

INFORMAȚII PRECONTRACTUALE PRIVIND SERVICIILE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI CANALIZARE

în conformitate cu prevederile O.U.G. nr.34/2014 privind drepturile utilizatorilor în cadrul contractelor încheiate cu operatorul regional S.C. VITAL S.A.

Principalele caracteristici ale serviciilor

Apa potabilă furnizată de S.C. VITAL S.A., este apa destinată consumului, a căror parametri de calitate chimici și microbiologici corespund prevederilor Legii nr.458/2002 (Legea privind calitatea apei potabile)

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

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

Gradul de asigurare în furnizare a alimentării cu apă este de 24 de ore din 24, cu excepția cazurilor de avarie sau incendiu.

Serviciul de canalizare asigură preluarea apelor uzate menajere și a apelor pluviale.

Apele uzate acceptate la deversare în rețeaua publică de canalizare orășenească trebuie să îndeplinească condițiile de calitate stabilite conform HG 188/2002, completată și modificată de **H.G.352/2005, H.G. 210/2007** și alte acte de reglementare ale operatorului.

Gradul de asigurare în furnizare a serviciului de canalizare este de 24 de ore din 24, cu excepția cazurilor de avarie.

Identitatea prestatorului de servicii

S.C. VITAL S.A.

Datele de contact ale prestatorului de servicii

Adresa : str. Gheorghe Șincai nr.21, Baia Mare 430311

Telefon: 0262/211824; 0262/215150*1*2

Fax: 0262/215153

email: office@vitalmm.ro

web: www.vitalmm.ro

Tarife aplicate:

- apă potabilă: **3,79 lei/mc.** (TVA inclus)
- preluare apă uzată: **3,31 lei/mc.** (TVA inclus)

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

Modificarea prețurilor și tarifelor se efectuează conform prevederilor legale și este adusă la cunoștința utilizatorilor prin afișare la avizierele operatorului, pe site-ul societății precum și în mass-media locală. Aplicarea creșterii de preț/tarif se va face la data stabilită prin actul de aprobare comunicat de Asociația de Dezvoltare Intercomunitară Maramureș.

Modalități de plată

Plata facturilor se poate realiza:

- **numerar sau direct cu cardul** la casieriile S.C. VITAL S.A. la următoarele adrese:
 - Gheorghe Șincai nr.19

- Aleea Serelor nr.2
- Grănicerilor nr.103
- Bd.Traian nr.20
- la sediile agențiilor S.C. VITAL S.A.
- **numerar la punctele de încasare Pay Point, Pay Zone**
- **numerar la ghișeele băncilor:** Banca Românească, Piraeus Bank, Alpha Bank, B.C.R, Unicredit Țiriac – cu prezentarea facturii pentru luna care se dorește să fie efectuată plata
- numerar sau cu cardul, la automatele pentru plata facturilor situate în incinta băncilor: Transilvania – FACTUREL și BRD - ROBO
- **debit direct:** pentru utilizatorii care au cont bancar deschis la: Raiffeisen Bank
- **ordin de plată** în conturile specificate pe fața facturii
- **plata online** de pe site-ul societății www.vitalmm.ro

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 până la data de valabilitate a contractului de închiriere sau comodat sau în cazul unor situații litigioase până la clarificarea dreptului de proprietate.
S.C. VITAL S.A, 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 Registratura S.C. VITAL S.A. din cadrul Biroulului Relații cu Publicul, strada Gheorghe Șincai nr.21 sau la sediile tuturor agențiilor S.C. VITAL S.A. , prin poștă, fax: 0362 422199; 0262 215153 sau e-mail: relatiicupublicul@vitalmm.ro; office@vitalmm.ro.
- **prin telefon** la următoarele numere: **0262/ 212550; 0262/ 215150, *1*2; 0262/ 213574 *5**

Reclamațiile beneficiază de aceeași prioritate indiferent de obiect, mijlocul sau forma de adresare. Reclamațiile se soluționează (data răspunsul scris) în termen de 30 de zile calendaristice de la data depunerii. În situația în care aspectele sesizate prin petiție necesită investigații complexe, acest termen se poate prelungi până la 45 de zile. În aceste cazuri veți fi informat asupra decalării termenului și asupra stadiului în care se află soluționarea reclamației.

Despăgubiri aplicate și procedura de acordare a acestora

S.C. VITAL S.A. acordă despăgubiri, în cazuri justificate, pentru pagubele cauzate de furnizarea necorespunzătoare a serviciilor.

Utilizarea datelor cu caracter personal

S.C. VITAL S.A. este operator de date cu caracter personal cu numărul 32987. Punerea la dispoziție operatorului de către utilizatori a datelor cu caracter personal este obligatorie, iar refuzul duce la imposibilitatea încheierii contractelor. Destinatarii acestor tipuri de informații sunt S.C. VITAL S.A., în scopul executării contractelor cu utilizatorii, precum și instituțiile autorizate legal să solicite și să utilizeze astfel de date.

Utilizarea datelor cu caracter personal de către terți în scopuri de marketing se face doar cu acordul utilizatorilor.

Dreptul de retragere

Utilizatorii au dreptul de a se 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.

Utilizatorii pot exercita dreptul de retragere printr-o scrisoare transmisă prin poștă la adresa S.C. VITAL S.A., Baia Mare, str. Gheorghe Șincai nr.21,430311 Maramureș sau prin fax: 0362/422195, 0262 215153.

În cazul în care se dorește începerea furnizării/prestării serviciilor de alimentare cu apă și canalizare în perioada de retragere, exercitarea dreptului de retragere se poate realiza numai după achitarea contravalorii serviciilor furnizate.

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.