

## INFORMAȚII PRECONTRACTUALE PRIVIND SERVICIILE DE ALIMENTARE CU APĂ ȘI DE CANALIZARE

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

### Principalele caracteristici ale serviciilor

**Apa potabilă furnizată de VITAL S.A.**, este apa destinată consumului, a căror parametri de calitate chimici și microbiologici corespund prevederilor Ordonanței nr.7/2023 privind calitatea apei destinate consumului uman.

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 **H.G. 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 VITAL S.A.**

Datele de contact ale prestatorului de servicii

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

Telefon: (dispecerat) 0262/ 215150 \*1 \*2

(secretariat) 0262/ 211824

Fax: 0262/ 215153

**email: [office@vitalmm.ro](mailto:office@vitalmm.ro)**

**web: [www.vitalmm.ro](http://www.vitalmm.ro)**

### **Tarife aplicate:**

- apă potabilă: **10,48 lei/mc.** (TVA inclus)
- preluare apă uzată: **8,46 lei/mc.** (TVA inclus)

Prețurile/ 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 Autoritatea de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice – A.N.R.S.C.

## **Modalități de plată**

Plata facturilor se poate face prin următoarele modalități:

- *Plata în numerar sau cu cardul* la ghișeele VITAL SA se poate face și fără prezentarea facturii la ghișeu.
- *Plata online*, direct de pe portalul web [www.vitalmm.ro](http://www.vitalmm.ro), sau
- *Plata online*, prin aplicația „Centrul fără hârtii” (<https://farahartii.vitalmm.ro>). Această facilitate este disponibilă gratuit pentru toți utilizatorii care au cont pe portal. Plata se poate efectua cu ajutorul unui card bancar valid Visa sau Mastercard®.
- *Plata la comercianții care au afișată sigla PayPoint sau un-doi*, prin scanarea codului de bare al facturii care se dorește a fi plătită.
- *Plata prin direct debit* pentru clienții care au cont bancar deschis la BCR, Raiffeisen Bank sau Banca Transilvania.
- *Plata la ghișeele băncii UniCredit* prin scanarea codului de bare de pe factură.
- *Plata la terminalele de plăți Roboșel BRD și Facturel Banca Transilvania*, prin scanarea codului de bare al facturii care se dorește a fi plătită.
- *Plata prin transfer bancar*. Pentru identificarea plății este necesar să precizați pe ordinul de plată codul client și numărul facturii. Conturile bancare ale VITAL SA în care puteți efectua plata sunt:

UniCredit Bank	RO29 BACX 0000 0002 8804 1004
BCR	RO78 RNCB 0182 0341 4757 0001
BRD Groupe Societe Generale	RO54 BRDE 250S V067 5572 2500
Banca Transilvania	RO12 BTRL 0250 1202 E765 29XX
CEC Bank	RO49 CECE MM01 30RO N045 1084
EximBank	RO67 BRMA 1230 0000 6315 RO01
ING Bank	RO93 INGB 5023 9999 1061 9653
Raiffeisen Bank	RO89 RZBR 0000 0600 0279 7532
Trezoreria ( <i>doar pentru instituțiile bugetare</i> )	RO53 TREZ 4365 069X XX00 0350

Utilizatorii sunt obligați să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciului de care au beneficiat, în termenul de scadență stabilit conform legislației în vigoare; data emiterii facturii, termenul de scadență și termenul de plată se înscriu pe factură. Neachitarea facturii în termenele legale înscrise pe factură, atrage după sine penalități de întârziere conform legislației în vigoare, 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.

### **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.

Societatea 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 VITAL S.A. din cadrul Serviciului Relații cu Publicul, strada Gheorghe Șincai nr.21 de luni până joi între orele 07:30 – 16:00 și vineri între orele 07.30 – 13.30 sau la sediile tuturor agențiilor VITAL S.A., prin poștă, fax: 0362 422199; 0262 215153 sau e-mail: [relatiicupublicul@vitalmm.ro](mailto:relatiicupublicul@vitalmm.ro); [office@vitalmm.ro](mailto:office@vitalmm.ro).

• **prin telefon**

- la Dispeceratul VITAL S.A.- non stop - la numerele de telefon: 0262/ 212550; 0262/ 215150, \*1\*2, 0362 401052 \*3, 0372 753660;

- la Serviciu Relații cu Publicul de luni până joi între orele 07.30 – 16.00 și vineri între orele 07.30 – 13.30 – la numerele de telefon 0262/ 213574; 0262/ 213575.

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.

### **Utilizarea datelor cu caracter personal**

Societatea 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 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.

### **Rezilierea contractului**

Utilizatorii pot solicita rezilierea contractului de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și canalizare și încetarea furnizării serviciului, în termen de 15 zile de la înstrăinarea imobilului.

Prezentele informații devin parte integrantă a contractului de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare. Declară ca am primit un exemplar din prezenta Informare.

Data \_\_\_\_\_

Numele și prenumele \_\_\_\_\_

Semnătura \_\_\_\_\_