



**INFORMATII PRECONTRACTUALE
PRIVIND FURNIZAREA/PRESTAREA
SERVICIILOR DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI CANALIZARE
în conformitate cu prevederile O.U.G. nr. 34 / 2014
privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate
cu operatorul APA SERV VALEA JIULUI S.A.**

Principalele caracteristici ale serviciilor

Apa potabilă furnizată este apa destinată consumului uman, ai cărei parametri de calitate chimici și microbiologici corespund prevederilor Legii nr. 458 / 2002 cu modificările și completările ulterioare.

Presiunea apei: 0,6 atm la ultimul nivel al condominiului

Debitul de apă minim asigurat: 0,5 l/s și de 43,8mc/zi.

Gradul de asigurare în furnizare a alimentării cu apă: 100 % /lună.

Gradul de asigurare în furnizare a serviciului de canalizare: 100 %/lună.

Prin **serviciul de canalizare** se asigură preluarea apelor uzate menajere și a apelor industriale preepurate, precum și a apelor pluviale ale căror parametri calitativi se încadrează în limitele maxime admise a parametrilor de deversare conform Normativului NTPA 002 / 2002 aprobat prin HG nr. 188/2002 pentru aprobarea unor norme privind condițiile de descărcare în mediul acvatic a apelor uzate, cu modificările și completările ulterioare.

Identitatea furnizorului/prestatorului de servicii

APA SERV VALEA JIULUI S.A.

Datele de contact ale furnizorului/prestatorului de servicii

- adresa : 332034 Petroșani, str. Cuza Voda, nr.23
- telefon: 0254 – 543144
- fax: 0254 – 546672
- e-mail: apaserv@asvj.ro
- site: www.asvj.ro

Tarife aplicate

- serviciul public de alimentare cu apă potabilă: 6.93 lei/mc (inclusiv TVA)
- serviciul de canalizare: 4.60 lei/mc (inclusiv TVA)

Modificarea prețurilor și tarifelor va fi adusă la cunoștința utilizatorului în scris, cu minimum 15 zile înainte începerii perioadei de facturare la noul preț, prin mijloacele mass-media și afișare la Centrele de Încălzire.

Modalități de plată

Plata facturilor se poate face prin următoarele modalități:

- în numerar la: casieria **APA SERV VALEA JIULUI S.A.**
 - centrele de încasari **APA SERV VALEA JIULUI S.A.**
 - punctele de plată Pay Point
- cu filă CEC
- cu ordin de plată

Durata de valabilitate a contractului

- nedeterminată. Contractul încetează, la cerere, după blindarea și sigilarea consumatorilor.

Procedura de soluționare a reclamațiilor

Se pot înainta reclamații:

- în scris –la Registratura **APA SERV VALEA JIULUI S.A.** din Petroșani, str. Cuza Voda, nr.23, sau transmis prin poșta, prin fax la nr. 0254 – 546672, prin e-mail la adresa apaserv@asvj.ro sau pe site www.asvj.ro „mesaje clienți”.
- verbal - prin telefon la numărul 0254-541861-dispecer non –stop.

Reclamațiile beneficiază de aceeași prioritate, indiferent de obiect, mijlocul sau forma de adresare.

Reclamațiile se soluționează în 20 zile lucrătoare de la data depunerii.

Reclamațiile ulterioare efectuării plății facturilor se conciliază între părți în termen de 10 zile lucrătoare de la data formulării scrise a pretențiilor.

Despăgubiri aplicate și procedura de acordare a acestora

APA SERV VALEA JIULUI S.A. acordă despăgubiri în următoarele cazuri:

- nerespectarea obligațiilor privind luarea măsurilor pentru remedierea defecțiunilor apărute la instalațiile sale; evacuarea apei pătrunsă în curți, case, subsoluri din cauza defecțiunilor la sistemul public de alimentare cu apă și de canalizare; exploatare, întreținere, reparare și verificare contor de branșament montat de operator; pentru întreruperile, din culpa dovedită a operatorului, în furnizarea apei și/sau în preluarea apelor uzate și meteorice care depășesc limitele prevăzute în contract. Operatorul va fi obligat la plata de despăgubiri care să acopere prejudiciul creat.

- deteriorarea instalațiilor interioare aparținând utilizatorului sau îmbolnăvirii utilizatorilor colectivi sau individuali, în situația în care au apărut presiuni în punctul de delimitare a responsabilității a operatorului 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 agreat de părți.

- nerespectarea obligațiilor de a asigura continuitatea serviciului de alimentare cu apă la parametri fizici și calitativi prevăzuți de legislația în vigoare și de a prelua apele uzate la parametrii prevăzuți de normativele în vigoare; se va beneficia 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.

Utilizarea datelor cu caracter personal

Furnizarea datelor cu caracter personal, respectiv nume și prenume, adresa, CNP, acte de identificare, loc de munca, de către dvs. este obligatorie, iar refuzul de furnizare a acestora duce la imposibilitatea încheierii și managementului contractelor. Destinatarii acestor tipuri de informații sunt angajații prestatorului de servicii în scopul derulării relațiilor contractuale, precum și instanțele de judecată, executorii judecătorești, mediatorii, după caz. Utilizarea datelor cu caracter personal de către terți, în scopuri de marketing, se face doar cu acordul dumneavoastră.

Dreptul de retragere

Aveți dreptul de a vă retrage din contractul de furnizare / prestare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare, fără a preciza motivele, în termen de 14 zile calendaristice de la data încheierii contractului.

Vă puteți exercita dreptul de retragere printr-o scrisoare transmisă prin poșta, fax sau e-mail precizate la datele de contact ale prestatorului de serviciu.

Pentru retragere puteți completa formularul standard de retragere, disponibil pe site-ul societății sau puteți transmite orice altă declarație neechivoca.

În cazul în care doriți începerea furnizării / prestării serviciilor de alimentare cu apă și canalizare în perioada de retragere, trebuie să vă exprimați aceasta opțiune în mod expres, în cerere.

Pentru a respecta termenul-limită de retragere este suficient să trimiteți comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere.

Consecințele retragerii

Dacă ați solicitat începerea furnizării / prestării serviciilor de alimentare cu apă și canalizare în perioada de retragere, ne datorați o sumă proporțională cu serviciile furnizate până în momentul în care ne-ați comunicat exercitarea dreptului de retragere din contract, în raport cu acoperirea totală a contractului.

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

Declar că am primit un exemplar din prezenta informare.

Nume și prenume _____

Semnatura _____

Data _____