

INFORMAȚII PRECONTRACTUALE PRIVIND SERVICIILE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI CANALIZARE

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

Principalele caracteristici ale serviciilor

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

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

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

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

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

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

Identitatea prestatorului de servicii

COMPANIA APA BRAȘOV S.A.

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

Call Center: 0268/926

Email: clienti@apabrasov.ro. Web: www.apabrasov.ro

Tarife aplicate începând cu 01.01.2026

Servicii de furnizare/preluare	Populație LEI/m ³ cu TVA inclus	Restul consumatorilor LEI/m ³ fără TVA
Servicii de furnizare apă potabilă	9,60	8,65
Servicii de preluare a apelor uzate la rețeaua publică de canalizare, transport și epurare ape uzate	7,43	6,69
Pentru agenții economici cu surse proprii - serviciul de preluare a apelor uzate la rețeaua de canalizare, transport și epurare ape uzate	-	6,69

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

Modificarea prețurilor și tarifelor va fi adusă la cunoștința utilizatorului în scris, prin mass-media locală și prin notarea noului tarif și a actului de modificare pe factură, cu minimum 15 zile înaintea începerii perioadei de facturare la noul tarif.

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

Neachitarea facturii în termen de 30 zile de la data 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;
- d) penalitatea este datorată ca urmare a emiterii facturii de către operator şi neachitării acesteia în cadrul termenului de plată; lipsa comunicării facturii către utilizator nu îl exonerează pe acesta de obligaţia plăţii contravalorii consumului de apă şi canal şi a penalităţilor de întârziere.

Modalităţile de plată sunt tipărite pe verso la factură.

Durata de valabilitate a contractului

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

*Prestatorul de servicii poate iniţia recontractarea în cazul în care se modifică legislaţia care guvernează activitatea acestuia.

Procedura de soluţionare a reclamaţiilor

Utilizatorul poate adresa reclamaţiei personal sau printr-un reprezentant

- în scris – depuse la Registratura de la sediul din Braşov, str.Crişana nr.1-3 sau transmise pe adresa de e-mail: clienti@apabrasov.ro.
 - prin Call Center la nr. de tel. 0268/926
- Reclamaţiile beneficiază de aceeaşi prioritate indiferent de obiect, mijloc sau forma de adresare şi se soluţionează (data răspunsului scris) în termen de 30 de zile calendaristice de la data depunerii.

Dreptul de retragere

Utilizatorul are dreptul de a se retrage din contractul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă şi canalizare fără a preciza motivele, în termen de 14 zile calendaristice de la data încheierii contractului. Utilizatorul îşi poate exercita dreptul de retragere printr-o scrisoare trimisă prin poştă la adresa: Braşov, str. Crişana nr.1-3 sau prin e-mail: clienti@apabrasov.ro

Pentru retragere se poate trimite orice declaraţie neechivocă.

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

Consecinţele retragerii

În cazul în care se doreşte începerea furnizării serviciilor de alimentare cu apă şi canalizare în perioada de retragere, utilizatorul îşi poate exercita dreptul de retragere doar după achitarea contravalorii serviciilor furnizate în conformitate cu indicaţiile contorului de apă montat pe branşament.

Prezentele informaţii devin parte integrantă a contractului de furnizare a serviciului de alimentare cu apă şi canalizare.

Declar că am primit un exemplar din prezenta informare.

Data _____

Nume şi prenume _____

Semnătura _____