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

Nr. …… din data ……
Cod client: ……

CAPITOLUL I
Părţile 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 Comerţului 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,

şi,

..... cu domiciliul în ....., str. ..... nr. ....., bl. ....., sc. ....., ap. ...., judeţul/sectorul ....., posesor al BI/CI cu seria si 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. …., judeţul/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 şi 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 (şi/sau industrială) şi/sau de canalizare, în condiţiile prevăzute de prezentul contract, pentru imobilul menţionat la art. 1*.
(2) Contractul stabileşte relaţiile dintre Utilizator şi Operator la punctul de delimitare între reţeaua interioară a Utilizatorului aflată de regulă pe proprietatea acestuia şi reţeaua publică situată de regulă pe domeniul public care este constituită de contorul de branşament pentru sistemul de alimentare cu apă, respectiv căminul de racord pentru sistemul de canalizare.
(3) Punctul de delimitare între Operator şi Utilizator este contorul de branșament amplasat în căminul de contor, pentru alimentarea cu apă, şi 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 activităţi conexe serviciului, dincolo de punctul de delimitare, vor face obiectul altor contracte de prestări servicii. Prevederile unor astfel de contracte nu pot prevala faţă de prevederile prezentului contract.

Art.3 Utilizatorul declară, pe propria raspundere, că prezentul contract s-a încheiat pentru un număr de persoane şi un număr de operatori economici existenţi în imobil la data încheierii prezentului contract conform anexei nr. 3**,** precum şi [1]că este titular al dreptului de proprietate/deţine folosinţa asupra imobilului menţionat la art. 1*.

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

Art.5 (1) Contractul de furnizare/prestare a serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare se încheie între Operator şi 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 şi obligaţiile Operatorului

Art.6 Operatorul are următoarele drepturi:

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

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

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

6.4. Să iniţieze modificarea şi completarea contractului de furnizare/prestare a serviciului sau a anexelor acestuia ori de câte ori apar elemente noi în baza normelor legale, prin acte adiţionale; în situaţia în care actele normative adoptate după încheierea prezentului contract conţin dispoziţii 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 instalaţiile de utilizare a apei aflate în folosinţa sa de pe proprietatea Utilizatorului, pentru verificarea respectării prevederilor contractuale, a funcţionării, integrităţii sau pentru debranşare, în caz de neplată sau pericol de avarie a acestora, precum şi la contor, dacă se află pe proprietatea Utilizatorului, în vederea citirii, verificării metrologice sau integrităţii acestuia. Accesul se va efectua în prezenţa delegatului împuternicit al Utilizatorului.

6.6. Să stabilească condiţiile tehnice de branşare şi/sau de racordare a Utilizatorului la instalaţiile aflate în administrarea sa, cu respectarea normativelor tehnice în vigoare şi a reglementărilor elaborate de autoritatea de reglementare competentă; în cazul în care branşamentul şi/sau racordul au fost realizate fără avizul Operatorului, iar acestea nu corespund standardelor şi normelor tehnice aplicabile, Utilizatorul îşi asumă toate riscurile consemnate în „Fişa de Neconformităţi”, ataşată prezentului contract, sau care pot să apară ca urmare a unor vicii ascunse ale construcţiilor;

6.7. Să desfiinţeze branşamentele sau racordurile realizate fără obţinerea avizelor legale şi să sesizeze autorităţile competente, în cazurile de consum fraudulos sau de distrugeri ori degradări intenţionate ale componentelor sistemului public de alimentare cu apă şi 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 şi transmisă prin curier sau prin scrisoare recomandată adresată Utilizatorului, în următoarele situaţii:

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

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

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

c) Utilizatorul nu achită obligaţiile de plată pentru recuperarea daunelor, stabilite printr-o hotărâre judecătorească definitivă, provocate de distrugerea sau deteriorarea unor construcţii sau instalaţii aferente infrastructurii edilitar-urbane a localităţilor, aflate în administrarea Operatorului;
d) Utilizatorul împiedică delegatul împuternicit al Operatorului să controleze instalaţiile de utilizare, de a monta, verifica, înlocui sau citi aparatele de măsurare-înregistrare sau de a remedia defecţiunile la instalaţiile administrate de Operator, când acestea se află pe proprietatea Utilizatorului;
e) Utilizatorul realizează branşarea sau racordarea imobilului la reţelele publice sau la instalaţiile altui Utilizator fără acordul Operatorului, ori schimbă, fără acordul Operatorului, în cadrul unor lucrări de reparaţii capitale, reconstruiri, modificări, modernizări sau extinderi, caracteristicile tehnice şi/sau parametrii instalaţiilor de utilizare;
f) la cererea Utilizatorului;
6.9. Să verifice şi să constate starea instalaţiilor interioare ale Utilizatorului, care trebuie să corespundă prescripţiilor tehnice avute în vedere la încheierea contractului de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare;
6.10. Să aplice penalităţile prevăzute de actele normative în vigoare în cazul în care se deversează în reţeaua publică de canalizare ape uzate care depăşesc concentraţiile maxime admise pentru impurificatori.
6.11. Să suspende contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă în situaţiile în care timp de 3 luni de la data întreruperii alimentării cu apă prevăzute la pct. 6.8 lit. a) şi/sau b) nu sunt îndeplinite condiţiile 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 şi pentru canalizare şi 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 condiţii:
a) când este periclitată viaţa 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 şi lucrări care nu se pot efectua fără întreruperi;
6.13. Să stabilească lucrări de revizii, reparaţii şi de întreţinere planificate la reţelele şi la instalaţiile de distribuţie/furnizare a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, realizarea lucrărilor se va programa astfel încât perioada şi numărul de Utilizatori afectaţi 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 branşamentului şi/sau racordului fără avizul Operatorului.

Art.7 Operatorul are următoarele obligaţii:
7.1. Să respecte angajamentele asumate prin contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă şi/sau de canalizare.
7.2. Să respecte prevederile reglementărilor emise de autorităţile de reglementare competente şi de autorităţile administraţiei publice locale.
7.3. Să respecte indicatorii de performanţă ai serviciului stabiliţi prin contractul de delegare a gestiunii sau prin hotărârea autorităţii administraţiei publice locale de dare în administrare.
7.4. Să asigure continuitatea serviciului de alimentare cu apă la parametrii fizici şi calitativi prevăzuţi de legislaţia 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 funcţionarea reţelei de canalizare la parametrii proiectaţi;
7.6. Să preia apele uzate la parametrii prevăzuţi 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 cunoştinţa Utilizatorului, cu cel puţin 24 de ore înainte, prin mass-media şi/sau prin afişare la Utilizator, orice întrerupere în furnizarea apei şi/sau în preluarea apelor uzate şi meteorice, în cazul unor lucrări de modernizare, reparaţii şi întreţinere planificate.
7.9. a) Să ia măsuri pentru remedierea defecţiunilor apărute la instalațiile sale. Constatarea defecţiunilor la reţeaua publică de apă şi de canalizare se efectuează în maximum 4 ore de la sesizare, intervenindu-se pentru limitarea pagubelor care se pot produce. Demararea lucrărilor pentru remedierea defecţiunilor constatate se va face în termen de maximum 48 de ore de la constatare. Odată cu demararea lucrărilor se va comunica Utilizatorului durata intervenţiei, în măsura în care acest lucru este posibil. Depăşirea limitelor de timp prevăzute se poate face, în cazuri justificate, numai prin modificarea autorizaţiei de construire.
b) Operatorul nu va fi obligat să remedieze defecţiunile apărute la branşamentul/racordul ce deserveşte Utilizatorul în cazul în care branşamentul/racordul a fost realizat de către acesta fără avizul Operatorului. Orice astfel de defecţiune va putea fi remediată de către Operator pe cheltuiala Utilizatorului care va suporta şi contravaloarea cantităţilor de apă pierdute ca urmare a defecţiunilor apărute.
7.10. Să suporte despăgubirile datorate Utilizatorului pentru întreruperile în furnizarea apei şi/sau în preluarea apelor uzate şi meteorice care sunt din culpa sa şi care depăşesc limitele prevăzute în contract. Pentru întreruperile care depăşesc 24 de ore, Operatorul este obligat să asigure, cu mijloace tehnice proprii, nevoile de apă ale Utilizatorului care solicită o astfel de prestaţie, cu exceptia cazului în care întreruperea alimentării cu apă potabilă se datorează unei neconformităţi cauzate de Utilizator.
7.11. Să evacueze, pe cheltuiala sa, apa pătrunsă în curţi, case, subsoluri din cauza defecţiunilor la sistemul public de alimentare cu apă şi de canalizare; evacuarea apei nu exonerează Operatorul de plata unor despăgubiri stabilite în condiţiile legii.
7.12. Să exploateze, să întreţină, să repare şi să verifice contoarele instalate la branşamentul fiecărui Utilizator. Verificarea periodică se face conform dispoziţiilor de metrologie în vigoare şi se suportă de către Operator. Contoarele instalate la branşamentul fiecărui Utilizator, defecte sau suspecte de înregistrări eronate, se demontează de Operator şi 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 şi 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 branşamentul Utilizatorului, în cazul în care s-a constatat că este defect, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la constatare. Constatarea defecţiunii se face în termen de cel mult 72 de ore de la sesizare.
7.14. Să aducă la cunoştinţa Utilizatorului modificările de tarif şi alte informaţii referitoare la facturare, precum şi asupra actelor normative care modifică/completează prezentul contract conform art. 6.4, prin informații înscrise pe factură sau pe adresa ataşată facturii.
7.15. În cazul în care cu ocazia citirii se constată deteriorarea contorului sau inundarea căminului de branşament, Operatorul va lua măsurile necesare pentru remedierea deficienţelor constatate, inclusiv să solicite Utilizatorului remedierea defecţiunilor la reţeaua interioară, în cazul în care inundarea căminului se datorează culpei acestuia.
7.16. Să nu deterioreze bunurile Utilizatorului şi să aducă părţile din construcţii legal executate, care aparţin Utilizatorului, la starea lor iniţială, 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 informaţii privind istoricul consumului şi eventualele penalităţi plătite de acesta.

7.19. Să anunţe Utilizatorul în cazul în care este afectat de limitările sau întreruperile planificate în modul stabilit prin contract şi să comunice durata planificată pentru întreruperile necesare executării unor lucrări de întreţinere şi reparaţii.
7.20. Să plătească toate daunele provocate Utilizatorului din culpa sa, în special dacă:
a) nu anunţă 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 condiţiilor de reluare a furnizării.
7.21. Să acorde bonificaţii Utilizatorului în cazul furnizării/prestării serviciilor sub parametrii de calitate şi cantitate prevăzuţi în contract:
a) nu livrează apă potabilă în condiţiile stabilite în contract.
b) nu respectă parametrii de calitate pentru apă potabilă furnizată la branşament, conform prevederilor din contract.
7.22. În cazul în care furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare a fost întreruptă pentru neplată, reluarea acesteia se va face în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la efectuarea plăţii; cheltuielile justificate aferente sistării, respectiv reluării furnizării/prestării serviciului se suportă de Utilizator.
7.23. (1) La fiecare citire a contorului de branşament, cu excepţia cazurilor când citirea se face de la distanţă, să lase o înştiinţare scrisă din care să reiasă:
a) data şi ora citirii;
b) indexul contorului;
c) numele şi 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 branşament, Operatorul are obligaţia ca până la data limită de emitere a facturii să:
a) golească căminul de apă;
b) citească contorul de apă;
c) să remedieze defecţiunea, 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 operaţiilor prevăzute la pct. (2), dar şi 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 menţionat 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 branșamentelor echipate cu contoare inteligente, citirea se va efectua la distanţă. Prin contorul inteligent se înţelege un contor electronic care are capabilitatea de a înregistra și memora, la intervale de timp prestabilite, atât informaţii privind consumul de apă cât și informaţii privind orice intervenţie neautorizată efectuată asupra sa, precum și capabilitatea de a transmite la distanţă în timp real aceste informaţii.
(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. 9.21., art. 12 alin. (2) şi art. 25 alin. (2) de mai jos.

CAPITOLUL IV
Drepturile şi obligaţiile Utilizatorului

Art.8 Utilizatorul are următoarele drepturi:
8.1. Să utilizeze liber şi nediscriminatoriu serviciul public de alimentare cu apă şi de canalizare în condiţiile prevăzute în contract.

8.2. Să conteste facturile când constată diferenţe între consumul facturat şi cel realizat. Consumul realizat este stabilit în baza art. 11.
8.3. Să beneficieze de reducerea valorii facturii, prin acordarea de bonificaţii în valoare de 30%/lună din valoarea facturii curente, în următoarele situaţii:
a) nefurnizarea apei conform prevederilor art. 7 pct. 7.4;
b) neanunţarea întreruperilor, conform prevederilor art. 7 pct. 7.8, sau depăşirea 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 obligaţii contractuale.
8.5. Să racordeze în condiţiile legii şi cu acordul scris al Operatorului alţi consumatori pentru alimentarea acestora cu apă.
8.6. Să solicite Operatorului remedierea defecţiunilor şi a deranjamentelor survenite la instalaţiile de distribuţie sau la branşament.
8.7. Să solicite în scris verificarea contoarelor instalate pe branşamentul propriu, defecte sau suspecte de înregistrări eronate, în condiţiile art. 7 pct. 7.12.
8.8. Să solicite şi să primească, în condiţiile legii, despăgubiri sau compensaţii pentru daunele provocate lor de către Operator prin nerespectarea obligaţiilor contractuale asumate sau prin furnizarea/prestarea unor servicii inferioare, calitativ şi cantitativ, parametrilor tehnici stabiliţi prin contract sau prin normele tehnice în vigoare.
8.9. Să sesizeze autorităţilor administraţiei publice locale competente orice deficienţă constatată în furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare şi să facă propuneri vizând înlăturarea acesteia, îmbunătăţirea activităţii şi creşterea calităţii serviciilor.
8.10. Să renunţe, în condiţiile legii, la serviciile contractate.
8.11. Să primească şi să utilizeze informaţii privind serviciile de utilităţi publice care îl vizează.
8.12. Să se adreseze, individual sau colectiv, autorităţilor administraţiei publice locale sau centrale ori instanţelor judecătoreşti, în vederea prevenirii sau reparării unui prejudiciu direct sau indirect.

Art.9 Utilizatorul are următoarele obligaţii:
9.1. Să respecte normele de exploatare şi funcţionare a sistemelor de alimentare cu apă şi de canalizare prevăzute de legislaţia în vigoare.
9.2. Să accepte limitarea cantitativă sau întreruperea temporară a furnizării/prestării serviciului pentru execuţia unor lucrări prevăzute în programele de reabilitare, extindere şi modernizare a infrastructurii tehnico-edilitare.
9.3. Să respecte în punctul de descărcare în reţeaua de canalizare condiţiile de calitate a apelor, potrivit normelor şi normativelor în vigoare.
9.4. În cazul în care căminul de branşament şi/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 şi pentru operaţiile de întreţinere şi de intervenţii.
9.5. Să nu execute manevre la robinetul/vana de concesie; izolarea instalaţiei interioare se va face prin manevrarea robinetului/vanei de după contor.
9.6. Să nu folosească în instalaţia interioară pompe cu aspiraţie din reţeaua publică, direct sau prin branşamentul de apă.
9.7. Să ia măsuri pentru prevenirea inundării subsolurilor, prin montarea de clapete de reţinere sau vane pe coloanele de scurgere din subsol.
9.8. Să aducă la cunoştinţă 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 şi a adresei la care Operatorul urmează să trimită facturile.
9.9. Să asigure pentru apele uzate şi meteorice condiţiile de descărcare prevăzute de Operator în avizul de branşare/racordare.
9.10. Să asigure integritatea, întreţinerea şi repararea instalaţiilor interioare de apă şi de canalizare.

9.11. Să solicite rezilierea contractului şi încetarea furnizării serviciului în termen de 15 zile de la înstrăinarea imobilului.
9.12. Să nu construiască sau să amplaseze obiective în zona de protecţie sau care nu respectă distanţele de siguranţă faţă de construcţiile şi instalaţiile Operatorului aferente activităţii de distribuţie, iar pe cele construite sau amplasate ilegal să le desfiinţeze.
9.13. Să nu modifice instalaţiile 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 indicaţiile contorului de branşament, să nu îi influenţeze funcţionarea, sau să îi distrugă sigiliile.
9.16. Să nu realizeze interconectari/legături directe între conductele de apă rece şi conductele/instalațiile altor sisteme din imobil .
9.17. Să execute lucrările de întreţinere şi reparaţii care îi revin, potrivit dispoziţiilor legale, la instalaţiile interioare de apă/canalizare pe care le are în folosinţă, să înlăture pierderile sau să le limiteze în cazul în care acestea au apărut.
9.18. Utilizatorul este responsabil de incidentele şi pierderile de apă intervenite în aval de punctul de delimitare.
9.19. Să menţină curăţenia şi să întreţină în stare corespunzătoare căminele de racord de canalizare şi căminele de branşament dacă acestea se află pe proprietatea sa.
9.20. Să plătească contravaloarea lucrărilor de înlocuire/reparaţie 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 funcţionări normale (îngheţ, incendiu, furt, şocuri exterioare etc.) în cazul în care acesta se află pe proprietatea sa; cheltuielile astfel angajate de către Operator vor fi facturate şi plătite de către Utilizator în aceleaşi condiţii ca şi 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 şi contravaloarea cheltuielilor angajate de către Operator pentru evaluarea tehnică a branşamentului şi/sau racordului şi contravaloarea buclei de măsură (contor, robineţi/vane, clapeta de sens unic, dispozitiv de protecţie 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. In cazul utilizatorilor din categoria operatori economici:
Să comunice Operatorului necesarul de apă de consum pentru anul următor, calculat în funcţie de consumul pe unitate de produs, gradul de reciclare al apei, precum şi 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 alţi emisari.

CAPITOLUL V
Stabilirea cantităţii de apă furnizată şi a celei evacuate în reţeaua de canalizare

Art.10 (1) Citirea contorului de branşament 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 branşament va fi comunicată Utilizatorului.

Art.11 Stabilirea cantităţii de apă furnizată şi a celei evacuate în reţeaua publică de canalizare se va face astfel:

(1) Cantitatea de apă furnizată se stabileşte:

a) pe baza înregistrărilor contorului de apă montat în căminul de branşament 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 sa ia măsuri de înlocuire a contorului;

(2) Cantitatea de apă uzată preluată în reţeaua publică de canalizare se stabileşte 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 reţeaua de canalizare se determină prin înmulţirea cantităţii specifice de apă meteorică, utilizând coeficienții stabiliți prin Hotărârea Consiliului Local, cu suprafețele totale ale incintelor construite şi neconstruite sau cota indiviză aferentă, declarate de fiecare Utilizator.

Art.12 (1) Pentru branșamentele echipate cu contoare mecanice, în cazul defectării contorului de branşament din culpa Utilizatorului, cantitatea facturată va fi determinată, de regulă, în baza criteriilor tehnice privind stabilirea cantităţilor de apă în sistem pauşal, 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 obligaţia de a anunţa titularii contractelor de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare despre operaţiunea respectivă, cu cel puţin 24 de ore înainte de ora la care este programată acţiunea şi vor completa un document în care sunt trecute cel puţin:

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 operaţiunii de înlocuire.

CAPITOLUL VI
Tarife, facturare şi modalităţi de plată

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

(2) Modificarea prețurilor și tarifelor va fi adusă la cunoştinţa 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 preţurilor şi tarifelor aprobate şi a cantităţilor efective determinate sau estimate potrivit prevederilor contractuale.
(2) În cazul facturării unor cantităţi estimate, regularizarea consumului se realizează cu ocazia primei citiri a contorului.
(3) Factura va cuprinde, pe lângă informaţiile prevăzute de lege, elementele de identificare ale fiecărui punct de consum, cantităţile facturate, preţul/tariful aplicat, inclusiv baza legală, cantitatea de apă uzată şi 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 şi de canalizare se emite cel mai târziu până la data de 15 a lunii următoare celei în care prestaţia a fost efectuată. Utilizatorul este obligat să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciului de care a beneficiat, în termenul de scadenţă de 15 zile de la data emiterii facturilor; data emiterii facturii şi termenul de scadenţă se înscriu pe factură.
(2) Neachitarea facturii în termen de 30 zile de la data scadenţei atrage după sine penalităţi de întârziere, după cum urmează:
a) penalităţile sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligaţiilor bugetare, stabilite conform reglementărilor legale în vigoare;
b) penalităţile se datorează începând cu prima zi după data scadenţei;
c) valoarea totală a penalităţilor nu poate depăşi cuantumul debitului şi se constituie venit al Operatorului.
(3) Nerespectarea de către Utilizator a condiţiilor calitative şi cantitative de descărcare a apelor uzate în sistemele publice de canalizare, stabilite prin acordurile de preluare şi avizele de racordare eliberate de Operator potrivit reglementărilor legale în vigoare, conduce la retragerea acestora şi la plata unor penalităţi şi despăgubiri pentru daunele provocate.
(4) Factura individuală pentru serviciul de alimentare cu apă şi 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 modalităţi:
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 părţi.
Art.18 (1) În cazul în care pe documentul de plată nu se menţionează obiectul plăţii, se consideră achitate facturile în ordine cronologică.
(2) În funcţie de modalitatea de plată, aceasta se consideră efectuată, după caz, la una dintre următoarele date:
a) data certificării plăţii 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 chitanţa 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 şi 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 obligaţiilor contractuale prevăzute în prezentul contract părţile 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) Părţile contractante pot include şi daune-interese pentru neexecutarea totală sau parţială 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 parţial al Utilizatorului de a plăti o factură emisă de Operator va fi comunicat acestuia prin adresă scrisă care va conţine şi motivul refuzului, în termen de 10 zile de la data primirii facturii. Reclamaţiile ulterioare efectuării plăţii facturilor se conciliază între părţi în termen de 10 zile lucrătoare de la data formulării scrise a pretenţiilor 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 penalităţi.
Art.24 Operatorul este obligat să plătească despăgubiri în cazul deteriorării instalaţiilor interioare aparţinând Utilizatorului sau îmbolnăvirii Utilizatorilor colectivi sau individuali, în situaţia în care au apărut presiuni în punctul de delimitare mai mari decât cele admise de normele tehnice în vigoare sau calitatea apei nu corespunde condiţiilor 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 şi agreat 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 şi 7.6 Utilizatorul beneficiază de o reducere a valorii facturii în concordanţă cu gradul de neasigurare a serviciului şi durata cât acesta nu a putut fi asigurat. Criteriile de stabilire a cuantumului reducerii vor fi aprobate de autorităţile administraţiei publice locale.
Art.26 (1) În cazul nerespectării prevederilor art. 7 pct. 7.9, 7.10, 7.11 şi 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 situaţia în care branșamentul este echipat cu contor inteligent şi dacă acesta va înregistra una dintre alarmele prevăzute la art. 7.24 de mai sus sau dacă se constată orice altă tentativă de a-i influenţa buna funcţionare, în plus față de consumul stabilit conform art. 12.(2) de mai sus, Utilizatorul va fi obligat la plata unei penalităţi egală cu contravaloarea consumului înregistrat pentru luna precedentă în cazul în care intervenţia neautorizată va dura sub 24 ore şi egală cu contravaloarea consumului înregistrat pe ultimele 3 luni în cazul în care intervenţia neautorizată va depăşi 24 ore. La această penalitate se vor adăuga, separat, cheltuielile justificate aferente înlocuirii contorului, dacă este cazul.
Art.27 (1) În cazul apariţiei unor situaţii de forţă majoră sau situații asimilate acesteia, partea care o invocă este exonerată de răspundere în condiţiile legii. În sensul prezentului contract, “Forţa Majoră” desemnează orice eveniment imprevizibil şi inevitabil, aflat dincolo de controlul rezonabil al părţilor şi a cărui producere este independentă de voinţa oricăreia dintre părţi, eveniment care împiedică parţial sau integral partea să îşi execute obligaţiile care îi revin conform prezentului Contract. Vor fi considerate cazuri de Forţă Majoră, fără a se limita caracterul general al prezentei definiţii,

evenimente precum fulgerele, cutremurele, furtunile violente, exploziile, incendiile, inundaţiile, seceta, alunecările de teren, războiul, greva sau orice act de terorism.
(2) Partea care invocă forţa majoră este obligată să notifice celeilalte părţi, pe cât posibil în termenul de 48 de ore, despre producerea evenimentului, apreciind perioada în care urmările ei încetează, cu confirmarea autorităţilor competente de la locul producerii evenimentului, dacă este cazul, şi să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecinţelor lui.

CAPITOLUL VIII
Litigii

Art.28 Părţile convin ca toate neînţelegerile privind validitatea prezentului contract sau rezultate din interpretarea, executarea ori încetarea acestuia să fie rezolvate pe cale amiabilă de reprezentanţii lor.
Art.29 În cazul în care nu este posibilă rezolvarea litigiilor pe cale amiabilă, părţile se vor adresa instanţelor judecătoreşti române competente.

CAPITOLUL IX
Alte clauze

Art.30 Încetarea contractului poate avea loc:
a) prin acordul scris al părţilor;
b) prin denunţare 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 împiedicaţi, în mod repetat, să verifice sau să citească contoarele ori să verifice şi să remedieze defecţiunile la instalaţiile aflate in administrarea sa, atunci când acestea se află pe proprietatea Utilizatorului sau în imobilul aflat în folosinţa 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 situaţiile aratate 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 folosinţă 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 cunoştinţă despre această situaţie.
e) Dacă Operatorul pierde dreptul de a furniza/presta serviciul de alimentare cu apă şi 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 situaţie.

Art. 31 Corespondența între părți
31.1 Corespondenţa adresată de una din părţi 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 corespondenţa se face pe cale poştală, 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 menţionată de oficiul poştal 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 părţi, dacă nu sunt confirmate prin intermediul uneia din modalităţile 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 branşamentul condominiului; diferenţa dintre consumul înregistrat de contorul de branşament şi suma consumurilor individuale se repartizează egal pe unitate imobiliară şi se facturează individual;
b) să emită lunar factură fiecărui Utilizator; factura va cuprinde şi o rubrică cu termenele de scadenţă ale tuturor contoarelor pentru care Utilizatorul trebuie să asigure, pe cheltuiala sa, verificarea periodică metrologică;
c) să factureze în sistem pauşal Utilizatorii care nu asigură montarea contoarelor de apă în toate locurile de consum aferente proprietăţii individuale sau care nu verifică metrologic contoarele la termenul de scadenţă 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 proporţional cu cota-parte indiviză cheltuielile de administrare, întreţinere şi reparare a instalaţiilor comune de alimentare cu apă şi de canalizare din condominiu;
b) să suporte cheltuielile de montare, verificare periodică metrologică şi înlocuire a contoarelor de apă aferente proprietăţii individuale;
c) să verifice metrologic contoarele de apă cu citire la distanţă în termen de 5 zile de la notificarea scrisă din partea Operatorului, sub sancţiunea facturării în sistem pauşal în cazul unor suspiciuni de nefuncţionare a contoarelor;
d) să înlocuiască contoarele de apă cu citire la distanţă numai cu contoare de acelaşi tip avizate de Operator, şi să comunice acestuia, în termen de cel mult 48 de ore, seria şi indexul contorului nou împreună cu seria şi indexul contorului înlocuit;
e) să permită accesul Operatorului pe proprietatea lor, în cazul suspiciunii de fraudă, pentru verificarea integrităţii contoarelor şi a funcţionării instalaţiilor interioare de apă, în termen de cel mult 48 de ore de la solicitare, sub sancţiunea facturării în sistem pauşal în 5 zile de la notificarea scrisă; Utilizatorul individual nu este exceptat şi de la aplicarea altor sancţiuni prevăzute de lege în cazul în care se constată violarea sigiliilor aplicate contoarelor sau robinetelor sau orice alte acţiuni care pot denatura corectitudinea consumului înregistrat de contor;
f) să semneze procesul verbal de punere în funcţiune a contoarelor individuale odată cu sigilarea montajului de către Operator;
g) să achite contravaloarea sigilării contoarelor cu citire la distanţă;
h) Utilizatorii din condominiu răspund în solidar în cazul depăşirii concentraţiei maxime admise. (in cazul in care apar depasiri ai indicatorilor de calitate, penalizarea trebuie achitata in solidar).

32.3 Stabilirea cantităţii de apă furnizată şi a celei evacuate în reţeaua publică de canalizare se va face astfel:
a) pentru Utilizatorii din condominii cu sistem de distribuţie pe verticală pe baza înregistrării contoarelor cu citire la distantă montate în toate locurile de consum din proprietatea individuală menţionate în anexa nr. 1 la contract, la care de adaugă o cotă din diferenţa dintre consumul înregistrat de contorul de branşament şi suma consumurilor individuale. Cota adaugată este rezultată prin împarţirea în mod egal, pe unitate imobiliară, a diferenţei dintre consumul înregistrat de contorul de branşament şi 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 pauşal, în condiţiile art. 32.2, pct. e), sau dacă Utilizatorul nu asigură montarea contoarelor de apă cu citire la distanţă în toate locurile de consum aferente proprietăţii individuale sau dacă Utilizatorul nu verifică metrologic contoarele la termenul de scadenţă ori nu înlocuieşte toate contoarele respinse metrologic;
b) pentru Utilizatorii din condominii cu sistem de distribuţie orizontală pe baza înregistrării contorului cu citire la distantă montat pe racordul propriu la intrarea în proprietatea individuală sau spaţiu cu altă destinaţie menţionat în anexa nr. 1 la contract, la care de adaugă o cotă din diferenţa dintre consumul înregistrat de contorul de branşament şi suma consumurilor individuale. Cota adaugată este rezultată prin împarţirea în mod egal, pe unitate imobiliară, a diferenţei dintre consumul

înregistrat de contorul de branşament şi suma consumurilor individuale. Consumurile individuale pe fiecare proprietate imobiliară sunt stabilite pe baza înregistrării contoarelor cu citire la distantă montate pe racordul propriu sau în sistem pauşal, în condiţiile în care Utilizatorul nu îndeplineşte art. 32.2, pct. d, e şi f;

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

CAPITOLUL X
Corespondența cu Utilizatorul şi persoana de contact desemnată de Utilizator pentru derularea contractului şi purtarea corespondenţei

Art.33 Orice comunicări / corespondenţă 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 şi purtarea corespondenţei cu Operatorul în legatură cu orice aspecte care ţin sau au legătură cu contractul, este:
Dna/ Dl. ……..……., telefon +40 …….....,
iar comunicările Operatorului către Utilizator vor fi transmise la următoarele adrese:

Adresa poştală de corespondenţă: .....……..

Adresa de e-mail de corespondenţă:.....…….....

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
Dispoziţii finale

Art.36 În toate cazurile care nu sunt prevăzute în prezentul contract părţile se supun prevederilor legislaţiei specifice în vigoare, ale Codului Civil şi ale altor acte normative incidente.

Art.37 Prezentul contract se poate modifica cu acordul părţilor, prin acte adiţionale.

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, şi intră în vigoare:

a) la data semnării lui de către părţi, 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, in 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	**Utilizator**
APA NOVA BUCUREȘTI SA	
Prin împuternicit	

ANEXA 1 la contractul nr..... din data de.....

DELIMITAREA
INSTALAŢIILOR DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI DE CANALIZARE

A) Date despre branşamente/contoare

Branşament 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 distanţă

Branşament 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 distanţă

Branşament 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 distanţă

Branşament 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 distanţă

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

Suprafaţă totală imobil [mp]:	**Cantitatea de apă extrasă din foraje [mc/lună]:**
Suprafaţă construită [mp]:	**Restituţia la canalizare [%]:**
Suprafaţă neconstruită [mp]:	
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	**Utilizator**
APA NOVA BUCUREȘTI SA Prin împuternicit	

ANEXA 2 la contractul nr..... din data de.....

LEGISLAŢIA APLICABILĂ ŞI CONDIŢII DE CALITATE

A. Legislatia aplicabilă

Nr. crt.	Indicativul actului normativ/ tehnic	Denumirea actului normativ sau tehnic
1	Ordinul nr. 90/2007 emis de Autoritatea Naţională 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 şi de canalizare
2	Contract-cadru nr.90/2007	Contractul-cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare
3	Ordinul nr. 88/2007 emis de Autoritatea Naţională de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală - A.N.R.S.C	Pentru aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare
4	Regulament nr.88/2007	Regulamentul-cadru al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare
5	Legea nr. 51/2006	Legea serviciilor comunitare de utilităţi 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	Legea nr. 311/2004	Legea pentru modificarea şi completarea Legii nr. 458/2002 privind calitatea apei potabile
8	Ordonanţa nr. 7/2023	Ordonanţă privind calitatea apei destinate consumului uman
9	Hotararea nr.820/2018 emisă de Consiliul General al Municipiului Bucureşti -CGMB	Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare al Municipiului București
10	Ordonanţa de urgenţă nr. 34/2014 - aplicabilă strict pentru contractele încheiate cu consumatorii	Drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniştii, precum şi pentru modificarea şi completarea unor acte normative

B. Condiţii de calitate

a. Presiunea apei[2]:

a.1. pentru imobile cu unul sau două etaje: minim 10 mca, pe partea de branşament/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 instalaţii proprii de ridicare a presiuni[3] (hidrofoare) se asigură un debit maxim de:

- 9 l/min per apartament, în cazul imobilelor care au până la 4 apartamente

[2] Operatorul nu este responsabil de problemele cauzate de starea sau dimensionarea instalaţiilor interioare ale imobilului.

[3] Instalaţii de ridicare a presiunii care nu sunt sub controlul Operatorului

- 5 l/min per apartament, în cazul imobilelor care au între 5 şi 20 apartamente
- 3 l/min per apartament, în cazul imobilelor care au peste 20 de apartamente

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 reţelele 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 şi hidrogen sulfurat (S^2-)	mg/dm^3	1,0
10	Sulfiţi (SO_3^2-)	mg/dm^3	2
11	Sulfaţi (SO_4^2-)	mg/dm^3	600
12	Fenoli antrenabili cu vapori de apă (C_6H_5OH)	mg/dm^3	30
13	Substanțe extractibile cu solvenţi organici	mg/dm^3	30
14	Detergenți și sintetici biodegradabili	mg/dm^3	25
15	Plumb (Pb^2+)	mg/dm^3	0,5
16	Cadmiu (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 5,05 lei/mc (fără TVA) şi tariful serviciului de canalizare este 2,66 lei/mc (fără TVA) conform deciziei ANRSC nr. 115/21.06.2023.
Tarifele sunt valabile începând cu data de 01.07.2023.

Operator	Utilizator
APA NOVA BUCUREȘTI SA Prin împuternicit	

ANEXA 3 la contractul nr..... din data de.....
DECLARAŢIE 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 / chiriaş / comodatar / concesionar / locatar al imobilului din strada ……, nr. ....., sector ....., declar pe propria răspundere, având cunoştinţă de prevederile art. 326 Cod Penal cu privire la falsul în declaraţii, următoarele:

1) Declarații cu privire la locul de consum

a) Sunt □ unic consumator / □ consumator în comun cu ……
b) Sunt consumator în comun al branşamentului de apă şi/sau racordului de canalizare aflate la adresa din strada ……., nr. ….., sector ...., cod client condominiu .....
c) Numărul de persoane deservite de branşament şi/sau racord ……/ Necesar 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
			Branşament individual	*Branşament individual*	
			Racordat la instalaţia imobilului	*Centrală proprie*	
				Racordat la instalaţia imobilului	

j) Apa potabilă este utilizată pentru următoarea folosinţă: □ 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	☐	☐

**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; activități 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 cunoştinţă toate drepturile şi obligaţiile ce-mi revin în calitate de titular de contract şi că nu voi obstrucţiona folosirea branşamentului de apă şi/sau racordului de canalizare de către ceilalți consumatori din condominiu.
□ Declar că toate informatiile, 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 şi 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 Comerţului cu nr. J40/9006/1999, cod unic de înregistrare 12276949, cod de înregistrare fiscalã 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 persoanã fizicã/juridicã care, în relaţia cu ANB, este definită de cel puțin unul dintre cazurile descrise de art. 7, alin. 26, lit. b),c) şi 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) **Terţ** 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 (şi/sau industrială) şi/sau de preluare a apelor uzate şi pluviale prin reţeaua publicã de canalizare și b) Serviciile Conexe 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 persoane.

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 şi 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 şi de canalizare în Municipiul Bucureşti, încheiat între Municipiul Bucureşti - în calitate de Concedent şi Apa Nova Bucureşti S.A. - în calitate de Concesionar al serviciului public de apă şi canalizare în Municipiul Bucureşti („**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 apã şi de canalizare prin care Concesionarul este desemnat, în schimbul plãţii Redevenţei, sã administreze, sã exploateze, sã întreţinã, sã modernizeze, sã înnoiasca şi sã extindã, acolo unde este cazul, toate serviciile publice şi bunurile concesionate, exclusiv pe riscul sãu, în schimbul plãţii fãcute de cãtre Clienţi cãtre acesta, sub rezerva şi 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 Bucureşti;
- 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 Comerţului);
- 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:

a. atunci când depuneți o cerere online, vă rugăm să transmiteți solicitarea de pe adresa e-mail pe care ne-ați furnizat-o in contractul de Servicii sau adresa de email asociată contului dumneavoastră online.

b. 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.

c. 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.

d. 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:

a) publicarea acestei Note de informare pe site-ul ANB, la secțiunea *Termeni și Condiții*;

b) 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) existenţa 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 corespondenţă, a numărului de persoane din imobil sau a suprafeţei imobilului).

4.6 Dreptul la ștergerea datelor dumneavoastră cu caracter personal. Politica 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. Politica 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 şi de executare a unei hotărâri judecătoreşti 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 Politica 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 indentitate 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 si 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 Bucureşti);

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 (utilizaţi aplicaţia Apa Nova Bucureşti) 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 utilizaţi;

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

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 prelucrăm 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:

a) Prelucrarea este necesară a face demersuri înainte de încheierea unui contract cât și pentru încheierea sau executarea unui contract la care dumneavoastră sunteți parte;

b) Prelucrarea este necesară în vederea respectării unei obligații legale ale ANB;

c) 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;

d) Prelucrarea este necesară în vederea protejării intereselor vitale ale dumneavoastră sau ale altei persoane fizice;

e) 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 prelucrare 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 Bucureşti; 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 dumneavoatră 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 utilităţile de apă/canalizare;
- Realizarea de profiluri și predicții de plată;
- Arhivarea istoricului de plată, a informațiilor și documentelor doveditoare.

Datele prelucrare 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 informări 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 prelucrare 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 şi intervenţiilor 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 autorităţi/instituţii ale statului cu atribuţii de control în domeniu, organele de cercetare penală, instanțele de judecată, experţi 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, experţi tehnici judiciari, diverse autorităţi/instituţii ale statului cu atribuţii 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 Construcţii, Administraţia Naţională Apele Române, poliţie, 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 noştri 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 Activităţi de marketing şi 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 cand 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 si Publicitate prin intermediul operatorilor umani (apeluri telefonice sau e-mailuri personalizate) și atunci când realizăm profiluri simple, în scopul de a înţelege modul în care sunt folosite Serviciile ANB și de a transmite comunicări comerciale adaptate modului dumneavoastră de consum.

8. DESTINATARII 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 calităţii apei);
- Partenerii din domeniul IT&C, cu care contractăm servicii pentru gestionarea serviciului informatic și de securitate al ANB, mentenanța Site-lui 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 noştri 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 judecătoreşti, 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 dumneavoatră 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 şi 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 şi a aplicației on-line Apa Nova Bucureşti.

Pe Site-ul Apa Nova Bucureşti, la secţiunea *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 secţiunea *Termeni și Condiții*.

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

ANEXA 5 la contractul nr..... din data de .....

FIŞA DE NECONFORMITĂŢI*

A. Neconformităţi admisibile	**Riscuri asociate**	
BRANŞAMENT APĂ		
Neetanşeităţi la trecere prin zid (cămin) a conductei de branşament	Inundarea căminului de branşament cu apă din infiltraţii	
Material cămin branşament necorespunzător	Prabuşire cămin branşament	
Cămin branşament fără scări acces	Accidentare Utilizator şi/sau personal Operator	
Lipsă ramă şi capac de fontă/compozit la căminul de branşament(în afară de cămin tip din PE, echipat cu capac izolat termic)	Îngheţarea instalaţiei din cămin (contor, robineţi, conductă), accidentare Utilizator şi/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 concesie necorespunzătoare sau defectă (o singură săpătură pe conductă)	Lipsă presiune, lipsă debit, pierdere apă, avarie, defectarea robinetului de concesie	
Cămin de branșament amplasat la o distanță > de 5m față de limita de proprietate (responsabilitatea refacerii pavajului în grija proprietarului)	Imposibilitate/îngreunare interventie 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		
Neetanşeităţi la trecere prin zid (cămin) a conductei de racord	Exfiltraţii apă uzată şi poluare a solului	
Material cămin racord necorespunzător	Prăbuşire cămin racord	
Cămin racord fără scări acces	Accidentare Utilizator şi/sau personal Operator	
Lipsă ramă şi capac de fontă/compozit la căminul de racord (în afară de cămin tip PVC/PE/PP, echipat cu capac)	Accidentare Utilizator şi/sau personal Operator, emanare miros	
Cămin racord de tip necarosabil în zona de carosabil (pe proprietate privată)	Prăbuşire cămin racord	
Cămin racord fără cunetă şi banchetă	Posibilă obstrucţionare a deversării apei uzate	
Racord canalizare beton dn 150 si dn 200	Posibilă obstrucţionare a deversării apei uzate, dislocare tuburi, surpare terasament	

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

* Valabilă în cazul în care branşamentul şi /sau racodul au fost realizate fără avizul Operatorului

Document privat emis de ANB conține date cu caracter personal © – a nu se difuza neautorizat în extern

ANEXA 6 la contractul nr. ANB …… din data de ……
ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI DE FURNIZARE/PRESTARE A SERVICIULUI DE ALIMENTARE CU APĂ ŞI 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 Comerţului 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 şi de canalizare în Municipiul București, în baza Contractului de Concesiune cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă şi 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 profesioniştii, precum şi pentru modificarea şi 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 şi 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 şi 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 situaţie.

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

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 ŞI MODALITĂŢI DE PLATĂ:

Tariful serviciului de alimentare cu apă este 5,05 lei/mc (fără TVA) şi tariful serviciului de canalizare este 2,66 lei/mc (fără TVA) conform deciziei ANRSC nr. 115/21.06.2023 și sunt valabile începând cu data de 01.07.2023.
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 furnziare/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 şi 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 scadenţă de 15 zile de la data emiterii facturilor; data emiterii facturii şi termenul de scadenţă se înscriu pe factură.
Neachitarea facturii în termen de 30 zile de la data scadenţei atrage după sine penalităţi de întârziere, după cum urmează:

a) penalităţile sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligaţiilor bugetare, stabilite conform reglementărilor legale în vigoare;
b) penalităţile se datorează începând cu prima zi după data scadenţei;
c) valoarea totală a penalităţilor nu poate depăşi cuantumul debitului şi 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 sa 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 Exercitarea 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:

a) completarea și comunicarea **Formularului de retragere** (în forma prezentată mai jos) prin e-mail la următoarele date de contact: relatii.clienti@apanovabucuresti.ro;
b) completarea și comunicarea Formularului de retragere și depunerea acestuia la Centrul de Relații Clienți, 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:

Exercitarea 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	

*Valabilă în cazul încheierii contractului prin mijloace de comunicare la distanţă

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