



ROMÂNIA
JUDEȚUL ILFOV
PRIMĂRIA ORAȘULUI CHITILA

Str. Ion Olteanu, nr. 6, tel. 021.436.37.09; 021.436.37.11; fax 021.436.37.10
www.primariachitila.ro; primar@primariachitila.ro



HOTĂRÂREA nr.2/26.01.2023

privind aprobarea draftului de contract - furnizare/prestare serviciu alimentare cu apă și de canalizare,

încheiat între Operator **VEOLIA ROMANIA SOLUTII INTEGRATE S.A.** și Utilizatorul final, pe raza Orașului Chitila, județul Ilfov

CONSILIUL LOCAL CHITILA, JUDEȚUL ILFOV

Având în vedere:

Adresa VEOLIA ROMANIA SOLUTII INTEGRATE S.A. emisă sub nr.22013043/21.11.2022

Referatul de aprobare al primarului orașului Chitila și Raportul Serviciului Management local,

Avizele Comisiilor de specialitate din cadrul Consiliului Local Chitila, județul Ilfov;

Ținând cont de:

- ✓ Prevederile art. 6, art. 12, art. 13-15, art. 27-31 din Legea nr. 241/2006 - a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare - republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Prevederile Legii nr. 224/2015 pentru modificarea și completarea Legii serviciului de alimentare cu apă și de canalizare nr. 241/2006, cu modificările și completările ulterioare
- ✓ Prevederile art. 1, alin. 2, lit. a, art. 8 din Legea nr. 51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice - Republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Prevederile Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Prevederile Legii apelor nr. 107/1996, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Prevederile Legii nr. 273/2006 privind finanțele publice locale, cu modificările și completările ulterioare;
- ✓ Prevederile Legii nr. 24/2000 privind normele de tehnică legislativă pentru elaborarea actelor normative; cu modificările și completările ulterioare
- ✓ Prevederile art. 129, alin. (2), lit. d), art. 196, alin. (1), lit. a), art. 243 alin. (1) lit. a) și art. 349 din O.U.G nr. 57/2019 privind Codul Administrativ, cu modificările și completările ulterioare.

Luând act de:

Prevederile H.C.L. nr. 135/28.12.2015 privind atribuirea contractului de delegare a gestiunii serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în orasul Chitila, județul Ilfov

În temeiul art.139 alin.1 din OUG nr.57/20189 privind Codul administrativ

HOTĂRĂȘTE:

ART. 1.- Se aprobă draftul de contract privind furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, încheiat între Operator **VEOLIA ROMANIA SOLUTII INTEGRATE S.A.** și Utilizatorul final pe raza comunei Chitila, județul Ilfov, conform Anexei nr. 1 - care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

ART. 2. - Primarul comunei Chitila, aparatul de specialitate din subordinea sa și **VEOLIA ROMANIA SOLUTII INTEGRATE S.A.** vor duce la îndeplinire prevederile prezentei hotărâri.

ART. 3. - Prezenta hotărâre se aduce la cunoștință publică prin afișare la sediu și pe site-ul Primăriei Orașului Chitila – www.primariachitila.ro și se transmite către:

- primarul UAT Chitila, dl. Emilian Oprea;
- **VEOLIA ROMANIA SOLUTII INTEGRATE S.A.**
- Instituția Prefectului Județului Ilfov.

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

Nr. din data

Cod client:

CAPITOLUL I
Părțile contractante

Art.1

....., cu sediul str., nr....., București Sector, înmatriculată la Registrul comerțului cu nr.J..... codul unic de înregistrare RO, contul nr., deschis la....., reprezentată de împuternicit/ă în acest scop, în calitate de Operator, pe de o parte,

și,

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

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

CAPITOLUL II
Obiectul contractului

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

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

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

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

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

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

Art.5 (1) Contractul de furnizare/prestare a serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare se încheie între Operator și Utilizator pe durată nedeterminată.

(2) Rezilierea contractului se poate face la cererea Utilizatorului numai după achitarea la zi a tuturor debitelor datorate către Operator. Contractul mai poate înceta prin una dintre modalitățile prevăzute la cap. IX - **Alte clauze.**

CAPITOLUL III **Drepturile și obligațiile Operatorului**

Art.6 Operatorul are următoarele drepturi:

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

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

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

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

6.5. Să aibă acces la instalațiile de utilizare a apei aflate în folosința sa de pe proprietatea Utilizatorului, pentru verificarea respectării prevederilor contractuale, a funcționării, integrității sau pentru debranșare, în caz de neplată sau pericol de avarie a acestora, precum și la contor, dacă se află pe proprietatea Utilizatorului, în vederea citirii, verificării metrologice sau integrității acestuia. Accesul se va efectua în prezența delegatului împuternicit al Utilizatorului.

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

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

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

- a) Utilizatorul nu achită factura în termen de 30 de zile calendaristice de la data scadentă;
- b) Utilizatorul nu remediază defecțiunile interioare și prin aceasta prejudiciază alimentarea cu apă a altor Utilizatori;
- c) Utilizatorul nu achită obligațiile de plată pentru recuperarea daunelor, stabilite printr-o hotărâre judecătorească definitivă, provocate de distrugerea sau deteriorarea unor construcții sau instalații aferente infrastructurii edilitar-urbane a localităților, aflate în administrarea Operatorului;

d) Utilizatorul împiedică delegatul împuternicit al Operatorului să controleze instalațiile de utilizare, de a monta, verifica, înlocui sau citi aparatele de măsurare-înregistrare sau de a remedia defecțiunile la instalațiile administrate de Operator, când acestea se află pe proprietatea Utilizatorului;

e) Utilizatorul realizează branșarea sau racordarea imobilului la rețelele publice sau la instalațiile altui Utilizator fără acordul Operatorului, ori schimbă, fără acordul Operatorului, în cadrul unor lucrări de reparații capitale, reconstruiri, modificări, modernizări sau extinderi, caracteristicile tehnice și/sau parametrii instalațiilor de utilizare;

f) la cererea Utilizatorului;

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

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

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

6.12. Să limiteze sau să întrerupă furnizarea serviciului de alimentare cu apă, dar nu mai mult de 24 de ore, în următoarele condiții:

a) când este periclitată viața sau sănătatea oamenilor ori integritatea bunurilor materiale;

b) pentru prevenirea, limitarea extinderii sau remedierea avariilor în sistemul de alimentare cu apă;

c) pentru executarea unor manevre și lucrări care nu se pot efectua fără întreruperi;

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

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

Art. 7 Operatorul are următoarele obligații:

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

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

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

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

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

7.6. Să preia apele uzate la parametrii prevăzuți de normativele în vigoare. Operatorul este exonerat de răspundere atunci când Utilizatorul deversează apele uzate și meteorice prin intermediul unui racord de canalizare amplasat pe proprietatea altei persoane care, la un moment dat, nu-i mai

permite acestuia deversarea apelor în căminul de racord amplasat pe proprietatea sa, sau îi blochează instalația interioară de canalizare.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(2). În cazul în care contorul inteligent va înregistra o intervenție neautorizată asupra sa, iar citirea acestuia nu se va putea efectua, atunci vor fi aplicabile prevederile art. 9.21., art. 12 alin. (2) și art. 25 alin. (2) de mai jos.

CAPITOLUL IV

Drepturile și obligațiile Utilizatorului

Art.8 Utilizatorul are următoarele drepturi:

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

Art.9 Utilizatorul are următoarele obligații:

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

la care sunt prestate serviciile contractate cuprinse în anexa nr. 3 la contract, precum și a adresei la care Operatorul urmează să trimită facturile.

9.9. Să asigure pentru apele uzate și meteorice condițiile de descărcare prevăzute de Operator în avizul de branșare/racordare.

9.10. Să asigure integritatea, întreținerea și repararea instalațiilor interioare de apă și de canalizare.

9.11. Să solicite rezilierea contractului și încetarea furnizării serviciului în termen de 15 zile de la înstrăinarea imobilului.

9.12. Să nu construiască sau să amplaseze obiective în zona de protecție sau care nu respectă distanțele de siguranță față de construcțiile și instalațiile Operatorului aferente activității de distribuție, iar pe cele construite sau amplasate ilegal să le desființeze.

9.13. Să nu modifice instalațiile de utilizare interioare aferente unui condominiu decât cu acordul Operatorului.

9.14. Să nu utilizeze apa în alte scopuri decât pentru folosința declarată, să nu o pună la dispoziție, gratuit sau nu, unei alte persoane, cu excepția cazurilor de incendiu, să nu execute lucrări clandestine de ocolire a contorului și nicio altă lucrare de branșare/racordare.

9.15. Să nu modifice indicațiile contorului de branșament, să nu îi influențeze funcționarea, sau să îi distrugă sigiliile.

9.16. Să nu realizeze interconectări/legături directe între conductele de apă rece și conductele/instalațiile altor sisteme din imobil .

9.17. Să execute lucrările de întreținere și reparații care îi revin, potrivit dispozițiilor legale, la instalațiile interioare de apă/canalizare pe care le are în folosință, să înlăture pierderile sau să le limiteze în cazul în care acestea au apărut.

9.18. Utilizatorul este responsabil de incidentele și pierderile de apă intervenite în aval de punctul de delimitare.

9.19. Să mențină curățenia și să întrețină în stare corespunzătoare căminele de racord de canalizare și căminele de branșament dacă acestea se află pe proprietatea sa.

9.20. Să plătească contravaloarea lucrărilor de înlocuire/reparație a contorului al cărui sigiliu a fost rupt sau care a fost deschis sau demontat, sau a cărui deteriorare/anomalie se datorează unei cauze străine unei funcționări normale (îngheț, incendiu, furt, șocuri exterioare etc.) în cazul în care acesta se află pe proprietatea sa; cheltuielile astfel angajate de către Operator vor fi facturate și plătite de către Utilizator în aceleași condiții ca și facturile pentru serviciul prestat.

9.21. În cazul în care conectarea la rețelele publice a fost realizată fără autorizație de construire, și deci fără avizul Operatorului, Utilizatorul va plăti daune pentru intervenția realizată în valoare de lei reprezentând cantitatea de mc de apă și/sau de canalizare, precum și contravaloarea cheltuielilor angajate de către Operator pentru evaluarea tehnică a branșamentului și/sau racordului și contravaloarea buclei de măsură (contor, robinete/vane, clapeta de sens unic, dispozitiv de protecție contor) și lei, reprezentând cheltuieli de punere în conformitate conform acordului anexat.

9.22. Să facă demersuri pentru predarea branșamentului de apă și/sau racordului de canalizare către autoritatea administrației publice locale în termen de un (1) an de zile de la data semnării 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 funcție de consumul pe unitate de produs, gradul de reciclare al apei, precum și necesarul de apă acoperit de sursele proprii, dacă acestea există; de asemenea, trebuie să comunice:

- a) cantitatea de apă ce se include în produs;
- b) cantitatea de apă ce se pierde prin evaporare;
- c) cantitatea de apă evacuată în alți emisari.

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

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

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

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

(1) Cantitatea de apă furnizată se stabilește:

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

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

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

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

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

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

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

a) datele de identificare ale Operatorului;

b) datele de identificare ale Utilizatorului;

c) datele de identificare ale contorului existent;

d) datele de identificare ale sigiliului existent;

e) datele de identificare ale contorului ce se montează;

f) seria sigiliului cu serie unică de identificare;

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

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

CAPITOLUL VI
Tarife, facturare și modalități de plată

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

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

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

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

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

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

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

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

a) penalitățile sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilite conform reglementărilor legale în vigoare;

b) penalitățile se datorează începând cu prima zi după data scadenței;

c) valoarea totală a penalităților nu poate depăși cuantumul debitului și se constituie venit al Operatorului.

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

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

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

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

a) în numerar, la casieria Operatorului;

b) cu filă CEC;

c) cu ordin de plată;

d) prin internet;

e) alte instrumente de plată convenite de părți.

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

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

- a) data certificării plății de către unitatea bancară a Utilizatorului pentru ordinele de plată;
- b) data certificată de Operator pentru filele cec sau celelalte instrumente de plată legale;
- c) data înscrisă pe chitanța emisă de casieria Operatorului.

Art.19 În cazul în care se constată că Utilizatorul la care anterior a fost sistată furnizarea apei potabile a beneficiat de furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare fără acordul Operatorului, se va proceda la facturarea acestora începând cu data de la care există dovada că a beneficiat de serviciu.

Art. 20 În cazul contractelor individuale în condominiu, articolele referitoare la tarife, facturare și modalități de plată se completează cu prevederile art. 32.1 - 32.4.

CAPITOLUL VII

Răspunderea contractuală

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

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

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

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

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

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

Art.24 Operatorul este obligat să plătească despăgubiri în cazul deteriorării instalațiilor interioare aparținând Utilizatorului sau îmbolnăvirii Utilizatorilor colectivi sau individuali, în situația în care au apărut presiuni în punctul de delimitare mai mari decât cele admise de normele tehnice în vigoare sau calitatea apei nu corespunde condițiilor de potabilitate. Plata despăgubirilor se face în termen de maximum 30 de zile de la data producerii sau constatării deteriorării pe baza expertizei efectuate de un expert autorizat angajat de Operator și agreeat de Utilizator. În cazul în care în urma expertizei se constată că Operatorul nu este în culpă, plata expertizei va fi suportată de Utilizator.

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

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

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

Art.27 (1) În cazul apariției unor situații de forță majoră sau situații asimilate acesteia, partea care o invocă este exonerată de răspundere în condițiile legii. În sensul prezentului contract, "Forța Majoră" desemnează orice eveniment imprevizibil și inevitabil, aflat dincolo de controlul rezonabil al părților și a cărui producere este independentă de voința oricăreia dintre părți, eveniment care împiedică parțial sau integral partea să își execute obligațiile care îi revin conform prezentului Contract. Vor fi considerate cazuri de Forță Majoră, fără a se limita caracterul general al prezentei definiții, evenimente precum fulgerele, cutremurele, furtunile violente, exploziile, incendiile, inundațiile, seceta, alunecările de teren, războiul, greva sau orice act de terorism.

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

CAPITOLUL VIII

Litigii

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

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

CAPITOLUL IX

Alte clauze

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

a) prin acordul scris al părților;

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

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

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

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

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

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

Art. 31 Corespondența între părți

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

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

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

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

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

32.1 Operatorul are următoarele obligații

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

32.2 Utilizatorul are următoarele obligații

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

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

- a) pentru Utilizatorii din condominii cu sistem de distribuție pe verticală pe baza înregistrării contoarelor cu citire la distanță montate în toate locurile de consum din proprietatea individuală menționate în anexa nr. 1 la contract, la care de adaugă o cotă din diferența dintre consumul înregistrat de contorul de bransament și suma consumurilor individuale. Cota adăugată este rezultată prin împărțirea în mod egal, pe unitate imobiliară, a diferenței dintre consumul înregistrat de contorul de bransament și suma consumurilor individuale. Consumurile individuale pe fiecare proprietate imobiliară sunt stabilite pe baza înregistrării contoarelor cu citire la distanță montate în toate locurile

de consum sau în sistem paușal, în condițiile art. 32.2, pct. e), sau dacă Utilizatorul nu asigură montarea contoarelor de apă cu citire la distanță în toate locurile de consum aferente proprietății individuale sau dacă Utilizatorul nu verifică metrologic contoarele la termenul de scadență ori nu înlocuiește toate contoarele respinse metrologic;

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

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

CAPITOLUL X **Dispoziții finale**

Art.33 În toate cazurile care nu sunt prevăzute în prezentul contract părțile se supun prevederilor legislației specifice în vigoare, ale Codului Civil și ale altor acte normative incidente

Art.34 Prezentul contract se poate modifica cu acordul părților, prin acte adiționale.

Art.35 Anexele nr. 1-5 fac parte integrantă din prezentul contract.

Art.36 Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte, și intră în vigoare:

a) după semnarea procesului verbal de recepție la terminarea lucrărilor, în cazul în care există un contract de conectare la rețeaua publică de apă și/sau de canalizare;

b) la data semnării lui de către părți.

Art.37 În cazul în care prezentul Contract a fost semnat de părți prin intermediul mijloacelor electronice de comunicare la distanță (e-mail), Utilizatorul se obligă să comunice Operatorului un (1) exemplar semnat în original, în termen de cel mult 30 (treizeci) de zile calendaristice la următoarea adresă: Jud. Ilfov. Termenul de 30 (treizeci) de zile calendaristice se calculează de la data comunicării Contractului semnat prin e-mail către Operator, iar nerespectarea acestui termen dă dreptul (dar nu și obligația) Operatorului să denunțe unilateral Contractul și să întrerupă furnizarea/prestarea serviciilor.

Preluare contract de la: cod Utilizator

Operator

Utilizator

LEGISLAȚIA APLICABILĂ ȘI CONDIȚII DE CALITATE

A. Legislația aplicabilă

Nr. crt	Indicativul actului normativ/ tehnic	Denumirea actului normativ sau tehnic
1	Ordinul nr. 90/2007 emis de Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală - A.N.R.S.C	Pentru aprobarea Contractului-cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare
2	Contract-cadru nr.90/2007	Contractul-cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare
3	Ordinul nr. 88/2007 emis de Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală - A.N.R.S.C	Pentru aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare
4	Regulament nr.88/2007	Regulamentul-cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare
5	Legea nr. 51/2006	Legea serviciilor comunitare de utilități publice cu actualizările și modificările ulterioare
6	Legea nr. 241/2006	Legea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare cu actualizările și modificările ulterioare
7	Legea nr. 311/2004	Legea pentru modificarea și completarea Legii nr. 458/2002 privind calitatea apei potabile
8	Legea nr. 458/2002	Legea privind calitatea apei potabile
9	Hotararea Consiliului Local	Regulamentul serviciului organizare si funcționare a serviciilor de alimentare cu apă și canalizare al județul Ilfov

B. Condiții de calitate

a. Presiunea apei¹:

a.1. pentru imobile cu unul sau două etaje: minim mca, pe partea de branșament/contor a utilizatorului, la un debit de l/min.

a.2. pentru imobile cu mai mult de două etaje: minim..... mca, la apartamentele situate a ultimul etaj, la un debit de l/min.

¹ Operatorul nu este responsabil de problemele cauzate de starea sau dimensionarea instalațiilor interioare ale imobilului.

² Instalațiile de ridicare a presiunii care nu sunt sub controlul Operatorului

a.3. pentru imobilele care au instalații proprii de ridicare a presiunii² (hidrofoare) se asigură un debit maxim de:

- ... l/min per apartament, în cazul imobilelor care au până la ... apartamente
- ... l/min per apartament, în cazul imobilelor care au între ... și apartamente
- ... l/min per apartament, în cazul imobilelor care au peste ... de apartamente

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

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

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

Nr.cr t.	Indicatorul de calitate	U.M.	Valorile maxime admise
1	Temperatura	°C	40
2	pH	unitati pH	6,5-8,5
3	Materii in suspensie	mg/dm ³	350
4	Consum biochimic de oxigen la 5 zile (CBO ₅)	mg O ₂ /dm ³	300
5	Consum chimic de oxigen - metoda cu dicromat de potasiu [CCO(Cr) ¹]	mg O ₂ /dm ³	500
6	Azot amoniacal (NH ₄ ⁺)	mg/dm ³	30
7	Fosfor total (P)	mg/dm ³	5,0
8	Cianuri totale (CN)	mg/dm ³	1,0
9	Sulfuri și hidrogen sulfurat (S ²⁻)	mg/dm ³	1,0
10	Sulfizi (SO ₃ ²⁻)	mg/dm	2
11	Sulfazi (SO ₄ ²⁻)	mg/dm ³	600
12	Fenoli antrenabili cu vapori de apă (C ₆ H ₅ OH)	mg/dm ³	30
13	Substanțe extractibile cu solvenți organici	mg/dm ³	30
14	Detergen 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

² Instalații de ridicare a presiunii care nu sunt sub controlul Operatorului

....., CNP, tel. în calitate de proprietar unic / coproprietar / chiriaș / comodat / concesionar / locatar al imobilului din strada, nr., sector, declar pe propria răspundere, având cunoștință de prevederile art. 326 Cod Penal cu privire la falsul în declarații, următoarele:

- a) Sunt unic consumator / consumator în comun cu
- b) Sunt consumator în comun al branșamentului de apă și/sau racordului de canalizare aflate la adresa din strada, nr., sector, cod client condominiu
- c) Numărul de persoane deservite de branșament și/sau racord/ Necesitar consum (mc/l).....
- 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 preparare a apei calde	Număr persoane
			<i>Branșament individual</i>	<i>Branșament individual</i>	
			<i>Racordat la instalația imobilului</i>	<i>Centrală proprie</i>	
				<i>Racordat la instalația imobilului</i>	

j) Apa potabilă este utilizată pentru următoarea folosință: Consum menajer / Consum industrial
Actele care stau la baza încheierii contractului de furnizare sunt valabile și nu au suferit modificări de natură juridică până la data prezentei.

Declar prin prezenta că am luat la cunoștință de drepturile pe care le am și îmi dau consimțământul liber și expres pentru ca Operatorul să prelucreze, respectiv să înregistreze, să stocheze, să extragă, să consulte și să utilizeze datele mele personale – numele, prenumele și numărul personal de telefon mobil, exclusiv în scopul desfășurării activității profesionale. Sunt de acord ca Operatorul să transmită mesaje text la numărul de telefon.....

k) Solicit informari prin SMS la nr.

În conformitate cu prevederile legale în vigoare la data semnării prezentei, respectiv Codul Fiscal privind înregistrarea operațiunilor comerciale prin mijloace electronice, solicit în mod expres transmiterea facturilor și a anexelor acestora prin mijloace electronice. Formatul în care voi primi facturile și/sau anexele acestora va fi de tip « PDF » .

Adresa de e-mail validă, securizată și comunicată în mod oficial este :

l) Solicit transmiterea facturilor:

la adresa de corespondență declarată / în format electronic la adresa de email

Declar că am luat la cunoștință toate drepturile și obligațiile ce-mi revin în calitate de titular de contract și că nu voi obstrucționa folosirea branșamentului de apă și/sau racordului de canalizare de către ceilalți consumatori din condominiu.

Declar ca toate informațiile, actele și datele cu caracter personal furnizate către (ex. date de identificare, nr. de telefon, adresa de email) în scopul încheierii și executării contractului de furnizare **sunt corecte, valabile** (nu au suferit modificări de natura juridică până la data semnării prezentei) și **îmi aparțin/sau după caz, sunt în folosința mea în baza unui drept legitim.**

Declar ca **voi aduce la cunostinta** în cel mult 15 zile de la producere, **orice modificare a datelor personale**, actelor sau informațiilor furnizate în scopul incheierii si executarii contractului de furnizare.

Data

Nume și prenume/.....

Semnătura

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

Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal

Protecția datelor cu caracter personal reprezintă o prioritate pentru VEOLIA ROMÂNIA SOLUȚII INTEGRATE S.A. (denumita mai jos **VRSI**) și Grupul VEOLIA din care aceasta face parte. VRSI depune toate eforturile pentru a prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal în conformitate cu principiile aplicabile la nivel european, respectiv Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date (GDPR) dar și în conformitate cu legislația națională aplicabilă în domeniul protecției datelor (de exemplu, Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, astfel cum a fost modificată).

Această notă de informare (Nota) are ca și scop informarea Persoanelor Vizate (astfel cum acestea sunt definite la art.1 de mai jos) și a altor persoane interesate cu privire la prelucrările de date pe care VRSI le realizează atunci când acestea interacționează cu VRSI., ca de exemplu: când contractează servicii VRSI sau sunt interesate de serviciile VRSI, când vizitează locațiile operatorului..

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 buletin, 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) **VRSI / Noi / Operator de Date** înseamnă VEOLIA ROMÂNIA SOLUȚII INTEGRATE S.A., cu sediul str.Profesorilor nr.2, București Sector 4, înmatriculată la Registrul comerțului cu nr.J40/9004/1999, codul unic de înregistrare RO 12276930 **Centrul de Relații cu Clienții este situat în,Jud. Ilfov, program luni-vineri între orele 08.00-16.00, email....., tel:.....**
- c) **Afiliați VRSI** înseamnă orice persoana fizică/juridică, care în relația cu VRSI, este definită de cel puțin unul dintre cazurile descrise de art. 7, alin. 26, lit. b),c) și d) din Codul Fiscal din 2015, astfel cum a fost modificat.
- d) **Grupul Veolia** înseamnă grupul de societăți din care VRSI 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 construcții.
- e) **Terț** înseamnă o persoană alta decât dumneavoastră, VRSI sau o entitate care prelucrează date cu caracter personal pe seama noastră.
- f) **Servicii** înseamnă a) Serviciile de bază reprezentând servicii de alimentare cu apă potabilă (și/sau industrială) și/sau de preluare a apelor uzate și pluviale prin rețeaua publică de canalizare și b) Serviciile Conexe furnizate de VRSI.
- g) **Clienții VRSI** înseamnă utilizatorii sau beneficiarii Serviciilor VRSI (persoane fizice sau persoane fizice autorizate, asociații de proprietari, instituții publice, agenți economici).
- h) **Potențialii Clienți VRSI** înseamnă acele persoane care fac demersuri pentru contractarea unor Servicii VRSI.
- i) **Persoane vizate / Dumneavoastră** înseamnă persoanele fizice / persoane fizice autorizate ale căror date cu caracter personal sunt prelucrate de VRSI conform acestei Note de Informare. Această definiție include: a) Persoanele fizice și persoanele fizice autorizate, clienți ai Serviciilor VRSI; b) reprezentanții Asociațiilor de Proprietari, care contractează Servicii VRSI pentru locatarii unui imobil; c) membrii Asociațiilor de Proprietari care beneficiază de Servicii VRSI; d) reprezentanții Instituțiilor Publice sau ai agenților economici care, în baza mandatului, reprezintă Clienții VRSI; e) utilizatorii Site-ului (<https://www.veolia.ro>); f) Potențialii Clienți VRSI; g) alte persoane fizice sau persoane fizice autorizate ale căror date sunt prelucrate ca urmare utilizării Serviciilor VRSI de către aceștia sau alte persoane.
- j) **Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal** înseamnă acest document cu toate modificările și suplimentele sale
- k) **Site-ul Veolia** înseamnă pagina oficială online deținută de Veolia care poate fi accesată la următoarea pagină de internet <https://www.veolia.ro/>

2. CINE SUNTEM NOI?

Operatorul Datelor dumneavoastră cu caracter personal VEOLIA ROMÂNIA SOLUȚII INTEGRATE S.A. având datele de identificare menționate la Capitolul 1 de mai sus, societate membră a Grupului VEOLIA este operatorul serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare în, județul Ilfov, (denumit în cele ce urmează „Serviciul Public”), în baza contractului de delegare a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare....., încheiat cu Primaria....., Județul Ilfov.

Prin Contractul de Delegare, în calitate de delegatar, a acordat VRSI, în calitate de concesionar, dreptul de a furniza serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare în..... inclusiv dreptul și obligația de a administra și de a exploata infrastructura tehnico-edilitară aferentă Serviciului în aria administrativ-teritorială a

În virtutea calității sale, VRSI are o serie de obligații față de Delegatar și diverse instituții publice (cum ar fi, dar fără a se limita la Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice – A.N.R.S.C., autoritățile fiscale competente) ce decurg din Contractul de Delegare 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 VRSI).

3. DE UNDE AVEM DATELE DUMNEAVOASTRĂ?

3.1 Direct de la dumneavoastră, în următoarele situații:

- atunci când semnați un contract de Servicii cu VRSI al cărui beneficiar sunteți în mod direct;
- atunci când depuneți o plângere sau o solicitare către VRSI;
- atunci când vizitați locațiile VRSI sau participați la evenimente organizate de VRSI;
- vizitați site-ul Veolia;
- atunci când sunteți reprezentantul unui Client VRSI (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 VRSI (persoane fizice sau juridice). De exemplu, când un Potențial Client solicită furnizarea Serviciilor VRSI, Noi putem solicita (i) dovada deținerii dreptului de proprietate sau de folosință asupra spațiului unde acesta dorește furnizarea Serviciilor VRSI sau (ii) o procură de la ceilalți coproprietari. În mod implicit, aceste documente conțin atât datele Clienților / Potențialilor Clienți VRSI., 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 VRSI);
- din consultarea unor baze de date publice (ex. Registrul Comerțului);
- de la autorități sau instituții publice;
- când realizăm investigații sau audituri interne, datele dumneavoastră pot fi oferite de consultanții sau angajații noștri în scopul clarificării situației investigate.

4. DREPTURILE DUMNEAVOASTRĂ

4.1 Despre drepturile dumneavoastră

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

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

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

După cum veți vedea mai jos, anumite drepturi pot fi exercitate extrem de simplu însă pentru celelalte situații când doriți să vă exercitați drepturile, vă rugăm să depuneți o cerere scrisă, datată și semnată de către dumneavoastră la adresa de corespondență:

..... jud Ilfov, România.

De asemenea, puteți contacta și biroul Ofițerului de Protecție a Datelor, prin transmiterea unui e-mail la adresa de email:

Atunci când primim o solicitare de la dumneavoastră, facem toate eforturile pentru a trata cu prioritate și în sensul solicitat de persoana vizată, însă dacă veți fi nemulțumit de răspunsul nostru și soluția oferită, puteți contacta **Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP)**, ale cărei detalii le puteți găsi pe www.dataprotection.ro.

4.3 Dreptul de a fi informat corect și complet

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

- publicarea acestei Note de informare pe Site-ul www.veolia.ro, secțiunea Termeni și Condiții
- transmiterea acestei Note de informare la momentul semnării contractului de Servicii VRSI sau, atunci când Persoana Vizată nu este parte a contractului de Servicii VRSI, transmiterea Note de informare prin intermediul Clienților VRSI.
- 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
- existența acestei Politici la sediul VRSI., în centrul VRSI pentru Clienți, 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 VRSI 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 VRSI 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 VRSI (ca de exemplu, schimbarea titularului, a adresei de corespondență, a numărului de persoane din imobil sau a suprafeței imobilului).

4.6 Dreptul la ștergerea datelor dumneavoastră cu caracter personal. Politica de retenție VRSI

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 în care au fost colectate inițial. Vă asigurăm că VRSI 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 VRSI 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, VRSI păstrează datele dumneavoastră:

- Pe durata executării relației contractuale cu dumneavoastră (datele dumneavoastră fiind necesare pentru acest scop), la care se adaugă o perioadă rezonabilă (exemplu, termenul de prescripție de 3 ani), în funcție de datele și scopurile pentru care sunt prelucrate
- Pe durata impusă de legislația în vigoare (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)
- Pe durata existenței unui litigiu/ dispute / investigații / proceduri de punere în executare și de executare a unei hotărâri judecătorești sau a altor titluri executorii (de exemplu, facturile fiscale emise pentru Serviciile de apă/canalizare), la care se adaugă o perioadă rezonabilă (exemplu, termenul de prescripție de 3 ani), în funcție de datele și scopurile pentru care sunt prelucrate
- 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 (ex. Prin apel la serviciul Relații cu Clienții sau transmiterea unui solicitări scrise), 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 VRSI, în funcție de situația dumneavoastră concretă. După analizarea cererii dumneavoastră vom decide dacă interesul nostru legitim prevalează față de interesele și libertăților 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, VRSI prelucrează următoarele categorii de date (inclusive date cu caracter personal):

- a) **Date de Identificare** ale Clienților VRSI, respectiv datele cuprinse în actul de identitate al Clientului (numele complet, adresa de domiciliu, seria și numărul actului de identitate și codul numeric personal) sau în actul de înregistrare a companiei (număr de înregistrare fiscală, sediul social sau locația de furnizare a Serviciilor, inclusive copia actului de înregistrare a Clientului), numele reprezentantului și a persoanei împuternicite în relația cu VRSI, semnătura Clientului persoană fizică sau a persoanei împuternicite în relația cu VRSI (după caz);
- b) **Date Profesionale** ale Clienților VRSI, respectiv datele cu privire la domeniul de activitate al Clienților persoane juridice (codul CAEN principal) și la persoanelor fizice autorizate (Certificat de înregistrare emis de ONRC) precum și cu privire la calificarea persoanei împuternicite în relația cu VRSI (ex. profesia sau ocupația) sau a reprezentantului legal;
- c) **Date de Contact**, spre exemplu numărul dumneavoastră de telefon, adresa de corespondență și adresa dumneavoastră de e-mail;
- d) **Date Financiare**, de exemplu informații cu privire la metoda de plată utilizată pentru plata Serviciilor VRSI, comportamentul de plată, debite, data de plată, cardul bancar utilizat, banca emitentă, ordinul de plată;
- e) **Datele 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);
- f) **Date pentru gestionarea Relației cu Clienții**, de exemplu date ale vizitelor dumneavoastră în sediile VRSI istoricul plângerilor și reclamațiilor, sesizări cu privire la Serviciile VRSI(ex. deranjamente sau disfuncționalități), 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 VRSI sau Afiliații VRSI, calitatea pe care o aveți în dosar în dispute / litigii (ex. pârât, reclamant, intervenient, martor), obiectul dosarului, stadiul dosarului și datele cuprinse în dosar;
- h) **Date privind utilizarea Serviciilor VRSI**, de exemplu detalii cu privire la utilizarea de către dumneavoastră a Serviciilor VRSI, locația unde le utilizați, volumul de apă consumat, informații cu privire la defecțiuni ale rețelei VRSI, detalii privind serviciile Afiliațiilor RCO, pe care le utilizați;
- i) **Date de Marketing și Publicitate** respectiv date privind preferințele dumneavoastră de a primi mesaje cu caracter comercial cu privire la serviciile VRSI;;
- j) **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;
- k) **Date de Sănătate**, pe care le prelucram pe bază de consimțământ atunci când ne solicitați, invocând situații medicale, anumite facilități financiare.

6. **TEMEIURILE PENTRU PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

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

- a) Prelucrarea este necesară pentru 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 VRSI;
- c) Prelucrarea este necesară în scopul intereselor legitime ale VRSI 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 VRSI și executarea contractului**

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

- Verificarea dreptului pe care îl aveți asupra spațiului unde solicitați furnizarea Serviciilor VRSI
- Preluarea comenzii și confirmarea acesteia cu dumneavoastră
- Verificarea bransamentelor la locația solicitată de dumneavoastră.

- Semnarea contractului
- Verificări la rețeaua de apă și canalizare;
- Transmiterea de mesaje (prin apel telefonic sau email) cu privire la stadiul unei comenzi sau a unei lucrări
- Transmiterea de informații cu privire la Serviciile contractate – ca de exemplu, informații cu privire la modificările aduse termenilor contractuali, tarifelor pentru unele Servicii, modificări aduse acestui document
- Retenția și arhivarea documentelor contractuale

Datele prelucrate în acest scop sunt: Date de Identificare; Date Profesionale; Date de Contact; Date Financiare; Date de cont/ de Client; Date pentru gestionarea Relației cu Clienții; Date privind utilizarea Serviciilor VRSI ; 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 VRSI prevăzute de legislația privind protecția consumatorilor și protecția datelor cu caracter personal atunci când vă trimitem informațiile referitoare la modificările aduse termenilor contractuali sau acestui document; c) interesul legitim al VRSI pentru a asigura funcționalitatea serviciilor sale la cele mai înalte standarde.

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

Considerăm acest tip de mesaje ca fiind *de curtoazie* sau *funcționale* (după caz), cu un grad minim de intruziune în viața dumneavoastră privată, având ca și scop, a) pentru dumneavoastră, o mai bună înțelegere a Serviciilor VRSI , iar b) pentru Noi, creșterea gradului de transparență față de Clienții VRSI 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 Facturarea și procesarea plăților, colectarea creanțelor, cesionarea creanțelor

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

- Emiterea și transmiterea facturilor. **Transmiterea facturilor pe email se poate face după semnarea formularului denumit "modificare date contact", pe care îl puteți solicita la adresa de email:.....**
- Procesarea plăților pentru serviciile contractate, reșalonări la plată
- Transmiterea de mesaje (prin apel telefonic, sms sau email) cu privire la data scadenței, valoarea sumelor datorate, consecințele întârzierilor la plată, confirmări de plată,
- Contactarea dumneavoastră. (prin email sau prin telefon) în scopul programării vizitelor personalului VRSI pentru citirea contorului
- Colectarea debitelor restante
- Cesionarea creanțelor către terți, caz în care veți fi notificat, iar VRSI va transmite datele necesare pentru acest scop
- Executarea silită a creanțelor prin intermediul executorilor judecătorești
- Suspendarea serviciilor sau deconectarea de la utilitățile de apă/canalizare
- Realizarea de profiluri și predicții de plată
- Arhivarea istoricului de plată, a informațiilor și documentelor doveditoare.

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

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 VRSI prevăzute de b1.legislația fiscală atunci când emitem facturile pentru servicii b2. de legislația privind arhivarea atunci când vă reținem și vă arhivăm documentelor fiscale; b3. Codul Civil atunci când vă notificăm cu privire la cesionarea creanței către un terț; c) interesul legitim al VRSI pentru: c1. realizarea și desfășurarea activităților de colectare a creanțelor, c2. pentru a vă transmite informații cu privire la emiterea facturilor, sumelor restante, confirmărilor de plată și c3. pentru vânzarea creanțelor către terți, cu informarea prealabilă a dumneavoastră, în condițiile Codului Civil.

7.3 Gestionarea activității de Relații cu Clienții

Cu titlu de exemplu, prelucrările de date din această categorie sunt generate de următoarele operațiuni pe care VRSI 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 VRSI, cu privire la disfuncționalități ale Serviciilor
- Formularea de răspunsuri către dumneavoastră
- Operarea unor modificări contractuale în baza solicitărilor dumneavoastră sau ca urmare a unor sesizări (modificări ale datelor de contact, adresei de corespondență, activarea facturii electronice)

Datele prelucrate în acest scop sunt: Date de Identificare; Date Profesionale; Date de Contact; Date Financiare; Date de cont/ de Client; Date pentru gestionarea Relației cu Clienții; Date privind utilizarea Serviciilor .VRSI; 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 VRSI. prevăzute de privind protecția consumatorilor și protecția datelor cu caracter personal; c) interesul legitim al VRSI., 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 VRSI le realizează:

- Gestionarea fraudelor și intervențiilor asupra sistemului public de apă și de canalizare precum și gestionarea fraudelor și incidentelor de securitate la rețeaua informatică și de securitate VRSI, prin transmiterea de documente și informații către organele de cercetare penală, mediatori, instanțele de judecată, părțile din dosar, avocații colaboratori;
- Gestionarea litigiilor sau disputelor de orice fel, prin transmiterea de documente și informații către diverse autorități/instituții ale statului cu atribuții de control în domeniu, organele de cercetare penală, mediatori, instanțele de judecată, părțile din dosar, avocații colaboratori;

- Gestionarea solicitărilor primite de la autorități / instituții (ex. 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 prealabilă a legalității unei astfel de cereri;
- Gestionarea cazuisticii generate de investigațiile desfășurate de autorități (ex. ANRSC, Consiliul Concurenței, ANSPDCP, Oficiile pentru Protecția Consumatorilor, Autoritatea de Mediu, Inspectoratul de Stat în Construcții, Administrația Națională Apele Române, poliție, parchet etc.);

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

- Realizarea de sondaje de opinie privind calitatea serviciilor furnizate de VRSI prin contactarea telefonică a Clienților VRSI;
- Realizarea unor audituri pentru evaluarea serviciilor, sistemelor, proceselor din cadrul VRSI care pot presupune prelucrarea de date în mod incidental sau prelucrări de date agregate;
- Realizarea de audituri pentru evaluarea modului în care împuterniciții noștri prelucrează datele 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 privind utilizarea Serviciilor VRSI; Date de Marketing și Publicitate; Date Deduse.

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

7.6 Activități de marketing și publicitate

Cu titlu de exemplu, prelucrările de date din această categorie sunt generate de următoarele operațiuni pe care VRSI 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 vă promova Serviciile Conexe din portofoliul VRSI;
- Realizarea de profiluri simple, prin combinarea unor date simple și minimale;

Temei juridic: a) consimțământul dumneavoastră atunci când utilizăm mijloace automate de comunicare cu dumneavoastră (ex. SMS/MMS, apeluri automate, emailuri automate); b) interesul legitim al VRSI atunci când vă vom contacta în scop de Marketing și Publicitate prin intermediul operatorilor umani (apeluri telefonice sau emailuri personalizate) și atunci când realizăm profiluri simple, în scopul de a înțelege modul în care sunt folosite Serviciile VRSI și de a transmite comunicări comerciale adaptate modului dumneavoastră de consum.

8. DESTINATARIILE DATELOR DUMNEAVOASTRĂ

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

- Companiile Grupului Veolia din România, 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 apei);
- Partenerii din domeniul IT&C, pe care îi contractăm pentru gestionarea serviciului informatic și de securitate al VRSI., mentenanța Site-ului Veolia și a echipamentelor tehnice, stocarea electronică a documentelor, gestionarea serviciului de email;
- Firmele de curierat și de tipărire, cu care contractăm pentru gestionarea 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 VRSI cu privire la Serviciile furnizate;
- Agențiile de publicitate, pentru realizarea campaniilor de marketing și publicitate;
- Operatorii de comunicații electronice și integratorul de servicii, pentru transmiterea notificărilor prin SMS / email către dumneavoastră;
- Autorități și instituții publice, instanțele de judecată;
- Consultanții terți (de ex. avocați externi, executori judecătorești, mediatori, auditori, experți tehnici judiciari), în cazurile în care îi implicăm în litigii ori alte activități care necesită experiența profesională a acestora;
- Societățile bancare și integratorii serviciilor de plată cu care avem colaborări pentru încasarea facturilor de servicii;
- Entitățile care ne furnizează sistemul de monitorizare video, inclusiv operatorul de comunicații electronice;

9. UNDE ȚINEM DATELE DUMNEAVOASTRĂ?

Datele dumneavoastră pot fi ținute:

- În mediu digital**, pe sistemele și serverele noastre sau ale partenerilor noștri, localizate în Spațiul Economic European;
- În format fizic**, în arhiva de date VRSI, aflată în VRSI

10. DOCUMENTE CONEXE

Acest document face parte integrantă a contractului de Servicii VRSI și este versiunea aplicabilă începând cu data 19.decembrie 2022.

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 data când vom aduce modificări, acestea vor fi evidențiate în cadrul acestui document. Nota de informare va putea fi consultată pe Site-ul Veolia, la secțiunea Termeni și Condiții.

FIȘA DE NECONFORMITĂȚI*

A. Neconformități admisibile

Riscuri asociate

BRANȘAMENT APĂ		
Neetanșeități la trecere prin zid (cămin) a conductei de branșament	Înundarea căminului de branșament cu apă din infiltrații	
Material cămin branșament necorespunzător	Prăbușire cămin branșament	
Cămin branșament fără scări acces	Accidentare Utilizator și/sau personal Operator	
Lipsă ramă și capac de fontă/compozit la căminul de branșament (în afară de cămin tip din PE, echipat cu capac izolat termic)	Înghețarea instalației din cămin (contor, robineti, conductă), accidentare Utilizator și/sau personal Operator	
Cămin branșament de tip necorosabil în zona de carosabil (pe proprietate privată)	Prăbușire cămin branșament	
Conductă branșament amplasată în căminul de racord	Poluarea apei potabile	
Diametru necorespunzător la conexiunea prizei cu conducta publică de apă, priza subdimensionată, priză robinet 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		
Neetanșeități la trecere prin zid (cămin) a conductei de racord	Exfiltrații apă uzată și poluare a solului	
Material cămin racord necorespunzător	Prăbușire cămin racord	
Cămin racord fără scări acces	Accidentare Utilizator și/sau personal Operator	
Lipsă ramă și capac de fontă/compozit la căminul de racord (în afară de cămin tip PVC/PE/PP, echipat cu capac)	Accidentare Utilizator și/sau personal Operator, emanare miros	
Cămin racord de tip necorosabil în zona de carosabil (pe proprietate privată)	Prăbușire cămin racord	
Cămin racord fără cunetă și banchetă	Posibilă obstrucționare a deversării apei uzate	
Racord canalizare beton dn 150 și dn 200	Posibilă obstrucționare a deversării apei uzate, dislocare tuburi, surpare terasament	

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

Operator	Utilizator
Prin împuternicit	

