

## INFORMAȚII PRECONTRACTUALE

### Privind serviciile de alimentare cu apă și canalizare

în conformitate cu prevederile OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu operatorul regional Aquatim SA.

### Principalele caracteristici ale serviciilor

Aquatim SA, în calitate de operator regional al serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare asigură alimentarea cu apă potabilă, canalizarea și epurarea apelor uzate și meteorice pentru toți utilizatorii, în baza unui contract, cu respectarea condițiilor de potabilitate și parametrii de debit și presiune prevăzute în normele tehnice și reglementările legale în vigoare.

Apa potabilă distribuită prin sistemele de alimentare cu apă este destinată satisfacerii cu prioritate a nevoilor gospodărești.

Gradul de asigurare în furnizarea serviciilor contractate este de 24 de ore din 24, cu excepția cazurilor de avarie sau incendiu.

### Identitatea prestatorului de servicii

Aquatim SA

Adresa: str. Gheorghe Lazăr nr. 11/A, 300081 Timișoara, România

Call Center: 0356/914

Email: [clienti@aquatim.ro](mailto:clienti@aquatim.ro). Web: [www.aquatim.ro](http://www.aquatim.ro)

### Tarife aplicate:

| Servicii de furnizare/preluare                                                                       | Populație (lei/m <sup>3</sup> )<br>cu TVA inclus | Restul<br>consumatorilor<br>(lei/m <sup>3</sup> ) fără TVA |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Servicii de furnizare apă potabilă                                                                   | 10,47                                            | 9,43                                                       |
| Servicii de preluare a apelor uzate la rețeaua publică de canalizare, transport și epurare ape uzate | 10,60                                            | 9,55                                                       |

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

Modificarea prețurilor și tarifelor va fi adusă la cunoștința utilizatorului prin adresă scrisă, prin înscriere pe factură și prin publicare în mass-media, cu minimum 15 zile înaintea începerii perioadei de facturare la noul preț.

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

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

- penalitățile sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilite conform reglementărilor legale în vigoare;
- penalitățile se datorează începând cu prima zi după data scadenței;
- valoarea totală a penalităților nu poate depăși cuantumul debitului și se constituie venit al operatorului;
- penalitatea este datorată ca urmare a emiterii facturii de către operator și neachitării acesteia în cadrul termenului de plată; lipsa primirii facturii către utilizator nu îl exonerează pe acesta de obligația plății contravalorii serviciilor prestate și a penalităților de întârziere.

Modalitățile de plată sunt tipărite pe verso la factură.

### **Durata de valabilitate a contractului**

- nedeterminată, în cazul în care contractul se încheie cu proprietarul imobilului;
- determinată, în cazul în care contractul se încheie cu chiriașul imobilului, egală cu durata dreptului de folosință dat de proprietar sau de altă persoană îndreptățită a transmite folosința imobilului unde se prestează serviciile ce formează obiectul contractului.

Prestatorul de servicii poate iniția recontractarea în cazul în care se modifică legislația care guvernează activitatea acestuia.

### **Procedura de soluționare a reclamațiilor**

Utilizatorul poate adresa reclamații personal sau printr-un reprezentant:

- în scris - depuse la Front Desk de la sediul din Timișoara, str. Enric Baader nr.11, sau transmise pe adresa de e- mail: [clienti@aquatim.ro](mailto:clienti@aquatim.ro).
  - prin Call Center la nr. de tel. 0356/914
- Reclamațiile beneficiază de aceeași prioritate indiferent de obiect, mijloc sau forma de adresare și se soluționează (data răspunsului scris) în termen de 30 de zile calendaristice de la data depunerii.

Declar că am primit un exemplar din prezenta informare.

Data \_\_\_\_\_

Nume și prenume \_\_\_\_\_

Semnătură solicitant \_\_\_\_\_