de Concesionar, „*dreptul exclusiv de furnizare a serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare prin care Concesionarul este desemnat, în schimbul plății Redevenței, să administreze, să exploateze, să întrețină, să modernizeze, să înnoiască și să extindă, acolo unde este cazul, toate serviciile publice și bunurile concesionate, exclusiv pe riscul său, în schimbul plății făcute de către Clienți către acesta, sub rezerva și în conformitate cu prevederile prezentului Contract*”.

În virtutea calității sale, ANB are o serie de obligații față de Concedent (Municipiul București) și diverse instituții publice (cum ar fi, dar fără a se limita la: Autoritatea Municipală de Reglementare a Serviciilor Publice – A.M.R.S.P., Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice – A.N.R.S.C., autoritățile fiscale competente) ce decurg din Contractul de Concesiune și/ sau din legislația specifică aplicabilă, a căror îndeplinire poate implica divulgarea Datelor cu caracter

personal ale clienților (cum ar fi, dar fără a se limita la, nume, prenume, cod client, adresă, date privind locul de consum, telefon, adresă e-mail, evoluție index, informații privind interacțiunea cu ANB).

3. DE UNDE AVEM DATELE DUMNEAVOASTRĂ?

3.1 Direct de la dumneavoastră, în următoarele situații:

- atunci când încheiați un contract de Servicii cu ANB (față în fața sau online), al cărui beneficiar sunteți în mod direct;
- atunci când depuneți o plângere sau o solicitare către ANB;
- atunci când vizitați locațiile ANB sau participați la evenimente organizate de ANB;
- atunci vizitați Site-ul ANB sau folosiți aplicația mobilă Apa Nova București;
- atunci când sunteți reprezentantul unui Client ANB (asociații de proprietari, instituții publice, agenți economici).

3.2 Indirect, în următoarele situații:

- ați depus o sesizare / reclamație către o autoritate sau instituție publică și suntem contactați de aceasta pentru furnizarea unui punct de vedere;
- sunteți parte într-un litigiu în care suntem și noi parte;
- primim informații despre dumneavoastră de la Clienții noștri sau de la Clienții / Potențialii Clienți ANB (persoane fizice sau juridice). De exemplu, când un Potențial Client solicită furnizarea Serviciilor ANB, Noi putem solicita (i) dovada deținerii dreptului de proprietate sau de folosință asupra spațiului unde acesta dorește furnizarea Serviciilor ANB sau (ii) o procura de la ceilalți coproprietari. În mod implicit, aceste documente conțin atât datele Clienților / Potențialilor Clienți ANB cât și cele ale altor persoane, ca de exemplu: datele de identificare ale fostului proprietar (atunci când se prezintă un contract de vânzare-cumpărare), datele coproprietarilor din imobil (atunci când se depune o procură la ANB);
- din consultarea unor baze de date publice (ex. Registrul Comerțului);
- de la autorități sau instituții publice;
- când realizăm investigații sau audituri interne, datele dumneavoastră pot fi oferite de consultanții sau angajații noștri în scopul clarificării situației investigate.

4. DREPTURILE DUMNEAVOASTRĂ

4.1 Despre drepturile dumneavoastră

Atunci când vi se prelucrează Date cu caracter personal, aveți anumite drepturi fundamentale pe care le vom detalia mai jos.

Este important să subliniem că drepturile conferite de legislație nu sunt drepturi absolute – ele trebuie întotdeauna să fie echilibrate în funcție de circumstanțele în care datele dumneavoastră sunt prelucrate de operatorul de date, măsurile tehnice și organizatorice implementate în legătură cu prelucrarea datelor, scopurile pentru care sunt prelucrate și temeiurile pe care se întemeiază prelucrarea. Există circumstanțe în care operatorul de date ar putea avea motive întemeiate pentru a refuza o solicitare din partea persoanei vizate. Totodată, prin exercitarea drepturilor dumneavoastră nu ar trebui să fie afectate în mod negativ drepturile și libertățile altor persoane vizate.

4.2 Cum va puteți exercita drepturile. Biroul Ofițerului de Protecție a Datelor. Autoritatea pentru Protecția Datelor (ANSPDCP)

Canale

1. Pentru prelucrările bazate pe consimțământ și anumite prelucrări bazate pe interesul nostru legitim - **accesați secțiunea Preferințe de Comunicare / Prelucrarea datelor din Contul Online** și veți putea schimba preferințele și metoda de comunicare dintr-un singur click. Implementarea tehnică a noilor dumneavoastră opțiuni poate dura până la 24 de ore lucrătoare.

2. **Solicitare scrisă la adresa de corespondență:** Strada Tunari nr. 60A, Clădirea Ștefan cel Mare, etajele 6-9, Sector 2, București, România - Registratură Generală Apa Nova București S.A. sau pe adresa de e-mail relatii.clienti@apanovabucuresti.ro.

3. **DPO** - trimiteți un e-mail direct către Responsabilul cu Protecția Datelor la adresa de e-mail: ro.anb.dpo@veolia.com.

Termenul de răspuns. Intenția noastră este să vă răspundem cu prioritate cererilor dumneavoastră, cu respectarea termenului legal de răspuns de 30 de zile calendaristice. În cazul în care cererea dumneavoastră implică analize complexe sau obținerea de informații suplimentare sau dacă ați formulat mai multe solicitări în cuprinsul unei singure cereri, vă vom răspunde în maximum două luni, cu notificarea dumneavoastră prealabilă.

Recomandări privind transmiterea cererilor. Din motive de securitate tehnică a Contului Online dar și pentru evitarea unor reveniri privind solicitări suplimentare de date:

- atunci când depuneți o cerere online, vă rugăm să transmiteți solicitarea de pe adresa e-mail pe care ne-ați furnizat-o în contractul de Servicii sau adresa de email asociată contului dumneavoastră online.
- atunci când depuneți o cerere în format fizic, ex. La Registratura Apa Nova, vă rugăm includeți suficiente date care să conducă la identificarea dumneavoastră corectă.
- Vă rugăm să ne oferiți informații cu privire la motivele care conduc la depunerea unei astfel de cererii, eventual și documente justificative atunci când este cazul. Această recomandare **nu este aplicabilă** atunci când prelucrările de date se bazează pe consimțământ sau depuneți o cerere de acces.
- Este posibil ca după primirea unei cereri din partea dumneavoastră să vă contactăm pentru clarificarea unor aspecte sau informații cuprinse în cerere. Acest lucru ne va ajuta să vă transmitem un răspuns într-un timp mai scurt dar și să înțelegem corect aspectele cuprinse în cerere.

Taxe. Apa Nova nu percepe costuri sau onorarii pentru a vă răspunde la cererile de exercitare a drepturilor. Ne rezervăm însă dreptul de a percepe o taxă rezonabilă atunci când cererea dumneavoastră este repetitivă sau excesivă.

4.3 Dreptul de a fi informat corect și complet

În vederea informării Persoanelor Vizate cu privire la prelucrarea datelor lor, ANB va face toate demersurile posibile și rezonabile pentru aducerea la cunoștința dumneavoastră a prezentei Note de informare conform art. 13 și 14 din GDPR (după cum este cazul). Printre metodele de informare enumerăm următoarele:

- publicarea acestei Note de informare pe site-ul ANB, la secțiunea *Termeni și Condiții*;
- transmiterea acestei Note de informare la momentul încheierii contractului de Servicii ANB sau, atunci când Persoana Vizată nu este parte a contractului de Servicii ANB, transmiterea Notei de informare prin intermediul Clienților ANB;

- c) informarea persoanei vizate cu privire la prevederile acestei Note de informare, cel târziu în momentul primei comunicări către Persoana Vizată sau cel mai târziu la data la care datele sunt divulgate pentru prima oară unui Terț;
- d) existența acestei Note la sediul ANB, în centrul ANB pentru Relații Clienți și în orice alt punct de contact cu clienții.

4.4 Dreptul de acces

Acest drept reprezintă dreptul de a primi de la ANB confirmarea că vi se prelucrează sau nu datele cu caracter personal, precum și accesul la o serie de informații, cum ar fi, dar fără a se limita la, categoriile de date cu caracter personal vizate, scopul prelucrării, perioada pentru care se preconizează că vor fi stocate datele cu caracter personal sau criteriile utilizate pentru stabilirea perioadei.

4.5 Dreptul la rectificare

Acest drept reprezintă dreptul de a solicita corectarea, fără întârziere nejustificată, a inexactităților sau a datelor care nu mai sunt actuale, precum și dreptul de a obține completarea datelor cu caracter personal care sunt incomplete.

Acest drept este asociat nu numai unei obligații în sarcina ANB cât și unei obligații a dumneavoastră, aceea de ne informa cu prioritate atunci când intervin modificări în datele dumneavoastră sau în datele existente în contractul de Servicii ANB (ca de exemplu, schimbarea titularului, a adresei de corespondență, a numărului de persoane din imobil sau a suprafeței imobilului).

4.6 Dreptul la ștergerea datelor dumneavoastră cu caracter personal. Politică de retenție ANB

Aveți dreptul de a ne solicita să ștergem datele cu caracter personal pe care le deținem în legătură cu dumneavoastră, în anumite circumstanțe. Acest drept mai este cunoscut și ca „dreptul de a fi uitat” și, de regulă, se aplică numai în anumite condiții, cum ar fi în cazul în care datele personale nu mai sunt necesare în scopul pentru care au fost colectate inițial.

Vă asigurăm că ANB a implementat o Politică de Retenție a datelor aplicabilă la nivelul tuturor activităților de prelucrare și a sistemelor în care există date. Politică de retenție este cunoscută de personalul ANB și impune aplicarea unor termene stricte de păstrare a datelor cât și implementarea unui set de măsuri cu privire la minimizarea accesului la datele cu caracter personal.

În mod uzual, ANB păstrează datele dumneavoastră:

- a) Pe durata executării relației contractuale cu dumneavoastră (datele dumneavoastră fiind necesare pentru acest scop), la care se adaugă o perioadă rezonabilă (de exemplu, termenul de prescripție de 3 ani), în funcție de datele și scopurile pentru care sunt prelucrate;
- b) Pe durata impusă de legislația în vigoare (de exemplu, facturile de servicii se păstrează în conformitate cu reglementările financiar-fiscale, 10 ani de la emitere iar datele colectate din înregistrări video se păstrează pe o durată de maxim 30 de zile);
- c) Pe durata existenței unui litigiu/ dispute / investigații / proceduri de punere în executare și de executare a unei hotărâri judecătorești sau a altor titluri executorii (de exemplu, facturile fiscale emise pentru Serviciile de apă/canalizare), la care se adaugă o perioadă rezonabilă (exemplu, termenul de prescripție de 3 ani), în funcție de datele și scopurile pentru care sunt prelucrate;
- d) Datele colectate prin intermediul cookies și a altor tehnologii similare se vor păstra în conformitate cu politica de cookies disponibilă pe Site-ul ANB;
- e) Datele colectate prin intermediul camerelor de supraveghere video – 30 de zile de la data înregistrării.

4.7 Dreptul de a vă opune prelucrării

Dreptul de opoziție vă dă posibilitatea ca, în orice moment, din motive întemeiate și legitime legate de situația dumneavoastră particulară, să vă opuneți ca datele dumneavoastră cu caracter personal să facă obiectul unei prelucrări, cu excepția cazurilor în care există motive legitime și imperioase care să justifice prelucrarea și care prevalează asupra intereselor, drepturilor și libertăților dumneavoastră sau în cazul în care scopul este constatarea, exercitarea și apărarea unui drept în instanță.

În mod concret:

- a) vă puteți opune tuturor prelucrărilor de date **bazate pe consimțământ**, în orice moment. În mod uzual, prelucrările de date bazate pe consimțământ sunt cele care vizează anumite activități de marketing și publicitate (de exemplu, prin apel la serviciul Relații cu Clienții sau transmiterea unei solicitări scrise), prelucrări de date ca urmare a utilizării unor tehnologii de tip cookies non-esențiale (detalii în Politică de cookies accesibilă pe <https://www.apanovabucuresti.ro/politica-cookies>). Opoziția dumneavoastră de prelucrare a datelor va atrage încetarea prelucrării. În unele cazuri, din motive operaționale, modificarea preferințelor se va realiza într-un termen rezonabil, comunicat către dumneavoastră.
- b) puteți obiecta la prelucrările de date realizate în temeiul **interesului legitim** al ANB, în funcție de situația dumneavoastră concretă. După analizarea cererii dumneavoastră vom decide dacă interesul nostru legitim prevalează față de interesele și libertățile dumneavoastră și vă vom informa în acest sens.

4.8 Dreptul de a nu fi supus unui proces decizional individual automatizat

Acest drept reprezintă dreptul dumneavoastră de a nu face obiectul unei decizii sau măsuri luate exclusiv pe baza unei prelucrări automate, de natură a produce efecte juridice care privesc persoana dumneavoastră sau vă afectează în mod similar într-o măsură semnificativă.

5. DATELE PE CARE LE PRELUCRĂM DESPRE DUMNEAVOASTRĂ

În funcție de categoria persoanelor vizate din care faceți parte, ANB prelucrează următoarele categorii de date (inclusiv date cu caracter personal):

- a) **Date de Identificare** ale Clienților ANB, respectiv datele cuprinse în actul de identitate al Clientului (numele complet, adresa de domiciliu, seria și numărul actului de identitate și codul numeric personal) sau în actul de înregistrare a companiei (număr de înregistrare fiscală, sediul social sau locația de furnizare a Serviciilor, inclusiv copia actului de înregistrare a Clientului), numele reprezentantului și al persoanei împuternicite în relația cu ANB, semnătura Clientului persoană fizică sau a persoanei împuternicite în relația cu ANB (după caz);
- b) **Date Profesionale** ale: (i) reprezentanților Clienților ANB – personae juridice, respectiv funcția și calitatea reprezentanților Clienților persoane juridice și (ii) Clienților -persoanelor fizice autorizate, respectiv Certificat de înregistrare emis de ONRC și codul CAEN al persoanei fizice autorizate;
- c) **Date de Contact**, de exemplu, numărul dumneavoastră de telefon, adresa de corespondență și adresa dumneavoastră de e-mail, contul on-line (accesat fie prin intermediul unui site web sau prin aplicația mobilă Apa Nova București);
- d) **Date Financiare**, de exemplu informații cu privire la metoda de plată utilizată pentru plata Serviciilor ANB, comportamentul de plată, debite, data de plată, cardul bancar utilizat, banca emitentă, ordinul de plată;
- e) **Date de cont/ de Client**, de exemplu numărul de client, serviciile contractate, valoarea Serviciilor facturate lunar, consumul mediu (lunar sau zilnic), dacă sunteți clientul altor companii Veolia din România, statusul contului dumneavoastră de

client (dacă sunteți client activ, suspendat, deconectat), dacă aveți înregistrat un cont ANB on-line (utilizați aplicația Apa Nova București) și datele de autentificare din aplicație;

f) **Date pentru gestionarea Relației cu Clienții**, de exemplu date ale vizitelor dumneavoastră în sediile ANB, istoricul plângerilor și reclamațiilor, sesizări cu privire la Serviciile ANB (de exemplu: deranjamente sau disfuncționalități), interacțiunile on-line cu agenții ANB (prin intermediul Live Chat-ului ANB de pe Site-ul <https://www.apanovabucuresti.ro/> sau prin intermediul paginii oficiale de Facebook / LinkedIn a ANB) solicitările cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;

g) **Date pentru gestionarea Disputelor / Litigiilor**, de exemplu istoricul disputelor / litigiilor pe care le aveți cu ANB sau Afiliații ANB, calitatea pe care o aveți în dosar în dispute / litigii (de exemplu: pârât, reclamant, intervenient, martor), obiectul dosarului, stadiul dosarului și datele cuprinse în dosar;

h) **Date colectate de Cookies** sau tehnologii similare, respectiv datele rezultate din navigarea dumneavoastră pe Site-ul ANB și în contul dumneavoastră on-line de client, preferințele de marketing on-line. Aceste date sunt prelucrate pentru utilizatorii Site-ului ANB, indiferent dacă aceștia au calitatea de Clienți ANB. Pentru detalii, consultați Politica de cookies <https://www.apanovabucuresti.ro/politica-cookies>;

i) **Date privind utilizarea Serviciilor ANB**, de exemplu detalii cu privire la utilizarea de către dumneavoastră a Serviciilor ANB, locația unde le utilizați, volumul de apă consumat, informații cu privire la defecțiuni ale rețelei ANB, detalii privind serviciile Afiliaților ANB pe care le utilizați;

j) **Date de Marketing și Publicitate** respectiv date privind preferințele dumneavoastră de a primi mesaje cu caracter comercial cu privire la serviciile ANB, astfel cum au fost exprimate de dumneavoastră;

k) **Date Deduse**, de exemplu putem anticipa data la care faceți o plată a Serviciilor sau metoda de plată utilizată, în funcție de istoricul de plată sau metoda de plată utilizată cu recurență, sau consumul dumneavoastră mediu zilnic/lunar/anual de apă potabilă;

l) **Date de Sănătate**, pe care le prelucram pe bază de consimțământ atunci când ne solicitați, invocând situații medicale, anumite facilități financiare.

6. TEMEIURILE PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

În funcție de scopul și categoriile de date prelucrate, ANB își întemeiază operațiunile de prelucrare pe unul dintre temeiurile de mai jos:

- Prelucrarea este necesară a face demersuri înainte de încheierea unui contract cât și pentru încheierea sau executarea unui contract la care dumneavoastră sunteți parte;
- Prelucrarea este necesară în vederea respectării unei obligații legale ale ANB;
- Prelucrarea este necesară în scopul intereselor legitime ale ANB sau ale unui terț, cu excepția cazurilor în care interesele sau drepturile și libertățile dumneavoastră fundamentale prevalează asupra acestor interese;
- Prelucrarea este necesară în vederea protejării intereselor vitale ale dumneavoastră sau ale altei persoane fizice;
- Prelucrarea este efectuată în temeiul consimțământului dumneavoastră.

Mai jos, vom detalia pentru fiecare scop în parte temeiul pentru prelucrarea datelor.

7. SCOPURILE PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

7.1 Furnizarea Serviciilor ANB și executarea contractului

Cu titlu de exemplu, prelucrările de date din această categorie sunt generate de următoarele operațiuni pe care ANB le realizează:

- Verificarea dreptului pe care îl aveți asupra spațiului unde solicitați furnizarea Serviciilor ANB;
- Preluarea comenzii și confirmarea acesteia cu dumneavoastră;
- Verificarea utilităților la locația solicitată de dumneavoastră;
- Încheierea contractului;
- Verificări la rețeaua de apă și canalizare;
- Transmiterea de mesaje (prin apel telefonic, e-mail sau informări în contul de client) cu privire la stadiul unei comenzi sau al unei lucrări;
- Transmiterea de informări cu privire la Serviciile contractate – ca de exemplu, informări cu privire la modificările aduse termenilor contractuali, tarifelor pentru unele Servicii, modificări aduse acestui document;
- Retenția și arhivarea documentelor contractuale.

Datele prelucrate în acest scop sunt: Date de Identificare; Date Profesionale; Date de Contact; Date Financiare; Date de cont/ de Client; Date pentru gestionarea Relației cu Clienții; Date privind utilizarea Serviciilor ANB; Date de Marketing și Publicitate; Date de Sănătate.

Temeiurile pe care ne bazăm operațiunile de prelucrare sunt: a) încheierea și executarea contractului cu dumneavoastră; b) respectarea obligațiilor legale ale ANB prevăzute de legislația privind protecția consumatorilor și protecția datelor cu caracter personal atunci când vă trimitem informările referitoare la modificările aduse termenilor contractuali ai acestui document; c) interesul legitim al ANB pentru a asigura funcționalitatea serviciilor sale la cele mai înalte standarde.

În baza interesului nostru legitim vom folosi datele dumneavoastră de contact și pentru a vă informa cu privire la: a) inițiativele sociale întreprinse de ANB; b) noi funcționalități sau facilități ale Serviciilor noastre (de exemplu, posibilitatea activării facturii electronice); c) modificări sau îmbunătățiri ale Serviciilor ANB, ale Site-ului ANB sau ale aplicației Apa Nova București; d) premii sau certificări obținute de ANB; e) pentru a vă transmite invitații pentru a participa la evenimente organizate de ANB sau Afiliații săi sau la care ANB este parte.

Considerăm acest tip de mesaje ca fiind *de curtuazie* sau *funcționale* (după caz), cu un grad minim de intruziune în viața dumneavoastră privată, având ca și scop, a) pentru dumneavoastră, o mai bună înțelegere a Serviciilor ANB, iar b) pentru Noi, creșterea gradului de transparență față de Clienții ANB. Dacă, însă, veți solicita excluderea dumneavoastră de la primirea unor astfel de mesaje, vom opera restricția de utilizare a datelor dumneavoastră în acest scop.

7.2 Facturare și procesarea plăților, colectarea creanțelor, cesionarea creanțelor

Cu titlu de exemplu, prelucrările de date din această categorie sunt generate de următoarele operațiuni pe care ANB le realizează:

- Emiterea și transmiterea facturilor;
- Procesarea plăților pentru serviciile contractate, reeșalonări la plată;
- Transmiterea de mesaje (prin apel telefonic, e-mail sau informări în contul de client) cu privire la data scadenței, valoarea sumelor datorate, consecințele întârzierilor la plată, confirmări de plată;

- Contactarea dumneavoastră (prin e-mail sau prin telefon) în scopul programării vizitelor personalului ANB pentru citirea contorului;
- Colectarea debitelor restante prin intermediul personalului ANB;
- Executarea silită a creanțelor prin intermediul executorilor judecătorești;
- Suspendarea serviciilor sau deconectarea de la utilitățile de apă/canalizare;
- Realizarea de profiluri și predicții de plată;
- Arhivarea istoricului de plată, a informațiilor și documentelor doveditoare.

Datele prelucrate în acest scop sunt: Date de Identificare; Date Profesionale; Date de Contact; Date Financiare; Date de cont/ de Client; Date pentru gestionarea Relației cu Clienții; Date pentru gestionarea Disputelor / Litigiilor; Date privind utilizarea Serviciilor ANB.

Temeiurile pe care ne bazăm operațiunile de prelucrare sunt: a) executarea contractului atunci când vă facturăm serviciile achiziționate conform contractului, la tarifele prevăzute în contract; b) respectarea obligațiilor legale ale ANB prevăzute de: b1. legislația fiscală atunci când emitem facturile pentru servicii b2. de legislația privind arhivarea atunci când reținem și vă arhivăm documentele fiscale; b3. Codul Civil atunci când vă notificăm cu privire la cesionarea creanței către un terț; c) interesul legitim al ANB pentru: c1. realizarea și desfășurarea activităților de colectare a debitelor, c2. pentru a vă transmite informații cu privire la emiterea facturilor, sumelor restante, confirmărilor de plată și c3. pentru vânzarea creanțelor către terți, cu informarea prealabilă a dumneavoastră, în condițiile Codului Civil.

7.3 Gestionarea activității de Relații cu Clienții

Cu titlu de exemplu, prelucrările de date din această categorie sunt generate de următoarele operațiuni pe care ANB le realizează:

- Activități de tip call center;
- Primirea de solicitări, sesizări de la dumneavoastră sau reprezentanții dumneavoastră cu privire la datele cu caracter personal, cu privire la Serviciile ANB sau cu privire la disfuncționalități ale Serviciilor;
- Formularea răspunsurilor către dumneavoastră;
- Operarea unor modificări contractuale în baza solicitărilor dumneavoastră sau urmare a unor sesizări (modificări ale datelor de contact, adresei de corepondență, activarea facturii electronice);
- Asistență, la cerere, pentru gestionarea contului on-line ANB (de exemplu: resetare parolă, înregistrarea unor nefuncționalități).

Datele prelucrate în acest scop sunt: Date de Identificare; Date Profesionale; Date de Contact; Date Financiare; Date de cont/ de Client; Date pentru gestionarea Relației cu Clienții; Date colectate de Cookies; Date privind utilizarea Serviciilor ANB; Date de Marketing și Publicitate

Temeiurile pe care ne bazăm operațiunile de prelucrare sunt: a) încheierea și executarea contractului cu dumneavoastră în ceea ce privește obligația de a vă răspunde la sesizări; b) respectarea obligațiilor legale ale ANB privind protecția consumatorilor și protecția datelor cu caracter personal; c) interesul legitim al ANB, respectiv: c1. pentru implementarea și desfășurarea activităților de gestionare a Relației cu Clienții și a activității de colectare a creanțelor c2. pentru a analiza activitatea consultanților/ angajaților noștri în interacțiunea cu dumneavoastră.

7.4 Fraude, dispute, investigații ale autorităților, aducerea la îndeplinire a obligațiilor legale

Cu titlu de exemplu, prelucrările de date din această categorie sunt generate de următoarele operațiuni pe care ANB le realizează:

- Gestionarea fraudelor și intervențiilor asupra sistemul public de apă și canalizare precum și gestionarea fraudelor și incidentelor de securitate informatică și de securitate ANB, prin transmiterea de documente și informații către diverse autorități/instituții ale statului cu atribuții de control în domeniu, organele de cercetare penală, instanțele de judecată, experți tehnici judiciari, mediatori, părți dintr-un dosar de judecată, avocații colaboratori;
- Gestionarea litigiilor sau disputelor de orice fel, prin transmiterea de documente și informații către organele de cercetare penală, instanțele de judecată, experți tehnici judiciari, diverse autorități/instituții ale statului cu atribuții de control în domeniu, mediatori, părțile din dosar, avocații colaboratori;
- Gestionarea solicitărilor primite de la autorități / instituții (de exemplu: Poliție, Parchet, DNA) cu privire la furnizarea unor date (inclusiv date cu caracter personal), formulate în baza drepturilor și competențelor pe care aceste autorități / instituții le au în baza legii și transmiterea către acestea de date (inclusiv date cu caracter personal) în baza evaluării prealabile a legalității unei astfel de cereri;
- Gestionarea cazuisticii generate de investigațiile desfășurate de către autorități (de exemplu: Consiliul Concurenței, ANSPDCP, Oficiile pentru Protecția Consumatorilor, Autoritatea de Mediu, Inspectoratul de Stat în Construcții, Administrația Națională Apele Române, poliție, parchet etc.);

Datele prelucrate în acest scop sunt: Date de Identificare; Date Profesionale; Date de Contact; Date Financiare; Date de cont/ de Client; Date pentru gestionarea Relației cu Clienții; Date pentru gestionarea Disputelor / Litigiilor; Date colectate de Cookies; Date privind utilizarea Serviciilor ANB; Date de Marketing și Publicitate; Date Deduse.

Temei juridic: a) obligația legală pentru raportarea incidentelor de securitate conform GDPR și pentru a transmite date și rapoarte către autoritățile de reglementare, b) interesul legitim de a gestiona în mod adecvat disputele și litigiile, precum și de a ne apăra drepturile și interesele în cursul acestora. În funcție de procedurile specifice aplicabile, poate fi necesar, de asemenea, conform legii, să dezvăluim terților informații (care conțin și date cu caracter personal).

7.5 Îmbunătățirea Serviciilor, sistemelor și proceselor interne

Cu titlu de exemplu, prelucrările de date din această categorie sunt generate de următoarele operațiuni pe care le realizează ANB:

- Realizarea de sondaje de opinie privind calitatea serviciilor furnizate de ANB prin contactarea telefonică a Clienților ANB;
- Transmiterea de chestionare on-line pentru evaluarea interacțiunii dintre dumneavoastră și personalul ANB;
- Realizarea unor audituri pentru evaluarea serviciilor, sistemelor, proceselor din cadrul ANB care pot presupune prelucrarea de date în mod incidental sau prelucrări de date agregate;
- Realizarea de audituri pentru evaluarea modului în care împuterniciții noștri prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal;
- Realizarea de profiluri și predicții cu privire la modul de utilizare a Serviciilor.

Datele prelucrate în acest scop sunt: Date de Identificare; Date Profesionale; Date de Contact; Date Financiare; Date de cont/ de Client; Date pentru gestionarea Relației cu Clienții; Date pentru gestionarea Disputelor / Litigiilor; Date colectate de Cookies; Date privind utilizarea Serviciilor ANB; Date de Marketing și Publicitate; Date Deduse.

Temei juridic: interesul legitim de a evalua și îmbunătăți Serviciile, sistemele și procesele ANB cât și interesul nostru legitim de a evalua partenerii contractuali pentru a oferi servicii de calitate prin intermediul acestora.

7.6 Activități de marketing și publicitate

Cu titlu de exemplu, prelucrările de date din această categorie sunt generate de următoarele operațiuni pe care ANB le realizează:

- Utilizarea datelor dumneavoastră de contact pentru transmiterea de mesaje de marketing și publicitate, pentru a vă invita să participați la campanii, concursuri, loterii promoționale, pentru a promova Serviciile Conexe din portofoliul ANB;
- Realizarea de profiluri simple, prin combinarea unor date simple și minimale;
- Activități de marketing on-line, în baza acordului dumneavoastră și în conformitate cu politica de Cookies.

Temei juridic: a) consimțământul dumneavoastră atunci când utilizăm mijloace automate de comunicare cu dumneavoastră (de exemplu: SMS/MMS, apeluri automate, e-mailuri automate) sau când realizăm activități de marketing on-line prin utilizarea unor anumite tipuri de cookies; b) interesul legitim al ANB atunci când vă vom contacta în scop de Marketing și Publicitate prin intermediul operatorilor umani (apeluri telefonice sau e-mailuri personalizate) și atunci când realizăm profiluri simple, în scopul de a înțelege modul în care sunt folosite Serviciile ANB și de a transmite comunicări comerciale adaptate modului dumneavoastră de consum.

8. DESTINATARIILE DATELOR DUMNEAVOASTRĂ

Destinatarii datelor dumneavoastră sunt împuterniciții ANB, operatorii independenți sau asociați cu care colaborăm în baza unor acorduri scrise. Categoriile de destinatari sunt următoarele:

- Companiile Grupului Veolia din Romania, atunci când acestea ne furnizează anumite servicii;
- Partenerii noștri care realizează diverse lucrări sau servicii pentru Clienții noștri (ca de exemplu: lucrări de construcții la adresa Clienților, lucrări de reparații, laboratoare de analiză a calității apei);
- Partenerii din domeniul IT&C, cu care contractăm servicii pentru gestionarea serviciului informatic și de securitate al ANB, mentenanța Site-ului ANB și a echipamentelor tehnice, stocarea electronică a documentelor, gestionarea serviciului de e-mail;
- Firmele de curierat și de tipărire, pe care le contractăm pentru prestarea serviciilor de gestionare a procesului de facturare și livrare;
- Agențiile de cercetare a pieței și de realizare a sondajelor de opinie, pe care le contractăm atunci când ne dorim să ne îmbunătățim Serviciile și să cunoaștem opinia Clienților noștri cu privire la Serviciile ANB furnizate;
- Agențiile de publicitate, pentru realizarea campaniilor de marketing și publicitate;
- Operatorii de comunicații electronice și integratorul de servicii, pentru transmiterea notificărilor prin SMS / e-mail către dumneavoastră;
- Autoritățile și instituțiile publice, instanțele de judecată;
- Consultanții terți (de exemplu: avocați externi, executori judecătorești, mediatori, auditori, experți tehnici judiciari), în cazurile în care îi implicăm în litigii ori în alte activități care necesită experiența profesională a acestora;
- Societățile bancare și integratorii serviciilor de plată cu care avem colaborări pentru încasarea contravalorii Serviciilor facturate;
- Entitățile care ne furnizează sistemul de monitorizare video, inclusiv operatorul de comunicații electronice;
- Platforme on-line de socializare (Facebook, Twitter etc), atunci când decideți să publicați anumite comentarii pe pagina noastră de Facebook, Twitter etc. sau atunci când decideți să utilizați chat-ul de pe aceste pagini.

9. UNDE ȚINEM DATELE DUMNEAVOASTRĂ?

Datele dumneavoastră pot fi ținute:

- a) **În mediu digital**, pe sistemele și serverele noastre sau ale partenerilor noștri, localizate în Spațiul Economic European;
- b) **În format fizic**, în arhivele ANB, aflate în București și localitatea Crivina, jud. Giurgiu.

10. DOCUMENTE CONEXE

Acest document face parte integrantă a contractului de Servicii ANB și este versiunea aplicabilă începând cu data de 10 octombrie 2022. Totodată, documentul vine în completarea Politicii de utilizare a tehnologiilor de tip cookies de pe Site-ul ANB, a Site-ului ANB și a aplicației on-line Apa Nova București.

Pe Site-ul Apa Nova București, la secțiunea *Termeni și Condiții* puteți consulta aceste documente.

11. MODIFICĂRI ADUSE NOTEI DE INFORMARE

Aducem modificări Notei de informare ori de câte ori se impune – de exemplu, atunci când intervin noi scopuri, noi date prelucrate, noi categorii de destinatari sau când intervin modificări ale legislației privind protecția datelor, noi ghiduri sau opinii ale autorităților competente. De fiecare dată când vom aduce modificări, acestea vor fi evidențiate în cadrul acestui document. Nota de informare aplicabilă până la data de 10 octombrie 2022 poate fi consultată pe Site-ul ANB, la secțiunea *Termeni și Condiții*.

Operator APA NOVA BUCUREȘTI SA Prin împuternicit	Utilizator
---	-------------------

ANEXA 5 la contractul nr..... din data de
FIȘA DE NECONFORMITĂȚI*

A. Neconformități admisibile

Riscuri asociate

BRANȘAMENT APA		
Neetanșeități la trecere prin zid (cămin) a conductei de branșament	Inundarea căminului de branșament cu apă din infiltrații	
Material cămin branșament necorespunzător	Prăbușire cămin branșament	
Cămin branșament fără scări acces	Accidentare Utilizator și/sau personal Operator	
Lipsă ramă și capac de fontă/compozit la căminul de branșament (în afară de cămin tip din PE, echipat cu capac izolat termic)	Înghețarea instalației din cămin (contor, robineți, conductă), accidentare Utilizator și/sau personal Operator	
Cămin branșament de tip necorosabil în zona de carosabil (pe proprietate privată)	Prăbușire cămin branșament	
Conductă branșament amplasată în căminul de racord	Poluarea apei potabile	
Diametru necorespunzător la conexiunea prizei cu conducta publică de apă, priza subdimensionată, priză robinet concesiune necorespunzătoare sau defectă (o singură săpătură pe conductă)	Lipsă presiune, lipsă debit, pierdere apă, avarie, defectarea robinetului de concesiune	
Cămin de branșament amplasat la o distanță > de 5m față de limita de proprietate (responsabilitatea refacerii pavajului în grija proprietarului)	Imposibilitate/îngreunare intervenție Operator	
Cămin apometru polietilenă fără pre-echipare	Accidentare Operator în timpul montajului	
Branșament închis din bouche-a-cle (robinet la priză) în cazul extinderilor până la limită (o singură săpătură pe conductă)	Lipsă apă	
Dimensiuni cămin < 80/80/80 cm	Accidentare Operator în timpul montajului	
RACORD CANALIZARE		
Neetanșeități la trecere prin zid (cămin) a conductei de racord	Exfiltrații apă uzată și poluare a solului	
Material cămin racord necorespunzător	Prăbușire cămin racord	
Cămin racord fără scări acces	Accidentare Utilizator și/sau personal Operator	
Lipsă ramă și capac de fontă/compozit la căminul de racord (în afară de cămin tip PVC/PE/PP, echipat cu capac)	Accidentare Utilizator și/sau personal Operator, emanare miros	
Cămin racord de tip necorosabil în zona de carosabil (pe proprietate privată)	Prăbușire cămin racord	
Cămin racord fără cunetă și banchetă	Posibilă obstrucționare a deversării apei uzate	
Racord canalizare beton dn 150 și dn 200	Posibilă obstrucționare a deversării apei uzate, dislocare tuburi, surpare terasament	

Operator APA NOVA BUCUREȘTI SA Prin împuternicit	Utilizator
---	-------------------

* Valabilă în cazul în care branșamentul și /sau racodul au fost realizate fără avizul Operatorului

ANEXA 6 la contractul nr. ANB din data de
ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE ALIMENTARE CU
APĂ ȘI DE CANALIZARE PRIN MIJLOACE DE COMUNICARE LA DISTANȚĂ*
– TERMENI ȘI CONDIȚII –

1. DESPRE APA NOVA BUCUREȘTI S.A.:

APA NOVA BUCUREȘTI S.A. este o societate pe acțiuni, înregistrată și care funcționează în conformitate cu prevederile legislației din România, având sediul social în BUCUREȘTI, str. TUNARI, nr. 60A, Clădirea Ștefan Cel Mare, etajele 6-9, sectorul 2, cod poștal 020528, având Identificator Unic la nivel European (EUID): ROONRC.J40/9006/1999, înmatriculată la Registrul Comerțului cu nr. J40/9006/1999, cod fiscal/cod unic de înregistrare RO12276949, cod IBAN RO33BRDE450SV01059614500, deschis la BRD-SMCC (denumită în cele ce urmează „**Apa Nova**”).

Apa Nova este operatorul serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare în Municipiul București, în baza Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă și de canalizare pentru Municipiul București, semnat la data de 29 martie 2000 și intrat în vigoare la data de 17 noiembrie 2000.

2. PREVEDERI GENERALE:

Prevederile prezentului document sunt aplicabile atunci când contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare (denumit în cele ce urmează „**Contractul de furnizare/prestare**”) este încheiat în conformitate cu dispozițiile Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, astfel cum a fost modificată.

Forma și conținutul Contractului de furnizare/prestare respectă prevederile Contractului-cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Ordin al Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală (în prezent Autoritatea Națională De Reglementare Pentru Serviciile Comunitare) din anul 2007, publicat în Monitorul Oficial al României nr. 324 bis din 15.05.2007. De asemenea, modelul Contractului de furnizare/prestare este publicat pe pagina de internet a Apa Nova, la următoarea adresă www.apanovabucuresti.ro.

Prevederile prezentului document se completează cu cele ale Contractului de furnizare/prestare și cu legislația în vigoare aplicabilă. În caz de contradicție între prevederile Contractului de furnizare/prestare (inclusiv anexele acestuia) și prevederile prezentului document, clauzele Contractului de furnizare/prestare vor prevala.

Persoanei care dorește încheierea Contractului de furnizare/prestare prin mijloace de comunicare la distanță și care, astfel, devine utilizator în sensul legislației aplicabile (denumit în cele ce urmează „**Clientul**”), îi vor fi puse la dispoziție toate detaliile legate de acesta și de serviciile furnizate/prestate de Apa Nova în baza acestuia, documentele necesare pentru încheierea Contractului de furnizare/prestare, termenii și condițiile specifice încheierii contractului prin mijloace de comunicare la distanță, respectiv prezentul document și Formularul de retragere.

Clientul se va familiariza cu toate informațiile care îi vor fi puse la dispoziție conform celor menționate la paragraful anterior și își va exprima în mod neechivoc și clar acordul pentru încheierea Contractului de furnizare/prestare.

Orice informații în legătură cu procesul de încheiere a Contractului de furnizare/prestare prin mijloace de comunicare la distanță, precum și pentru orice alte informații pe care le considerați necesare, ne puteți contacta după cum urmează:

- Apel telefonic către colegii noștri din Call-Center, disponibili 24h/24h, la numărul 021 207 77 77 sau *7777;
- Live chat în website pe: www.apanovabucuresti.ro, de luni până vineri între orele 08:00-16:00;
- Mesaj scris, opțiune disponibilă în site la secțiunea Contact, în rubrica special creată pentru „Informații” - www.apanovabucuresti.ro/contact;
- La Centrul de Relații Clienți, la următoarea adresă: str. TUNARI, nr. 60A, sectorul 2, cod poștal 020528.

3. MOMENTUL ÎNCHEIERII CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE ȘI DURATA ACESTUIA. DATA DE ÎNCEPERE A FURNIZĂRII/PRESTĂRII SERVICIILOR:

3.1 Momentul încheierii Contractului de furnizare/prestare:

Contractul de furnizare/prestare se consideră a fi încheiat în momentul în care, după parcurgerea tuturor pașilor de încheiere a acestuia prin intermediul aplicației Apa Nova pusă la dispoziție pe pagina de internet a societății www.apanovabucuresti.ro, (denumită în cele ce urmează „**Aplicația de contractare online Apa Nova**”), Clientul primește de la Apa Nova un e-mail de confirmare a acceptării comenzii Clientului de încheiere a Contractului de furnizare/prestare, respectiv de a beneficia de furnizarea/prestarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare.

Transmiterea documentelor contractuale și a anexelor la Contractul de furnizare/prestare se va efectua prin e-mail, la adresa indicată de Client în cadrul procesului de contractare la distanță. Eventualele costuri ce vor fi suportate cu această transmitere cad în sarcina Apa Nova, cu excepția costurilor pe care Clientul le plătește furnizorului său de servicii de internet.

3.2 Durata Contractului de furnizare/prestare:

Contractul de furnizare/prestare se încheie între Client și Apa Nova pe durată **determinată/nedeterminată**.

Contractul de furnizare/prestare poate înceta prin una dintre modalitățile prevăzute în cuprinsul acestuia, respectiv:

- a) prin acordul scris al părților;
- b) prin denunțare unilaterală de către Client, după achitarea la zi a tuturor debitelor datorate către Apa Nova;
- c) prin reziliere de către Apa Nova, în cazurile expres prevăzute în Contractul de furnizare/prestare;
- d) dacă Clientul pierde dreptul de proprietate sau de folosință asupra imobilului pentru care a fost încheiat Contractul de furnizare/prestare, acesta va înceta de drept, fără nicio altă formalitate prealabilă și fără a fi necesară intervenția vreunei instanțe judecătorești competente, la data la care Apa Nova a luat cunoștință despre această situație;
- e) dacă Apa Nova pierde dreptul de a furniza/presta serviciul de alimentare cu apă și de canalizare, Contractul de furnizare/prestare va înceta de drept, fără a fi necesară vreo hotărâre judecătorească în acest sens, la data pierderii acestui drept. Apa Nova va informa Clientul despre această situație.

3.3 Data de începere a furnizării serviciilor:

Apa Nova va începe să furnizeze/presteze Clientului serviciile de alimentare cu apă și de canalizare în baza Contractului de furnizare/prestare de la data indicată de Client cu ocazia parcurgerii fluxului de încheiere a contractului prin intermediul Aplicației de contractare online Apa Nova.

4. TARIFE, FACTURARE ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ:

Tariful serviciului de alimentare cu apă este 5,86 lei/mc (fără TVA) și tariful serviciului de canalizare este 3,09 lei/mc (fără TVA) conform deciziei ANRSC nr. 12/23.01.2024 și sunt valabile începând cu data de 01.02.2024.

Modificarea prețurilor și tarifelor va fi adusă la cunoștința Clientului prin mențiune făcută pe factură sau printr-o adresă atașată facturii emisă în baza Contractului de furnizare/prestare, cu minimum 15 zile înaintea începerii perioadei de facturare cu noul preț/tarif, dacă este posibil.

Factura pentru serviciile de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare se emite cel mai târziu până la data de 15 a lunii următoare celei în care acestea au fost prestate. Clientul este obligat să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciilor de care a 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:

- penalitățile sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilite conform reglementărilor legale în vigoare;
- penalitățile se datorează începând cu prima zi după data scadenței;
- valoarea totală a penalităților nu poate depăși cuantumul debitului și se constituie venit al Apa Nova.

5. DREPTUL DE RETRAGERE:

5.1 Termenul pentru exercitarea dreptului de retragere:

Clientul beneficiază de un **drept de retragere** din Contractul de furnizare/prestare, fără plata vreunor penalități sau despăgubiri și fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere, în termen de 14 zile.

Termenul pentru exercitarea dreptului de retragere se calculează pe zile calendaristice și începe să curgă de la momentul încheierii Contractului de furnizare/prestare la distanță, stabilit conform prevederilor Clauzei 3.1 de mai sus.

5.2 Exercițarea dreptului de retragere de către Client:

Pentru a beneficia de dreptul de retragere, Clientul trebuie să transmită exercitarea acestuia către Apa Nova înaintea expirării termenului de retragere de 14 zile, prin folosirea următoarelor variante puse la dispoziție de către Apa Nova:

- completarea și comunicarea **Formularului de retragere** (în forma prezentată mai jos) prin e-mail la următoarele date de contact: relatii.clienti@apanovabucuresti.ro;
- completarea și comunicarea Formularului de retragere și depunerea acestuia la Centrul de Relații Clienti, la următoarea adresă: str. TUNARI, nr. 60A, Clădirea Ștefan Cel Mare, sectorul 2, cod poștal 020528.

Dreptul de retragere mai poate fi exercitat de către Client și prin depunerea unei **declarații neechivoce** în care își exprimă decizia de retragere din Contractul de furnizare/prestare folosind unul dintre mijloacele de comunicare de mai sus.

După primirea Formularului de retragere sau a declarației menționată la paragraful anterior, Apa Nova va comunica Clientului, prin e-mail sau prin alt mijloc de comunicare convenit de părți, înregistrarea exercitării dreptului de retragere de către Client.

5.3 Efectele exercitării dreptului de retragere:

Exercițarea dreptului de retragere de către Client pune capăt drepturilor și obligațiilor asumate de părți prin Contractul de furnizare/prestare.

Pentru perioada în care Clientul a beneficiat de furnizarea/prestarea serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare, acesta va suporta toate costurile aferente, Apa Nova fiind îndreptățită să factureze și să încaseze de la Client contravaloarea serviciilor aferente perioadei respective, chiar dacă încetarea Contractului de furnizare/prestare a intervenit ca urmare a exercitării dreptului de retragere de către Client.

6. DISPOZIȚII FINALE:

Prezentul document este guvernat și interpretat în concordanță cu legile din România.

Orice dispută născută în legătură cu și din prevederile sale va fi soluționată pe cale amiabilă și, dacă acest lucru nu este posibil, în conformitate cu legislația aplicabilă.

Operator

Utilizator

APA NOVA BUCUREȘTI SA
Prin împuternicit

FORMULAR DE RETRAGERE*

din Contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de preluare a apelor uzate și pluviale prin rețeaua publică de canalizare a Municipiului București

Prezentul formular se trimite completat către Apa Nova București S.A. doar dacă doriți să vă retrageți din contract în termenul legal de maxim 14 zile de la data încheierii Contractului, conform prevederilor art. 9, alin. 2, lit. c) din O.U.G. nr. 34/2014 privind dreptul de retragere al consumatorului din contract.

Către: APA NOVA BUCUREȘTI S.A., str. Tunari nr. 60A, clădirea Ștefan cel Mare, et. 6-9, Sector 2, București, relatii.clienti@apanovabucuresti.ro

Numele consumatorului (consumatorilor):

Adresa consumatorului (consumatorilor):

În interiorul termenului legal de retragere din contract, de 14 zile, calculat cu începere de la data încheierii Contractului de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de preluare a apelor uzate și pluviale prin rețeaua publică de canalizare a Municipiului București cu Apa Nova București S.A., înregistrat sub nr. /..... (denumit mai jos "Contractul") pentru asigurarea serviciilor la punctul de consum situat la adresa din, **vă informez prin prezenta cu privire la retragerea mea/noastră din Contract.**

Semnătura Consumatorului / Consumatorilor **;

Data:

*Valabil în cazul încheierii contractului prin mijloace de comunicare la distanță

**Semnătura/semnăturile se aplică doar în cazul în care acest formular este notificat pe hârtie către Apa Nova București S.A.