Consiliul Județean Cluj

COMPANIA DE APĂ SOMEȘ S.A.

ISO 9001 · ISO 14001 · OHSAS 18001 · ISO 22000

GHIDUL CLIENTULUI
COMPANIA DE APĂ SOMEȘ S.A.

Servicii civilizate pentru o

comunitate civilizată

Cuvânt înainte

Stimate Client,

Acest material a fost conceput pentru a veni în ajutorul clienților și utilizatorilor Companiei de Apă SOMEȘ S.A. (C.A.S.S.A.) pentru a înțelege particularitățile relației contractuale cu furnizorul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare-epurare, cine este sau poate fi titular de contract și în ce condiții, ce drepturi și obligații principale are fiecare din cele două părți contractuale. Un accent deosebit este pus pe particularitățile relației contractuale cu condominiile – blocuri, clădiri cu mai multe unități locative etc – în condițiile în care, în acestea locuiesc mai mulți beneficiari (indiferent dacă sunt sau nu constituiți în Asociații de locatari/proprietari – deși potrivit art. 3 din Legea asociațiilor de proprietari nr. 196/2018, aceasta este o obligație legală), dar, legal, contractul de furnizare se încheie cu Asociația de proprietari.

Ghidul cuprinde o serie de lămuriri, recomandări, prevederi legale conexe, informaii utile și extrase din acte normative care se referă direct sau indirect la relația contractuală dintre CASSA și Clienți sau care pot oferi un ajutor în soluționarea unor probleme mai frecvente cu care se confruntă administrarea condominiului din punctul de vedere al relației contractuale cu serviciul public de alimenatre cu apă și colectare-epurare ape uzate.

Conținutul acestui material a fost elaborat pe baza prevederile legale în vigoare în domeniul serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare (adoptate în perioada 2006-2007, cu modificarile ulterioare) și a Regulamentului serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare aprobat de ADI (Asociaţia Regională Pentru Dezvoltarea Infrastructurii din Bazinul Hidrografic Someş-Tisa care acționează pentru și în numele autorităților locale acționari ai Companiei) prin Hotararea nr. 12/27.09.2010 cu modificările ulterioare.

Cele mai recente modificări ale legislației s-au realizat prin Legea nr. 224 din 24 iulie 2015 pentru modificarea şi completarea Legii serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare nr. 241/2006, care a adus, printre altele, precizari importante privind conditiile de indeplinit pentru incheierea de contracte individuale de furnizare pentru locatarii de la apartamentele dintr-un condominiu (bloc) și prin Legea nr. nr. 215 din 27 iulie 2018.

Legislația permite încheierea de contracte individuale cu titularii de apartamente din condominii (blocuri) doar în cazuri bine determinate, cu îndeplinirea cumulativă a anumitor condiții care vor fi specificate pe parcursul acestui material.

De aceea, pe de o parte, C.A.S.S.A. nu are dreptul să se amestece în treburile interne ale Asociațiilor, iar pe de altă parte, pe cale de consecință, o parte din conținutul acestui material pe care noi l-am compilat aici (cel referitor la funcționarea Asociațiilor/Comitetelor de proprietari/ locatari) trebuie privit strict cu titlu de recomandări.

Reamintirea prevederilor legale care reglementează probleme interne ale Asociației (din punctul de vedere al alimentării cu apă și canalizării, repartizarea și plata facturii etc.) este necesară întrucât unii beneficiari finali din condominii, nemultumiți fiind de modul în care unele din aceste aspecte sunt gestionate de conducerea Asociației, se adresează Companiei pentru soluționare.

Astfel, de exemplu, după cum vom arăta și mai departe, rețele de apă-canal numite ***interioare*** *sunt exclusiv în proprietatea/administrarea Asociațiilor de Proprietari/Locatari, care sunt obligate prin lege să le repare și întrețină în mod corespunzător. Acest simplu aspect nu privește, așa cum s-ar părea,* ***doar*** *Asociația, ci se răsfrânge și asupra relației cu Compania.*

Investițiile de peste 600 milioane Euro derulate de Compania de Apă Someș începând cu anul 1997 până în prezent de modernizare, reabilitare și extindere a rețelelor și a tuturor celorlalte componente ale sistemului, inclusiv a stațiilor de tratare a apei, devin ineficiente dacă Asociațiile nu își modernizează, la rândul lor, rețelele din interiorul condominiilor.

Compania de Apă SOMEȘ S.A. a făcut investiții enorme în ultimii ani, din surse proprii, bugetare și din co-finanțări ale Uniunii Europene, pentru reabilitarea, extinderea și modernizarea rețelelor publice de apă-canal, în final pentru servicii cât mai bune și o calitate deosebită a apei potabile livrate. Astfel, de exemplu, este remarcabil faptul că doar după un an de la preluare, în aria administrată de CASSA, trei orașe din județul Sălaj care anterior aveau alimentare cu apă după un program zilnic (între 5 și 20 ore/zi), azi au apă 24/7.

Noile investiții preconizate vor îmbunătăți în continuare calitatea apei, mediului și serviciilor în întreaga arie administrată din județele Cluj și Sălaj.

*Rămâne faptul că, pentru o bună relație, bazată pe respect și reciprocitate, între C.A.S.S.A. și clienții săi, fiecare partener al relației contractuale are - și trebuie să respecte - atât drepturi **cât și îndatoriri**. Modul cum fiecare dintre noi înțelegem și aplicăm acest lucru nu este doar o problemă de moment sau care privește doar pe câțiva, ci va afecta și viitorul nostru.*

Prin specificul acestui serviciu public, de alimentare cu apă și de colectare-epurare ape uzate, ceea ce facem noi azi (furnizori de servicii și consumatori) se va răsfrânge și asupra generațiilor următoare și mai ales, asupra mediului înconjurător și sănătății comunitare, pe care avem cu toții datoria de a le proteja și păstra. Modul cum irosim sau consumăm rațional această resursă - care nu este inepuizabilă - apa potabilă, modul în care gestionăm, cu toții și fiecare, problema apelor uzate menajere, va avea un impact atât asupra prezentului cât și asupra viitorului.

soc. Victor-Lucian Croitoru

Director Relații Publice

CUPRINS

Secțiunea I
Prezentare generală CASSA
Cine suntem noi? pag. 5
Ce facem noi? pag. 5
Cum au fost folosiți banii? pag. 6

Secțiunea a II-a
A. Cadrul legislativ pag. 8
B. Raporturile CASSA - clienți (utilizatori) din perspectiva actelor normative în vigoare pag. 10
C. Prevederi ale unor alte acte normative pag. 15
Utilizarea apei din rețea pag. 18
Al doilea branșament la un client pag. 19
Accesul la serviciile de alimentare cu apă și de canalizare pag. 20
Obligația de racordare la canalizare pag. 20
Forța majoră pag. 21

Secțiunea a III-a
Aspecte mai des întâlnite în relația cu asociațiile de proprietari/locatari
1. Calitatea apei pag. 22
2. Diferențe consum pag. 22
3. Pierderile de apă pe rețelele interioare ale AP/L pag. 26
4. Contoarele de branșament cu citire la distanță pag. 28
5. Limitele de proprietate pag. 29
6. Lipsa presiunii apei pag. 30
7. Refularea apelor uzate în subsolul utilizatorului pag. 31
8. Canalizare nu face față precipitațiilor pag. 31
9. Canal meteo pag. 32
10. Cantitatea de ape uzate facturată pag. 33
11. Ajustarea/majorarea prețurilor/tarifelor pag. 33
12. Anunțarea întreurperilor pag. 34
13. Asigurarea apei cu autospeciala (cisternă) pag. 35
14. Furnizarea epei după program pag. 35
15. Dreptul de servitute (acces) la elementele de infrastructură afltate pe proprietatea utilizatorului pag. 35
16. Facturare canal 100% în mediul urban (80% în mediul rural) pag. 37
17. Procedura de debranșare în situația de neplată a facturii pag. 37
18. Explicarea facturii pag. 40
19. Modalități de plată pag. 42
20. Dacă factura nu ajunge pag. 42
21. Servicii complementare contra cost pag. 43
22. Avertizare de securitate pag. 43

SECTIUNEA I

PREZENTARE GENERALĂ C.A.S.S.A.

Cine suntem noi?

Compania de Apă SOMEȘ S.A. funcționează sub acest nume începând cu 1 Ianuarie 2005, prin reorganizarea fostei Regii Autonome Județene Apă-Canal (RAJAC) Cluj, continuând o tradiție de mai bine de 120 de ani de la data atestării documentare a alimentării cu apă potabilă în sistem instituționalizat în Cluj Napoca (1892).

În prezent, Compania deservește peste trei sferturi de milion de locuitori cu reședința în patru municipii, patru orașe și peste 260 localități rurale din județele Cluj, Sălaj și Mureș (date Dec.2019), fiind primul și printre cei mai mari operatori regionali licentiați din România care a depășit granițele administrative ale județului propriu. În fiecare an și alte localități rurale continuă să fie preluate în sistem.

Aria urbană deservită - extinsă începând cu 1 Iulie 2006 la nivel regional - cuprinde Cluj-Napoca, Gherla, Dej, Huedin, Zalău, Șimleu Silvaniei, Cehu Silvaniei și Jibou.

Lungimea totală a rețelelor publice de apă administrate în cele două județe depășește 3.800 km, iar a celor de canalizare, 1.800 km. Procentul de contorizare la nivel de imobil în aria regională este de peste 99%.

Compania are sediul central în Cluj-Napoca și patru sucursale, una județeană (pentru județul Sălaj cu sediul în Zalău) și trei locale (Dej, Gherla și Huedin).

PRECIZARE IMPORTANTĂ

Toată infrastructura (rețelele de apă și de canalizare, stațiile de tratare a apei și stațiile de epurare, stațiile de pompare și rezervoarele etc.) **este în proprietatea** unităților administrativ-teritoriale județene sau locale din aria deservită, reprezentate de Consiliile Județene sau Consiliile locale, fiind patrimoniu public. Compania de Apă SOMEȘ S.A. a fost încredințată **doar** cu întreținerea și administrarea unei rețele existente.

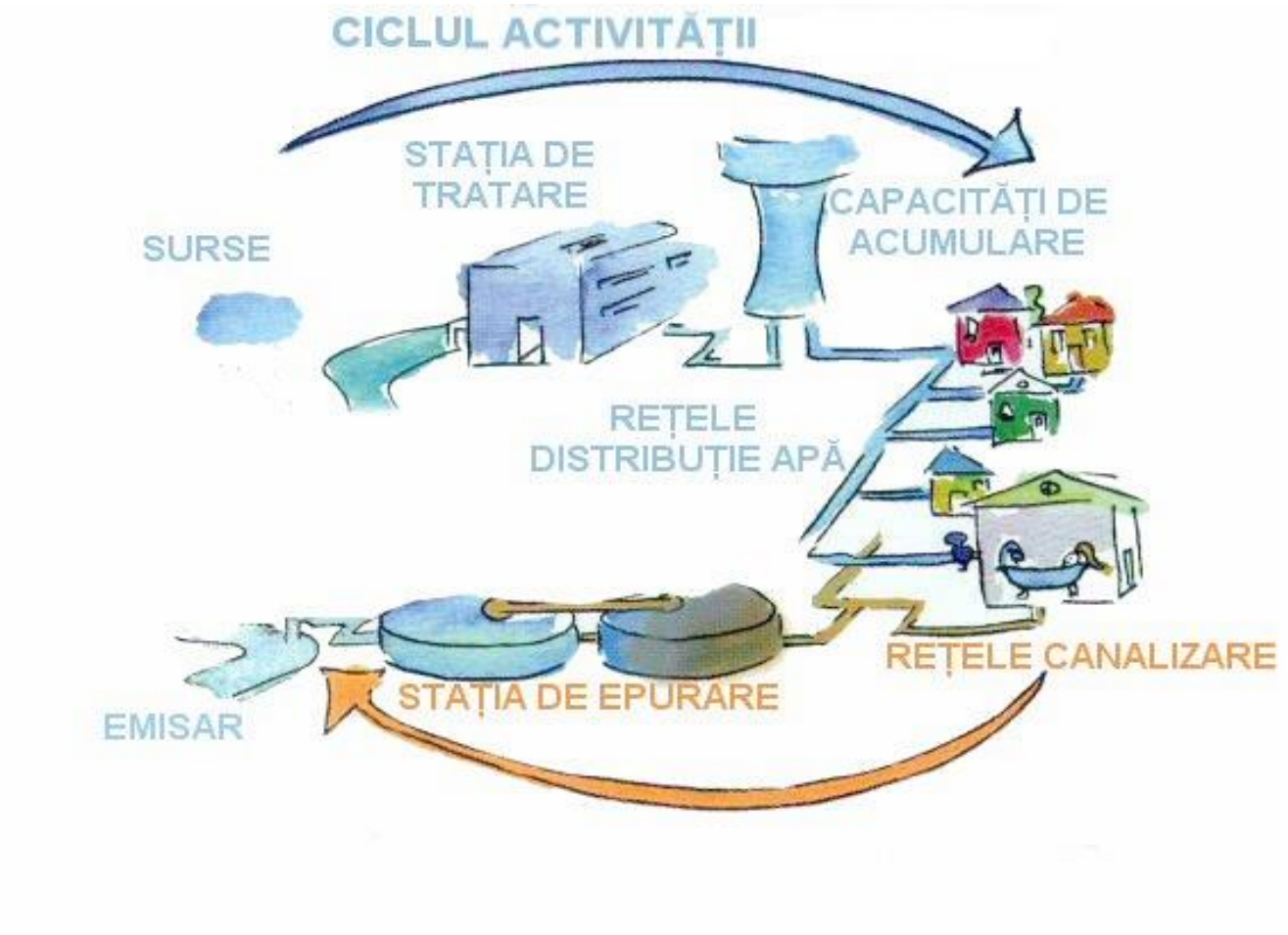
ORICE lucrare de investiții (înlocuirea unei conducte, înființarea de rețele noi acolo unde încă nu există etc.) se pot face **DOAR** în cadrul unor programe de investiții, a căror finanțare poate veni, în principal, din surse bugetare și/sau din cofinanțări ale Uniunii Europene.

Ce facem noi?

În esență,

- preluăm (cumpărăm) apa brută din sursele de suprafață și subterane și o tratăm și purificăm la Stațiile de Tratare a Apei, prin procese complexe pentru a îndeplini condițiile de potabilitate stabilite prin actele normative în vigoare, aliniate la standardele Europene,
- o transportăm și o distribuim clienților, parte prin pompare, prin rețeaua de aducțiuni, magistrale și conducte ce formează sistemul public, după care
- preluăm apele uzate menajere, industriale și meteorice prin sistemul de canalizare și
- le transportăm la Stațiile de Epurare (o parte prin pompare) unde le supunem unor procese la fel de complexe de purificare și epurare pentru atinge parametrii care permit deversarea lor în emisar, astfel încât mediul să nu aibă de suferit.

Schematic, ciclul activității unui operator apă – canal - epurare poate fi reprezentat ca în figura de mai jos:



Cum au fost folosiți banii?

Starea tehnică a rețelelor de apă-canal și a dotărilor aferente în anul 1991 (rețele, pe alocuri cu vechime de 30, 50 chiar 100 de ani), necesitatea conformării la standardele de mediu ale UE, iar începând cu 2006 starea extrem de precară a rețelelor din noile orașe preluate odată cu regionalizarea, au impus investiții majore pentru reabilitarea, modernizarea și extinderea acestora.

Totalul investițiilor atrase de C.A.S.S.A. cu sprijinul autorităților publice județene și locale din aria deservită, în principal Consiliul Județean Cluj în calitate de acționar majoritar, în cea mai mare parte prin co-finanțări ale Uniunii Europene, în perioada 1995 - 2016, **trece de 650 Milioane de EURO**, ceea ce face din compania noastră unul din cei mai mari investitori din zona județelor Cluj și Sălaj.

Astfel, prin Programul **MUDP II**, derulat între 1997 – 2002 în municipiul Cluj-Napoca, în valoare de 38,5 Milioane USD, s-a reabilitat rețeaua de apă pe 90 de străzi în lungime de 45,67 km, s-au înființat 5,8 km de noi rețele de apă și s-a reabilitat rețeaua de canalizare pe 60 de străzi în lungime de 65,6 km.

Programul **ISPA** (2004-2010) în valoare de 60,5 Milioane Euro a fost destinat și el, în mare parte, extinderii și reabilitării rețelelor de apă și canalizare în Cluj-Napoca, având însă și o componentă de înființare de rețele de canal în localitățile rurale din amonte. Prin acest program s-a realizat:

- extinderea rețelei de apă cu 34 de km pe 76 de străzi din Cluj-Napoca;
- reabilitarea rețelei de apă în lungime de 32 km pe 62 de străzi;
- înființarea de 224 de stații de hidrofor automate în blocurile P+8 – P+10 din municipiu;
- adoptarea lacului Tarnița ca sursă de apă brută a zonei deservite, cu construirea unei microhidrocentrale;

- modernizarea stației de tratare Gilău;
- realizarea unui canal colector cu diametrul de 2,2m în lungime de 1,08 km de la strada Iașilor până la P-ța Ștefan cel Mare;
- înființarea de 48 km de noi rețele de canal pe 126 de străzi din Cluj-Napoca;
- înlocuirea a 23,5 km de rețele de canal pe 22 de străzi din zona Aurel Vlaicu Sud și Nord;
- realizarea de 35,5 km de canalizare în cinci zone rurale din amonte.

Programul **SAMTID** a fost primul destinat modernizării rețelei de apă în localitățile urbane preluate după regionalizare (Zalău, Jibou, Simleu Silvaniei, Cehu Silvaniei, Dej, Gherla, Huedin), care aveau infrastructura într-o stare precară.

Puțini își mai aduc aminte, dar în anul 2006 când Compania de Apă SOMEȘ a devenit operator regional și a preluat de pe o zip e alta, la 1 Iulie, șapte noi orașe, trei din cele patru orașe din județul Sălaj aveau – în prag de mileniu III – program zilnic de alimentare cu apă, între 5 și 20 de ore pe zi, iar pierderile pe rețele depășeau 70%. În mai puțin de un an, prin programul SAMTID, orașele respective aveau apă 24/7. SAMTID s-a derulat în perioada 2005-2008, a avut o valoare de 14,1 Milioane EUR și a dus (în principal) la înlocuirea a 112 km de rețele de apă în localitățile menționate.

Proiectul **POS Mediu** co-finanțat de Uniunea Europeană prin Fondurile de Coeziune postaderare s-a derulat în perioada 2008-2015, și a avut o valoare totală de 196,9 Milioane Euro vizand modernizarea și extinderea surselor și rețelelor de apă, a rețelelor de canalizare și stațiilor de epurare din cele opt municipii și orașe deservite de Companie din județele Cluj și Sălaj.

În total, 310 km de rețele de apă și canalizare au fost înființate sau reabilitate pe 494 de străzi din cele opt orașe, s-au modernizat complet cele opt stații de epurare urbane, o stație de tratare a apei, trei surse, 21 de stații de pompare apă uzată, 11 stații de pompare apă potabilă, s-au înființat sau reabilitat 14 rezervoare etc.

TOATE aceste programe de investiții atrase de Compania de Apă SOMEȘ în scopul modernizării infrastructurii și deci a calității apei, serviciilor și mediului, au fost constituite în proportie de cca. trei sferturi din sume nerambursabile de la Uniunea Europeană (bani care nu trebuie dați înapoi și care, prin urmare, nu trebuie suportați de populație), dar totodată fiecare din aceste programe a trebuit să fie co-finanțat și prin câte un credit bancar (maxim 25% din valoarea proiectului), care trebuie rambursat.

De aceea plata facturilor de către clienți este foarte importantă, din acești bani constituindu-se ratele care trebuie înapoiate instituțiilor financiare internaționale care au creditat Compania în cadrul programelor de investiții.

Avem clienți care au asteptat zeci de ani pentru a putea avea apă curentă și canalizare în casă. Mulți alți clienți au așteptat cu nerăbdare ca rețeaua de apă și de canalizare să fie reabilitată. Cu toții trebuie să fim solidari și să înțelegem că astfel de investiții impun o contribuție din partea tuturor. Cu atât mai mult cu cât noi suportăm doar o mică parte din valoarea acestor lucrări care sub nici o formă nu ar fi putut fi realizate din bugetul autorităților publice sau din sursele proprii ale Companiei. Dealtfel, atragerea acestor investiții a beneficiat de sprijinul constant al Consiliului Județean Cluj (acționarul majoritar al CASSA) și tuturor celorlalte autorități publice din aria deservită de noi în județele Cluj și Sălaj.

Vă solicităm în continuare sprijinul pentru a putea colecta în bune condiții valoarea facturilor emise clienților și astfel să putem să onorăm creditele asumate pentru co-finanțarea tuturor acestor investiții. Cu atât mai mult cu cât începând din 2018 este în curs de implementaere o nouă finanțare în valoare de peste 350 Milioane Euro în cadrul **POIM** (Programul Operational Infrastructura Mare) pentru extinderea și modernizarea în continuare a infrastructurii și în consecință – îmbunătățirea în continuare a calității serviciilor și calității mediului.

CASSA derulează, în perioada 2018 – 2023, programul POIM Cluj-Sălaj "***Proiectul regional de dezvoltare a infrastructurii de apă şi apă uzată din județele Cluj și Sălaj, în perioada 2014-2020***" în valoare totală de 355.636.401 EUR (fără TVA).

Finanțarea investiției se face astfel: 92,18% din fonduri publice nerambursabile, din care 85% Fondul de Coeziune, 13% bugetul de stat şi 2% bugete locale. Un credit bancar de 7,82% va fi asumat de Compania de Apă Someș S.A. pentru cofinanțarea Proiectului.

Investițiile se vor realiza în 174 localități, din care 76 localități (34 UAT) în județul Cluj și 98 localități (42 UAT) in județul Sălaj. Toate UAT-urile în care s-au prevăzut investiții sunt membre ale Asociației Regionale pentru Dezvoltarea Infrastructurii din Bazinul Hidrografic Someș-Tisa (ADI).

Obiective POIM:

TOTAL retele noi sau reabilitate de alimentare cu apă în Cluj și Sălaj ~ 1.200 km.

TOTAL retele noi sau reabilitate de canalizare în Cluj și Sălaj ~ 330 km

TOTAL ADUCȚIUNI - 317 km

SECTIUNEA a II-a

A. CADRUL LEGISLATIV

Organizarea, funcționarea și activitatea serviciilor de alimentare cu apă și colectare-epurare, precum și raporturile acestora cu Clienții, sunt stipulate, **în principal,** în următoarele acte normative:

- **Legea nr. 51/2006** - Legea serviciilor comunitare de utilități publice;
- **Legea nr. 241/ 2006** - Legea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare republicată în 2015;
- **Legea nr. 224/2015** pentru modificarea şi completarea Legii serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare nr. 241/2006;
- **Legea nr. 215/2018** pentru modificarea şi completarea Legii serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare nr. 241/2006;
- **Ordinul ANRSC** (Autoritatea Nationala de Reglementare pentru Serviciile publice de gospodarie Comunala) **nr. 88/**2007 pentru aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare;
- **Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare** aprobat prin Hotărârea nr. 12/2010 de către Asociația Regională pentru Dezvoltarea Infrastructurii din Bazinul Hidrografic Someș – Tisa;
- **Ordinul ANRSC nr. 90/**2007 pentru aprobarea Contractului-cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare;
- **Legea nr. 458/2002** privind calitatea apei potabile, cu modificările ulterioare.
- **Hotărârea Guvernului nr. 348/1993** privind contorizarea apei și a energiei termice la populație, instituții publice și agenti economici + **Normativul-cadru** din 23 decembrie 1993 privind contorizarea apei și a energiei termice la populație, instituții publice și agenti economici **+**

Ordinul MLPAT Nr. 29/N/1993 pentru aprobarea Normativului-cadru privind contorizarea apei și a energiei termice la populație, instituții publice și agenți economici;

- **Ordonanța nr. 27/2002** privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- **Legea nr. 233/2002** pentru aprobarea Ordonantei Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- **Hotărârea nr.12/2010 a** Asociației pentru Dezvoltarea Infrastructurii din Bazinul Hidrografic Someș-Tisa de aprobare a Regulamentului serviciului de alimentare cu apă și de canalizare al CASSA cu modificările ulterioare;
- **Hotărârea nr. 188/2002** pentru aprobarea unor norme privind condiţiile de descărcare în mediul acvatic a apelor uzate modificată prin **Hotărârea nr. 352/2005** privind modificarea şi completarea Hotărârii Guvernului nr. 188/2002;

De asemenea, anumite aspecte ale relației operator-clienți se regăsesc și în legislația specifică asociațiilor de proprietari, respectiv:

- **LEGEA nr. 196** din 20 iulie 2018 privind înființarea, organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari și administrarea condominiilor, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 660 din 30 iulie 2018;
- **Ordinul nr. 1058/2019** privind aprobarea conţinutului-cadru al statutului asociaţiei de proprietari şi al regulamentului condominiului publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 149 din 25 februarie 2019;

O serie de aspecte conexe privind calitatea apei, mediului, sănătatea publică etc. se regăsesc în alte acte normative și vor fi tratate în acest material.

B. RAPORTURILE C.A.S.S.A. - CLIENȚI (UTILIZATORI) DIN PERSPECTIVA ACTELOR NORMATIVE ÎN VIGOARE

Vom prezenta, în continuare, extrase și prevederi conținute în diferitele acte normative în vigoare în prezent, care reglementează sau fac referire - direct sau indirect - la aspecte care țin de relația dintre serviciile de alimentare cu apă și de canalizare și utilizatori, sau care fac precizări privind drepturile și/sau obligațiile cetățenilor în probleme conexe cu apa/canalizarea, mediul, sănătatea comunitară etc.

Trebuie precizat că o mare parte dintre aceste precizări se referă la Asociațiile de Proprietari/Locatari, de regulă categoria de clienți cu cea mai mare complexitate a problemelor.

CINE ESTE "CLIENT" ("BENEFICIAR", "UTILIZATOR") AL COMPANIEI?

Trebuie facută o distincție importantă între Clienții (Beneficiarii, Utilizatorii) operatorului de alimentare cu apă/canalizare și asa numiții "utilizatori finali" (sau beneficiari finali).

Clientul/Beneficiarul Companiei de Apă SOMEȘ este acea persoană fizică, juridică sau Asociație care sunt titulari de contract de furnizare și primesc factura emisă de către Companie.

Într-o Asociație de Proprietari, Clientul este blocul în ansamblu (asociația), reprezentat de președinte sau administrator (sau un reprezentant desemnat). Factura se emite Asociației sau persoanei care este președinte/administrator. Comitetele de locatari care nu au personalitate juridică – fie dintr-un bloc (condominiu) fie dintr-o incintă (curte interioară) unde se află mai multe locuințe – sunt asimilate Asociațiilor de locatari.

Client este și titularul de contract de la case private individuale sau dintr-o curte cu mai multe locuințe, dar care are branșament separat, precum și persoanele juridice (firmele) care își desfășoară activitatea în spațiul comercial al unor imobile (blocuri), dar care au branșament separat.

Proprietarii de apartamente din condominii denumiți utilizatori sau beneficiari finali NU sunt clienți ai companiei din punct de vedere legal: nu dețin contract și nu primesc factură individuală. Acesta este și cazul locuitorilor din locuințele dintr-o curte interioară care nu au branșament separat.

Conform art.28 alin (1) si (2) din Legea 241/2006 - Legea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare**,** modificată și completată prin Legea nr.224/2015, *„(1)Are calitatea de utilizator individual al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare orice persoană fizică sau juridică ce deţine, în calitate de proprietar ori cu drept de folosinţă dat de proprietar, un imobil având* ***branşament propriu de apă potabilă*** *sau racord propriu de canalizare şi care beneficiază de serviciile operatorului pe bază de contract de furnizare/prestare încheiat în nume propriu. (2)Sunt considerate utilizatori individuali ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare şi persoanele fizice sau juridice din imobile tip condominiu care au executat, pe cheltuiala lor,* ***branşamente proprii de apă potabilă, în amonte de contorul de branşament al condominiului****. Noţiunea de amonte corespunde sensului de curgere a apei în instalaţii, dinspre operator spre utilizator".*

Aliniatul (3) defineste categoriile de utilizatori ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, care pot fi:

a) operatori economici;
b) instituţii publice;

c) utilizatori casnici individuali, persoane fizice (case private- n.n.);
d) utilizatori casnici colectivi, asociaţii de proprietari/chiriaşi cu personalitate juridică.

IMPORTANT ! În cazul tuturor clienților, prestarea serviciilor se face STRICT doar pe bază de contract de furnizare.

Conform art. 31, aliniat (1) din Legea nr. 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, republicată, modificată prin Legea nr. 215/2018 *"Furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare se realizează* ***numai pe bază de contract*** *de furnizare/prestare, care poate fi individual sau colectiv."*

Art. 46[1] din Legea nr. 51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice – republicată, *"Constituie infracțiune în domeniul serviciilor de utilități publice și se pedepsește potrivit prevederilor Legii nr. 286/2009 privind Codul penal, cu modificările și completările ulterioare, dacă sunt săvârșite cu intenție, următoarele fapte:*

a) *furtul de apă din sistemul public de alimentare cu apă; (...)"*

Contracte individuale în condominii/blocuri

Legea 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare cu modificările ulterioare admite posibilitatea, teoretică, ca locuitorii din apartamentele de bloc (utilizatorii/beneficiarii finali) să poată deveni Clienți (titulari de contract).

Prima condiție impusă de legislație este menționată la Art.28, alin.(2): **"***Sunt considerate utilizatori individuali ai serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare şi persoanele fizice sau juridice din imobile tip condominiu* ***care au executat, pe cheltuiala lor, branşamente proprii de apă potabilă, în amonte de contorul de branşament al condominiului".***

Reamintim că, în conformitate cu același act normativ, ***branşamentul de apă*** *este "partea din reţeaua publică de alimentare cu apă care asigură legătura dintre reţeaua publică de distribuţie şi reţeaua interioară a unei incinte sau a unei clădiri. Branşamentul deserveşte* ***un singur utilizator****. Amplasamentul căminului de branşament se stabileşte* ***la punctul de delimitare al instalaţiilor, de regulă la limita de proprietate*** (…)" deci în afara blocului.

În consecință, toți titularii de apartamente dintr-un condominiu (bloc, scară de bloc constituită într-o Asociație de sine stătătoare) care doresc să devină titulari individuali de contract de furnizare apă/canal, vor trebui să realizeze, pe cheltuiala proprie, o instalație proprie de alimentare cu apă, cu un contor de branșament montat, de regulă, la limita de proprietate, între contorul de branșament și imobil (în afara imobilului).

În continuare legislația prevede condiții suplimentare:

Cf. Art.31 alin.2, "*În vederea trecerii la încheierea contractelor individuale, contractul de furnizare/prestare a serviciului încheiat cu utilizatorul colectiv se poate rezilia, la cererea acestuia, numai cu acordul scris al* ***tuturor*** *proprietarilor, exprimat prin hotărârea adunării generale a asociaţiei luată cu* ***unanimitate*** *de voturi, şi după achitarea la zi a tuturor debitelor datorate către operator*".

Dealtfel, există și rațiuni tehnice care impun ca operatorul să aprobe încheierea de contracte individuale, dacă sunt respectate toate celelalte condiții legale inclusiv realizarea de instalații

individuale cu contoare de branșament montate la limita de proprietate, doar dacă **TOȚI** proprietarii dintr-o Asociație realizează aceste lucrări **concomitent.**

De asemenea, funcție de tipul de distribuție în bloc:

Alin.(3): "*În condominiile cu sistem de distribuţie **verticală** a apei reci/calde este admisă încheierea de contracte individuale de furnizare/prestare a serviciului dacă sunt îndeplinite **cumulativ** următoarele condiţii:*

a) în toate locurile de consum al apei reci şi al apei calde din proprietatea individuală se montează, pe cheltuiala utilizatorului, numai contoare de apă cu citire la distanţă care sunt utilizate ca aparate de măsură a consumului individual şi se verifică metrologic la scadenţă;

b) în toate proprietăţile individuale din condominiu se montează, cu avizul operatorului, acelaşi tip de contor;

c) certificatele metrologice emise de producător/laboratorul autorizat metrologic pentru contoarele de apă cu citire la distanţă montate în toate proprietăţile individuale se predau operatorului".

Alin.(4):"*În condominiile cu sistem de distribuţie **orizontală** a apei reci este admisă încheierea de contracte individuale de furnizare/prestare a serviciului, dacă sunt îndeplinite **cumulativ** următoarele condiţii:*

a) contorul de apă aferent proprietăţii individuale este utilizat ca aparat de măsură a consumului individual şi se verifică metrologic la scadenţă, pe cheltuiala utilizatorului;

b) în condominiile în care apa caldă este distribuită în sistem vertical, pe lângă condiţiile de la lit. a), utilizatorii trebuie să mai asigure, pe cheltuiala lor, montarea de contoare de apă cu citire la distanţă în toate locurile de consum al apei calde din proprietatea individuală; în toate proprietăţile individuale din condominiu se montează, cu avizul operatorului, acelaşi tip de contor care este utilizat ca aparat de măsură a consumului individual de apă caldă şi se verifică metrologic la scadenţă;

c) certificatele metrologice emise de producător/laboratorul autorizat metrologic pentru contoarele de apă aferente proprietăţilor individuale şi, după caz, pentru contoarele de apă caldă cu citire la distanţă montate în proprietăţile individuale se predau operatorului".

În fine, se precizează:

Alin.(5): *"Indiferent de sistemul de distribuţie a apei în condominiu, contractarea individuală a furnizării/prestării serviciului cu utilizatorii din condominiu se face **în punctul de delimitare dintre reţeaua publică şi instalaţia interioară** a condominiului, respectiv contorul montat la branşamentul condominiului, pentru alimentarea cu apă, şi căminul de racord, pentru preluarea la canalizare"*.

În consecință, încheierea de contracte individuale de furnizare a apei pentru apartamentele dintr-un condominiu (bloc) se poate face doar dacă TOȚI titularii de apartamente, realizează CONCOMITENT pe cheltuiala proprie, instalații individuale de alimentare, cu câte un contor de branșament la limita de proprietate.

Separarea concomitentă a tutror locatarilor se va face pe baza unor documentatii avizate de operator. În cazul în care se parcurg toate etapele sus menționate, tipul contorului de branșament individual va fi precizat în avizul tehnic.

Pentru a înțelege diferența dintre sistemul de distribuție orizontală și verticală a apei reci, normativele definesc **sistemul de distribuție verticală** ca fiind acel sistem în care într-un condominiu (bloc) există coloane de apă care traversează nivelele, prin apartamente, de jos în sus, cu ramificații pentru toate punctele de consum (baie, bucătărie), iar **sistemul de distribuție orizontal** ca fiind acela în care există conducte pozate orizontal pe fiecare nivel (etaj) al imobilului, racordate la o coloană unică.

Redăm, în continuare, câteva definiții din din Legea nr.241/2006 a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare și din Ordinul ANRSC nr. 88/2007 pentru aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, cu rol explicativ pentru stabilirea atribuțiilor Companiei și situarea în relația cu clienții.

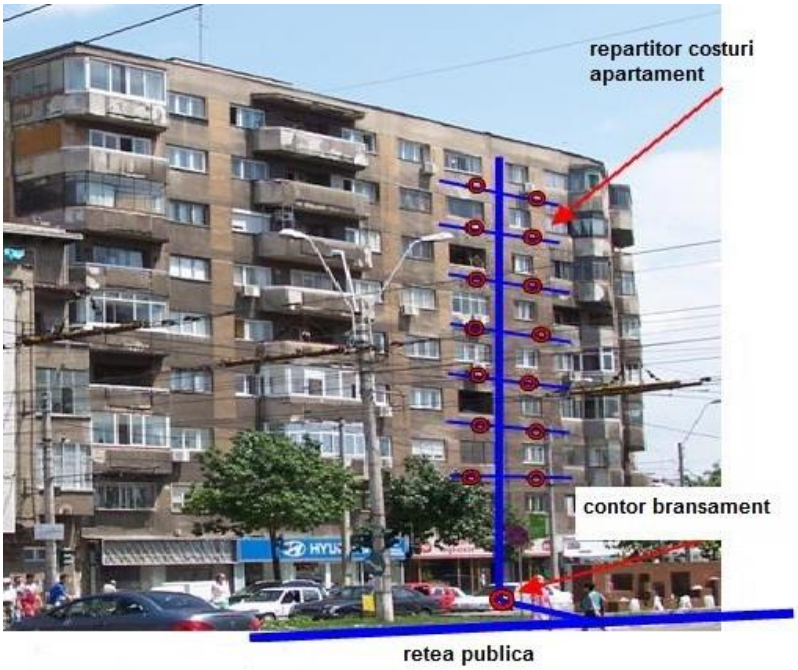
Pentru economie, vom desemna, în continuare, prin ”AP/L”, Asociatia de Proprietari/Locatari. Comitetele de locatari din imobile (altele decât blocuri) cu mai multe apartamente sunt asimilate.

Operatorii (cum este și C.A.S.S.A.) administrează rețelele **publice** de alimentare cu apă, iar limita de proprietate între rețelele publice și așa numitele ”rețele interioare” (în administrarea/proprietatea clienților) se află la nivelul **căminului de branșament** (acolo unde se aflî **contorul de branșament**).

Am dat deja mai sus definiția **branșamentului** de apă. În mod similar, **racordul** de canalizare este “*partea din reţeaua publică de canalizare care asigură legătura dintre instalaţiile interioare de canalizare ale utilizatorului şi reţeaua publică de canalizare, inclusiv căminul de record (…*)

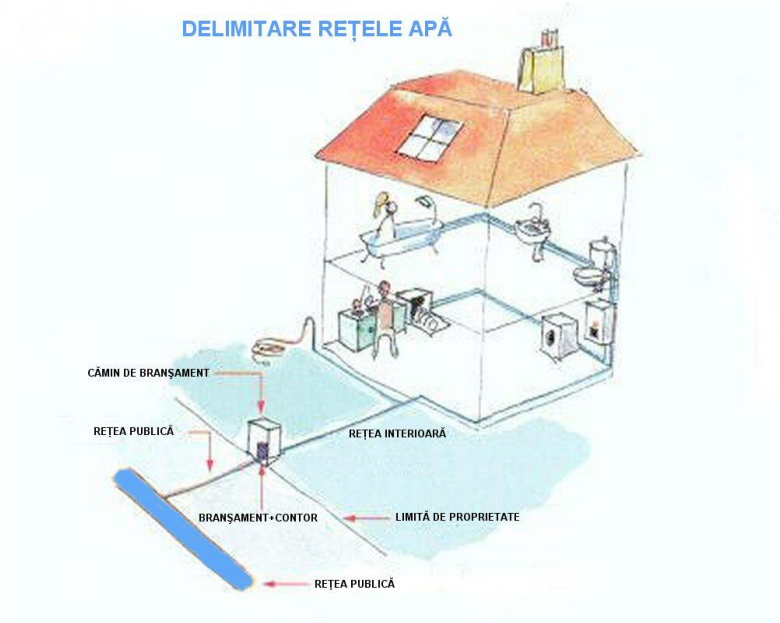
Nu constituie reţele publice:

- reţelele interioare de utilizare aferente unei clădiri de locuit cu mai multe apartamente, chiar dacă aceasta este în proprietatea mai multor persoane fizice sau juridice;
- reţelele aferente unei incinte proprietate privată sau unei instituţii publice pe care se află mai multe imobile, indiferent de destinaţie, despărţite de zone verzi şi alei interioare private;
- reţelele aferente unei platforme industriale, în care drumurile de acces şi spaţiile verzi sunt proprietate privată, chiar dacă aceasta este administrată de mai multe persoane juridice;

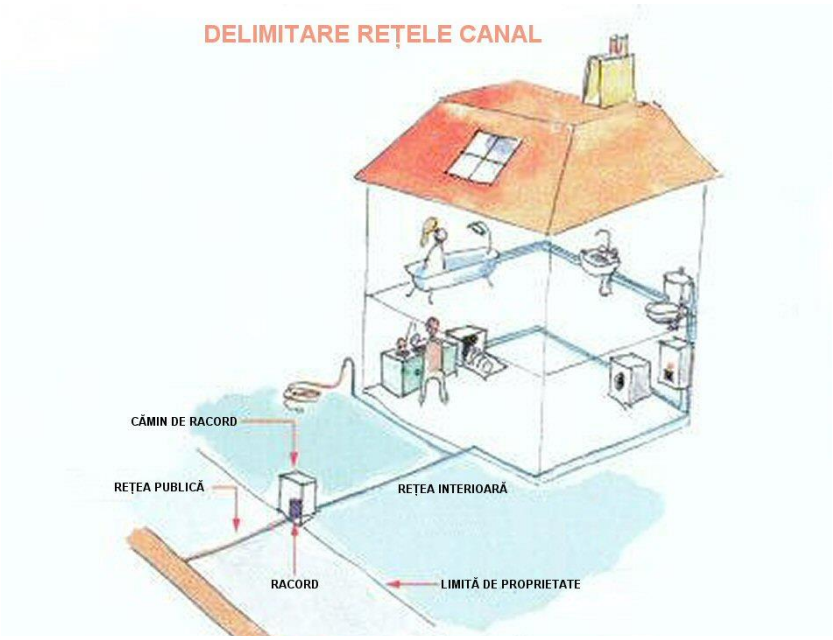


Instalaţiile interioare de apă sunt definite ca fiind *„totalitatea instalaţiilor aflate în proprietatea sau în administrarea utilizatorului, amplasate după punctul de delimitare dintre reţeaua publică şi instalaţia interioară de utilizare a apei, şi care asigură transportul apei preluate din reţeaua publică la punctele de consum şi/sau la instalaţiile de utilizare;”*

ATENTIE: A nu se înțelege că expresia “interioare” se referă doar la instalațiile din interiorul clădirilor.



Similar, **instalaţiile interioare de canalizare** – *„totalitatea instalaţiilor aflate în proprietatea sau în administrarea utilizatorului, care asigură preluarea şi transportul apei uzate de la instalaţiile de utilizare a apei până la căminul de racord din reţeaua publică”.* În condițiile în care, în particular, în cazul blocurilor, există diverse cămine intermediare, de regulă situate câte unul în dreptul fiecărei scări de bloc, căminul de racord la nivelul căruia se află limita de demarcație dintre rețelele publice administrate de către operator și rețelele „interioare” este, de regulă, cel situat cel mai aproape de rețeaua publică stradală de canalizare.



C. PREVEDERI ALE UNOR ALTE ACTE NORMATIVE

Legea nr. 458/2002 privind calitatea apei potabile modificată prin Legea 311/2004.

Reglementează calitatea apei potabile (apa destinată consumului uman) și stabilește valorile (limitele) pe care trebuie să le îndeplinească parametrii de calitate ai apei potabile.

Trebuie precizat faptul că parametrii de calitate ai apei prevăzuți în acest act normativ, respectați de C.A.S.S.A., sunt aliniați standardelor Europene (Noua Directivă a Apei nr. 98/83 din 1998 a Comisiei Europene privind calitatea apei destinată consumului uman).

Valorile admise pentru câțiva din principalii parametrii precum și o medie a valorilor anuale determinate în sistemul zonal Cluj sunt prezentați în tabelul de mai jos.

Nr. crt.	Parametrii determinaţi	UM	Valoarea anuala medie	Limita admisă conf. Legii 458/2002 republicată în 2011 şi Legii 311/2004	Metoda de analiză
1	Turbiditate	NTU	0,3	≤5	SR EN ISO 7027/2001
2	pH	unit.pH	7,04	≥ 6,5 ≤ 9,5	SR ISO 10523/2012
3	Conductivitate electrică	µS/cm	353	< 2500	SR EN 27888/97
4	Duritate	°G	2,12	≥5	SR ISO 6059/2008
5	Clor rezidual liber	mg/l	0,14	≥0,1 ≤ 0,5	Metoda 8021 HACH cu DPD
6	Indice de permanganat	mg [O]/l	0,53	5	SR EN ISO 8467 2001
7	Amoniu	mg/l	< 0,01	0,5	SR ISO 7150-1 2001
8	Azotiţi	mg/l	< 0,006	0,5	SR EN 26777:2002/C91:2006
9	Azotaţi	mg/l	-	50	SR ISO 7890-3/2000
10	Plumb	µg/l	< 0,5	10	SR EN ISO 15586/2004
11	*Clostridium perfringens*	nr/100ml	0	0	Conf. Legii 458/2002 republicata in 2011 si Legii 311/2004
12	Bacterii coliforme	nr/100 ml	0	0	SR EN ISO 9308-1/2015
13	*Escherichia coli*	nr/100 ml	0	0	SR EN ISO 9308-1/2015
14	Enterococi	nr/100 ml	0	0	SR EN ISO 7899-2/2002
„<” – rezultate obţinute în afara limitei de determinare a metodei.					

În același act normativ mai găsim o serie de prevederi importante, și anume:

- Calitatea apei potabile este corespunzătoare când valorile stabilite pentru parametri sunt în conformitate cu prevedrile art.5, în următoarele puncte de prelevare a probelor: la robinetul consumatorului și la punctul de intrare în clădire, în cazul apei potabile furnizate prin rețeaua de distribuție **Dar** - subliniere deosebit de importantă - se precizează în continuare că dacă în situația prevazută anterior se constată că valorile parametrilor nu se încadrează în valorile stabilite pentru parametri ***din cauza sistemului de distribuție interioară sau a modului de întreținere a acestuia,*** se consideră că au fost îndeplinite obligațiile ce revin producătorului, respectiv distribuitorului.
- Monitorizarea calității apei potabile se asigură de către producător, distribuitor și de autoritatea de sănătate ***publică județeană.***
- ***Producătorii de apă potabilă distribuită prin sistem public trebuie*** să asigure accesul populației la datele privind calitatea apei potabile produse, să permită inspecția de către reprezentanții populației la orice oră acceptabilă, la cel puțin un birou de rețatii cu publicul, să afișeze programul și numărul de telefon la care se pot obține date despre calitatea apei potabile produse și distribuite***.***

Compania de Apă SOMEŞ S.A. (C.A.S.S.A.) prelevează **zilnic** apa, în scopul analizei calităţii, din câteva zeci de puncte alese aleatoriu din întreg sistemul de distribuţie, iar la Staţia de Tratare a apei Gilău, calitatea apei este monitorizată permanent. Rezultatele determinărilor pentru principalii parametri fizico-chimici, bacteriologici și micro-biologici sunt postate zilnic pe website-ul CASSA – **www.casomes.ro** – la secțiunea ”Descarcă buletinul de calitate a apei”. Calitatea apei este monitorizată aleatoriu de către Direcția de Sănătate Publică. Istoric, nu s-a înregistrat vreo abatere de la parametrii legali de calitate ai apei care să afecteze potabilitatea acesteia.

Compania de Apă SOMEȘ cumpară apa brută de la Apele Române (și Hidroelectrica în cazul lacului Tarnița). Începând cu anul 2009, sursa de bază de apă brută folosită pentru potabilizare este lacul Tarnița, lacurile Gilău și Someșul Cald precum și sursa subterană Florești fiind surse complementare.

Din luna Iunie 2011, municipiul Dej a început să fie alimentat cu apă din sursa Tarnița, respectiv stația de tratare Gilău, urmare a finalizării unei investiții în cadrul proiectului POS Mediu care a avut ca și obiectiv prelungirea aducțiunii existente Gilău-Gherla până la Dej. S-a eliminat astfel situația unică existentă până la această dată, prin care municipiul Dej era alimentat cu apă de la stația de tratare aparținând unei firme private(Combinatul).

În perioada 2008 – 2015 a proiectului POS Mediu s-a realizat Studiul de Fezabilitate pentru aducțiunea Gilău – Sălaj, prin care se intenționează alimentarea cu apă a întregului județ Sălaj din sursa Tarnița. Construcția propriu-zisă a aducțiunii se va realiza într-o etapă ulterioară de investiții, astfel încât și locuitorii Sălajului să beneficieze de aceiași apă de bună calitate ca și clujenii.

Legea nr. 196/2018 privind înființarea, organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari și administrarea condominiilor

Are o serie de prevederi importante care, deși se referă la problemele **interne** ale administrării Asociațiilor de Proprietari/Locatari (desemnate în continuare AP/L), au relevanță și asupra relației cu C.A.S.S.A.

Datorită faptului că societatea noastră **nu are dreptul de a se amesteca în problemele interne ale Asociației,** aceste prevederi legale sunt menționate pentru a reaminti faptul că hotărârile adunărilor generale ale AP/L nu pot fi luate în afara cadrului legal în vigoare.

RECOMANDĂRI

ale Companiei de Apa SOMEȘ S.A. pentru împărțirea consumului de apă al unei asociații în situațiile în care doar o parte din apartamente sunt contorizate individual.

Deoarece legislația privind funcționarea Asociațiilor nu indică o metodă concretă de împărțire a consumului de apă, în această situație și deoarece în astfel de cazuri NU se pot aplica normele de pauşal pentru apartamentele necontorizate (este interzisă aplicarea normelor de pauşal acolo unde imobilul este contorizat la nivel de branşament), propunem două metode de împărțire a consumului de apă înregistrat la nivelul branşamentului (cel care apare pe factura emisă de operator) în funcție de situația din imobil.

A. Toate apartamentele au repartitoare de costuri (contoare de apartament).
- Se adună toate consumurile înregistrate de repartitoarele de costuri din apartamente;
- Se scade suma obținută din consumul înregistrat la branşament;
- Diferența se împarte proporțional cu numărul de persoane care au locuit în fiecare apartament în perioada de facturare.

B. Unul sau mai multe apartamente nu sunt contorizate

-- Se calculează suma consumurilor tuturor apartamentelor contorizate;

- Se împarte suma respectivă la numărul de persoane care au locuit în acele apartamente în perioada facturată - rezultă un consum mediu/persoană;

- Se aplică această medie/persoană la apartamentele necontorizate, prin înmulțirea consumului mediu/persoană cu numărul de persoane care au locuit în apartamentele necontorizate în perioada facturată. Rezultă un consum total al apartamentelor necontorizate;

- Se adună suma consumurilor apartamentelor contorizate cu suma astfel calculată de la apartamentele necontorizate - rezultă un total consum Asociație în perioada facturată.

- Se compară acest consum total cu consumul indicat de factura lunară emisă de Companie. Dacă consumul total al Asociației - calculat în modul de mai sus - este mai mic decât consumul indicat de factura CASSA, diferența se împarte proporțional cu numărul total de persoane care au locuit în condominiu în perioada de facturare.

Indiferent ce modalitate de împărțire a consumului pe bloc este decisă, ea va trebui adoptată prin Hotărâre a adunării generale, conform legislației privind funcționarea Asociațiilor. Comitetele sau Asociațiile de locatari (fără personalitate juridică) pot fi asimilate Asociatiilor de proprietari din acest punct de vedere.

Trebuie însă menționat că în cf. cu prevederile Art. 12 alin. (1) din Legea nr. 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, modificată prin Legea nr.224/2015, "*În exercitarea atribuţiilor ce le revin autorităţile administraţiei publice locale adoptă hotărâri sau emit dispoziţii, după caz, privitoare la (printre altele)* "k) *elaborarea şi aprobarea metodologiei de repartizare şi facturare individuală a consumului de apă înregistrat la branşamentul condominiului".*

Ordinul Nr. 29/N/1993 al MLPAT pentru aprobarea Normativului-cadru privind contorizarea apei și a energiei termice la populație, instituții publice și agenți economici

Stabilirea consumurilor de apă potabilă **la utilizatorii necontorizați** se face conform baremurilor stabilite în regim pausal (art. 3.3.1.) prin Anexa 1.

Conform Anexei 1 la normativul-cadru si Listei de baremuri orientative pentru determinarea in sistem pausal a consumurilor de apa pe categorii de consumatori, consumurile normate sunt:

- Pentru imobilele cu instalații interioare de apă și canalizare, cu preparare locală a apei calde menajere - 6,3 mc/persoană/lună.
- Pentru imobilele cu instalații centrale de încălzire a apei (puncte și centrale termice) în care este inclus și consumul de apă caldă - 8,4 mc/persoană/lună.

Baremuri pentru alte situații specifice se pot consulta din actul normativ sus-menționat.

Ordinul nr. 88/2007 al ANRSC

pentru aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare

ANRSC este Autoritatea națională de reglementare în domeniul serviciilor comunitare de utilități publice. ANRSC a elaborat un Regulament-cadru și un Contract-cadru la nivel național pentru serviciile de alimentare cu apă și de canalizare, pe baza căruia toți operatorii din țară au trebuit să își întocmească Regulamente și Contracte proprii.

Pe baza Regulamentului-cadru la nivel național, Compania de Apă Someș S.A. a întocmit un Regulament propriu, aprobat de către ADI (Asociația Regională pentru Dezvoltarea Infrastructurii din Bazinul Hidrografic Someș – Tisa) care poate fi vizualizat pe website-ul societății **www.casomes.ro** secțiunea Infromații utile – Regulament/contract.

Legea nr. 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, modificată prin Legea nr. 224/2015

Acest act normativ reglementează cele mai multe aspecte privind gestionarea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare precum și relația contractuală dintre operator și clienți.

În cele ce urmează vom menționa prevederi legale din acest act normativ și le vom corela cu unele dintre cele mai frecvente situații semnalate în practică.

Utilizarea apei din rețea

Recomandăm utilizatorilor să **NU** folosească apa din rețeaua publică pentru scopuri de grădinarit/agricultură. În afară de faptul că această utilizare este descurajată de legislația existentă, poate duce în particular în perioadele caniculare când crește consumul de apă – la situația depășirii volumului/debitului proiectat pentru rețea, iar clienții de la capăt de rețea pot rămâne fără apă.

Atât legislația cât și considerentele de utilizare rațională a apei potabile, în particular în perioada actuală caracterizată prin schimbări climatice majore în care nu de puține ori avem parte de secetă, **descurajează utilizarea apei potabile distribuite prin rețeaua publică în alte scopuri decât pentru satisfacerea nevoilor gospodărești.**

În conformitate cu prevederile art.4, alin. (1) din Legea serviciului de alimentare cu apă și de canalizare nr.241/2006 cu modificările ulterioare, *„Apa potabilă distribuită prin sistemele de alimentare cu apă este destinată satisfacerii cu prioritate a nevoilor gospodăreşti ale populaţiei, ale instituţiilor publice, ale operatorilor economici şi, după caz, pentru combaterea şi stingerea incendiilor, în lipsa apei industriale*". Aceste prevederi sunt cuprinse și în contractul de furnizare/prestare a serviciului încheiat de CASSA cu fiecare client.

Iar potrivit prevederilor art. 229, din Ordinul nr.88/2007 al ANRSC **(**Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală), **"***Utilizatorul este obligat: b) să asigure folosirea eficientă şi raţională a apei preluate din reţeaua de alimentare cu apă, prin încadrarea în normele de consum pe persoană, unitatea de produs sau puncte de folosință, conform debitelor prevăzute în standardele în vigoare; c) să utilizeze apa numai pentru folosințele prevăzute în contractul de furnizare a serviciilor.*

Al doilea branșament la un client

(la aceeași adresă utilizatorul vrea să folosească al doilea branșament pentru

piscină sau udat/irigat și nu vrea să plătească canal)

În conformitate cu Legea nr. 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare – Republicată, modificată prin Legea 215/2018, art. 3. alin. 9. Lit. i) branşamentul de apă - partea din reţeaua publică de alimentare cu apă care asigură legătura dintre reţeaua publică de distribuţie şi reţeaua interioară a unei incinte sau a unei clădiri. Branşamentul deserveşte un singur utilizator.

Iar conf. Art. 28 (1) Are calitatea de utilizator individual al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare orice persoană fizică sau juridică ce deţine, în calitate de proprietar ori cu drept de folosinţă dat de proprietar, un imobil având branşament propriu de apă potabilă sau racord propriu de canalizare şi care beneficiază de serviciile operatorului pe bază de contract de furnizare/prestare încheiat în nume propriu.

Art. 43 alin.(1) din Regulamentul serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare (Cluj-Salaj) aprobat prin *Hotărârea nr. 12/2010 a ADI, Regulament elaborat pe baza Regulamentului-cadru la nivel national aprobat prin Ordinul nr.88/2007 al ANRSC, se stipuleaza: „Cantitatea de apă evacuată de către utilizatorii din mediul urban, în sistemul public de canalizare, se consideră a fi egală cu cantitatea de apă consumată, iar pentru utilizatorii din mediul rural se considera a fi egala cu 80% din cantitatea de apa consumata, conform SR EN 1846-1:2006 (…)"* și nu există alte prevederi legale care – dacă ar fi posibil ca un client sa aibă mai multe branșamente (ceea ce nu este cazul) - să permită luarea în calcul pentru facturare doar a apei consumate, fară canal.

În consecință, un client poate avea un singur branșament, iar pentru consumul de apă de la acel branșament se calculează 100% canal.

De asemenea, coroborat și cu prevederile care definesc calitatea de client (existenta *unui* branșament), Compania de Apă SOMEȘ nu va da curs solicitărilor de montare, la aceiași adresă poștală, a unui branșament secundar pentru piscină etc.

Accesul la serviciile de alimentare cu apă și de canalizare

Art. 29 din **Legea nr. 241/2006** a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare stipulează: ***„*** *Dreptul de acces nediscriminatoriu şi de utilizare a serviciului este garantat tuturor utilizatorilor, în condiţii contractuale şi cu respectarea prevederilor regulamentului serviciului şi a programelor de reabilitare, extindere şi modernizare a sistemelor de alimentare cu apă şi de canalizare"*.

În cazul rețelelor sau altor elemente de infrastructură de alimentare cu apă și/sau de canalizare realizate de persoane (fizice sau juridice) private, predarea acestora către autoritățile publice și apoi încredintarea spre administrare către operator NU poate fi condiționată de solicitarea ca operatorul să avizeze branșarea/racordarea ulterioară a altor utilizatori doar după aprobarea investitorilor inițiali. Aceștia beneficiază prin cadrul legal existent de dreptul de despăgubire, dar obligația de a impune unor utilizatori noi să despăgubească investitorii inițiali nu poate fi transferată operatorului. Odată ce rețeaua privată a fost predată autorităților publice și apoi dată în exploatarea operatorului, acesta este obligat să avizeze nediscriminatoriu branșarea/racordarea altor utilizatori.

Obligația de racordare la canalizare

Art. 31 (13) "*Utilizatorii au obligaţia de a respecta clauzele contractului de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare,* ***inclusiv prevederile regulamentului serviciului****".*

IMPORTANT!

Art.31 alin.(14) conține o prevedere foarte importantă privitor la **LEGAREA LA CANALIZARE**. Astfel, *„Utilizatorii, persoane fizice sau juridice, inclusiv cei care au sisteme proprii de alimentare cu apă,* ***au obligaţia de a se racorda la sistemele publice de canalizare existente sau nou-înfiinţate****, dacă aceştia nu deţin staţii de epurare avansată care respectă condiţiile de descărcare a apelor epurate în mediul natural*.

Constatarea neracordării la canalizare se face de către Garda de Mediu, la sesizarea operatorului, amenda contravențională fiind între 2.000 și 4.000 lei.

Compania de Apă SOMEȘ nu facturează servicii pe care nu le prestează. În consecință, toate solicitările de scoatere de la facturare a serviciului de canalizare urmare a desființării racordului de canalizare (sau a inexistenței unui racord) vor primi un răspuns pozitiv, însă conf. prevederilor legale sus-menționate operatorul va notifica Garda de Mediu în vederea constatării contravenției de a nu fi legat la canalizarea publică, acolo unde există, și a aplicării sancțiunilor legale.

De asemenea, o prevedere în același sens, valabilă pentru Cluj-Napoca, este prevazută în art.7, alin.16 din Hotărârea Consiliului Local nr.191/2009 privind buna gospodărire a municipiului Cluj-Napoca, conform căreia constituie contravenție și se sancționează cu amendă "neluarea de către proprietari a măsurilor de racordare a imobilelor la rețeaua de canalizare stradală existentă sau la rețeaua nou introdusă pe străzile în curs de modernizare, cu amenda de la 1000 lei la 2000 lei".

Legea nr. 51/2006 a serviciilor comunitare de utilităţi publice, modificata si completata prin Legea nr. 225/2016

ATENTIE!
Conf. **Art. 46 „***Constituie infracţiune în domeniul serviciilor de utilităţi publice şi se pedepseşte potrivit prevederilor Legii nr. 286/2009 privind Codul penal, cu modificările şi completările ulterioare, dacă sunt săvârşite cu intenţie, următoarele fapte:*
a) furtul de apă *din sistemul public de alimentare cu apă;*

Forța majoră

în cazul neîndeplinirii obligațiilor contractuale

Fenomenele meteorologice extreme din ultimii ani, consecutiv schimbărilor climatice la care asistăm – secete prelungite care duc la secarea unor surse locale de alimentare cu apă, temperaturi negative deosebit de scăzute pe perioade mai îndelungate etc – pot afecta continuitatea prestării serviciului, în principal a alimentării cu apă, independent de eforturile operatorului.

Aceste fenomene pot fi potențate de particularități ale execuției rețelelor – cum s-au dovedit pe parcursul iernii 2016/2017 când multe din cazurile de conducte sau branșamente înghețate ar fi putut fi evitate dacă acestea ar fi fost pozate (îngropate) cu respectarea normativelor locale privind adâncimea de îngheț, ceea ce nu a fost cazul.

În astfel de situații, operatorul se poate preleva de prevederile legale privind forța majoră, întrucât întreruperea furnizării apei este independentă de eforturile lui. Legea nr. 51/2006 a serviciilor comunitare de utilităţi publice, modificată și completată prin Legea nr. 225/2016, la art. 37 al. (5) stipulează: *"Operatorii serviciilor de utilităţi publice nu răspund faţă de utilizatori pentru întreruperea furnizării/prestării serviciilor sau pentru calitatea acestora, în cazuri de forţă majoră*".

Regulamentul cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare din 2007 conține prevederi cu referire la survenirea unor situații de forță majoră, astfel:

Art. 222 al. **(1) "***Funcţionarea sistemului de alimentare cu apă şi de canalizare trebuie să fie continuă, operatorul răspunzând pentru neîndeplinirea serviciului, în conformitate cu clauzele contractuale sau condiţiile de menţinere a licenţei.*

(2)*În cazul lipsei de debit ca urmare a reducerii debitelor de apă ale sursei în caz de secetă sau îngheţ, distribuţia apei se va face după un program propus de operator şi aprobat de autoritatea administraţiei publice locale, program ce va fi adus la cunoştinţa utilizatorilor în timp util, prin mijloace adecvate (mass-media, afişare la utilizator)."*

Art. 227 *"Operatorul de servicii din sistemul de alimentare cu apă şi de canalizare nu răspunde pentru neîndeplinirea serviciului, în cazurile de forţă majoră, precum şi în următoarele cazuri:*

a) *ca urmare a lucrărilor de întreţinere, reparaţii, modernizări, extinderi, devieri, branşări noi, schimbări de contoare, dacă operatorul a anunţat utilizatorii despre eventualitatea opririi furnizării apei, specificând data şi intervalul de timp în care aceasta va fi oprită. Anunţul de oprire a furnizării apei, prin mass-media şi/sau afişare la utilizatori, după caz, în funcţie de numărul de utilizatori afectaţi trebuie făcut înainte, cu un număr de ore stabilit prin contract;"*

Art. 228 *"Operatorul are dreptul:*

a) *să oprească temporar furnizarea apei sau prestarea serviciului de canalizare, fără înştiinţarea prealabilă a utilizatorilor şi fără să îşi asume răspunderea faţă de aceştia, în cazul unor avarii grave a căror remediere nu suferă amânare, care pot produce pagube importante, accidente sau explozii, defecţiuni ale instalaţiilor interioare ale utilizatorului sau care afectează buna funcţionare a sistemului de alimentare cu apă şi/sau de canalizare. În astfel de cazuri, operatorul are obligaţia de a anunţa utilizatorii imediat de situaţia apărută prin toate mijloacele ce le are la dispoziţie;*

b) *să restricţioneze alimentarea cu apă a tuturor utilizatorilor, pe o anumită perioadă, cu înştiinţarea prealabilă, în cazul în care apar restricţionări justificate la sursa de apă sau la racordarea şi punerea în funcţiune a unor noi capacităţi din cadrul sistemului de alimentare cu apă sau de canalizare ori a unor lucrări de întreţinere planificate. Aceste restricţionări se pot face cu aprobarea autorităţilor administraţiei publice locale, cu excepţia cazurilor de forţă majoră;"*

De asemenea, Contractul de furnizare are prevederi similare.

SECTIUNEA a III-a

ASPECTE MAI DES ÎNTÂLNITE ÎN RELAȚIA CU ASOCIAȚIILE DE PROPRIETARI/LOCATARI

Vom aborda aici unele probleme care apar mai des în relația dintre Compania de Apă SOMEȘ ca operator și Clienți - administrațiile asociatiilor de Proprietari/locatari, împuterniciții locatarilor și clienții persoane fizice (de la case).

C.A.S.S.A. a publicat și publică periodic în presă materiale care încearcă, pe baza cadrului legal existent, clarificarea acestor probleme. O parte din aceste materiale reprezintă strict recomăndari din partea C.A.S.S.A., devreme ce privesc probleme interne ale asociației (cum este de exemplu repartizarea cheltuielilor aferente facturii de apă), unde Compania nu are competență. Aceste materiale sunt repetate periodic, prezentate pe portalul Companiei, afișate la sediu și distribuite reprezentanților AP/L la sediul Companiei. Vom include, în continuare, toate acele materiale care fac referire la aspecte ale relației dintre noi - Furnizorul - și dumneavoastră - Clientul.

1. Calitatea apei

Apa distribuită clienților din județele Cluj și Sălaj prin infrastructura de alimentare cu apă aflată în administrarea Companiei de Apă Someș S.A. este colectată din surse de suprafață și/sau subterane și este potabilizată în stațiile de tratare precum și cu ajutorul stațiilor de clorinare amplasate în puncte strategice în întreaga arie deservită.

Societatea noastră prelevează zilnic apă, în scopul analizei calităţii, din cţteva zeci de puncte alese aleatoriu din întreg sistemul de distribuţie, iar la Staţiil de Tratare a apei Gilău și Vârșolț, calitatea apei este monitorizată permanent.

Rezultatele determinărilor pentru principalii parametri fizico-chimici, bacteriologici și micro-biologici sunt postate zilnic pe website-ul CASSA – **www.casomes.ro** – la sectiunea "Descarcă buletinul de calitate a apei".

Calitatea apei este monitorizată aleatoriu și de către Direcția de Sănătate Publică. Istoric, nu s-a înregistrat vreo abatere de la parametrii legali de calitate ai apei care să afecteze potabilitatea acesteia.

Conform ART. 6 alin. (1) lit.a **din Legea nr 458/2002 privind calitatea apei potabile** cu modificarile ulterioare**, c**alitatea apei potabile furnizate prin rețeaua de distribuție este corespunzătoare când valorile stabilite pentru parametri sunt în conformitate cu prevedrile art.5, în urmatoarele puncte de prelevare a probelor:

- la robinetul consumatorului;
- la punctul de intrare în clădire.

Dar - subliniere deosebit de importantă - alin. (2) precizează că dacă în situația prevazută la alin. (1) lit. a) se constată că valorile parametrilor nu se încadrează în valorile stabilite pentru parametri ***din cauza sistemului de distribuție interioară sau a modului de întreținere a acestuia,*** se consideră că au fost îndeplinite obligațiile ce revin producătorului, respectiv distribuitorului.

Aceasta înseamnă că, dacă la branșament, calitatea apei este corespunzătoare, Compania nu este răspunzătoare pentru deteriorarea calității sau parametrilor apei furnizate datorită rețelelor interioare.

Rețelele interioare, de multe ori vechi sau din materiale depășite, în special dacă nici nu sunt întreținute/reparate/schimbate, nu vor face decât să altereze proprietățile apei care este livrată la intrarea în condominiu.

Orice lucrare efectuată de locatari pe rețelele interioare (montare/schimbare de contoare de apartament, microcentrale, alte lucrări etc.) care are loc cu oprirea apei, va fi urmată inerent de apariția, pentru un timp, a unei ape care poate fi tulbure sau colorată din cauza stării precare a rețelelor interioare și care turbulență sau culoare nu este din vina C.A.S.S.A.

În cazul tuturor lucrărilor de intervenție la rețelele de apă, personalul CASSA are obligația ca înainte de reluarea furnizării apei să spele porțiunea de rețea respectivă cu apă de la hidranți, astfel ca utilizatorii să nu primească apa tulbure. Este totuși recomandat ca după orice întrerupere a alimentării cu apă, după revenirea acesteia să lasați apa să curgă la robinet câteva minute.

La orice sesizare privind calitatea apei, Compania prelevează probe de apă de la branșament și robinet, le supune analizelor în laboratoarele acreditate și transmite utilizatorului rezultatele obținute.

Toate investițiile derulate sau atrase de Companie în ultimii ani în reabilitarea, modernizarea și extinderea rețelelor de apă și de canalizare au în final scopul asigurării unei calități a apei la parametrii europeni pentru comunitatea pe care o deservim și a unui impact minim asupra mediului înconjurător.

Ca rezultat al investițiilor făcute, în special din fonduri comunitare, procesul tehnologic de tratare a apei și în mod particular metodele de monitorizare și analiză a apei potabile distribuite de C.A.S.S.A. precum și echipamentele de laborator folosite sunt conforme standardelor românești și ale Uniunii Europene. Dealtfel una din pre-condițiile importante luate în considerare de Uniunea Europeană în vederea acordării finanțărilor către C.A.S.S.A. a fost tocmai calitatea apei.

NU ne putem permite să facem greșeli privind un aspect atât de important cum este sănătatea a aproape trei sferturi de milion de oameni - copii, femei, bărbați - cât numară populația deservită azi de noi.

Principalele prevederi legislative referitoare la calitatea apei potabile au fost abordate la Capitolul Prevederi ale unor acte normative din prezentul material.

2. „Diferențele de consum”

O alta problemă care revine adesea în discuție și constituie subiectul unei bune părți din petițiile pe care le adresați C.A.S.S.A., este cea a „diferențelor de consum”, respectiv a diferențelor dintre suma repartitoarelor de costuri (contoarelor) de apartament și înregistrările contorului de branșament (al Companiei).

Contorizarea individuală a consumului de apă în condominii (blocuri de locuințe) a adus o serie de efecte pozitive, dar și câteva confuzii în rândul Asociațiilor de Proprietari/Locatari (A.P./L.) privitoare la repartizarea consumurilor. Ne vom referi în continuare doar la consumul de apă rece în condominii.

Trebuie reamintită o prevedere legală de principiu: Clientul (abonatul) C.A.S.S.A. este A.P./L în ansamblul ei, ca persoană juridică, și nu consumatorul individual din apartamentele condominiului. Prin urmare, Compania facturează consumul de apă înregistrat la contorul de branșament. **În toate situațiile, contoarele individuale au, în cel mai bun caz, rolul de repartitoare orientative de consum în interiorul A.P./L. și nu de indicator strict al obligațiilor individuale de plată.**

Se adaugă și un alt aspect și anume situația în care doar o parte din apartamentele din bloc sunt contorizate, ceea ce duce la dispută în privința modalității de repartizare corecte pentru fiecare tip de consumator (contorizat și ne-contorizat).

Modul de repartizare a consumului/cheltuielilor în interiorul condominiului este responsabilitatea *exclusivă* a A.P./L., pe baza unor principii stipulate în acte normative, pe care le-am trecut deja în revistă, C.A.S.S.A. neavând dreptul de a se amesteca în problemele interne ale Asociațiilor.

De cele mai multe ori, diferențele dintre contorul de branșament și suma contoarelor de apartament, pot rezulta, în principal, din unul sau dintr-o combinație a următorilor factori, fără ca aceștia să fie limitativi:

- Clasa de precizie inferioară a contoarelor de apartament comparativ cu contorul de branşament. Contoarele de branșament ale CASSA au, de regulă, clasa C (cea mai înaltă) sau B (intermediară) de precizie, în timp ce mare parte din contoarele de apartament, au clasa de precizie A (cea mai slabă) sau cel mult B. Aceasta înseamnă că apometrul CASSA înregistrează cea mai mare parte a cantității de apă ce trece spre utilizator, în timp ce contoarele de apartament, de precizie inferioară, pot permite, de exemplu, ca pe un robinet ne-etanș să curgă chiar fire subțiri de apă fără să fie înregistrate. La fel la un vas WC;
- Tipurile de contoare de apartament nu sunt de același tip (firmă) între ele și nu sunt de același tip cu contorul de branșament;
- Desele cazuri ivite în practică demonstrează că pierderile de apă pe instalațiile interioare pot, prin cumulare, să fie semnificative, **fără a fi înregistrate de contoarele de apartament**. Ele pot fi cauzate de avarii ale sistemului de distribuție interioară sau de instalații ne-etanșe. De exemplu, un singur fir de apă cu diametrul de doar 2 mm care scapă pe un singur robinet sau vas WC ne-etanșe - neînregistrat de contorul de apartament - poate duce la o pierdere de până la 18 mc (!) pe lună. Pentru comparație, o persoană consumă teoretic, în medie, doar cca. 3-4 mc de apă rece într-o lună.
- Nerespectarea cu strictețe a poziției de montare a contoarelor de apartament indicată de producător (de regulă, orizontal cu ecranul în sus pentru clasele B și vertical pentru cele de clasă A). Un contor instalat chiar ușor înclinat duce la alterarea suplimentară a corectitudinii înregistrării consumului, prin încadrarea în clase de precizie inferioare. Cea mai mică deviere a poziției de montare, determină creșterea semnificativă a acestui debit de pornire, însemnând că o mult mai mare cantitate de apă trebuie să treacă prin contor până când acesta începe să înregistreze. Aceasta înseamnă cantități de apă care nu sunt înregistrate pe contoarele individuale dar, prin cumulare, sunt înregistrate de contorul de branșament.

- Decalajul calendaristic dintre data citirii contorului de branșament de către CASSA. și data citirii contoarelor de apartament.
- Consumuri abuzive ale unor locatari care alterează intenționat înregistrarea contorului propriu de apă. Între practicile cele mai des întalnite în acest sens se regăsesc umplerea vanei sau a rezervorului WC cu un firicel de apă care nu este înregistrat de contorul de apartament și apoi folosirea acesteia pentru diversele scopuri gospodărești; blocarea contorului de apartament prin diverse metode sau chiar inversarea poziției lui de montare etc. Toate aceste consumuri abuzive sunt însă înregistrate, prin însumare, pe contorul de branșament, singurul rezultat fiind amplificarea suplimentară a diferențelor (deja existente datorită ne-etanșeității instalațiilor interioare) dintre suma contoarelor de apartament și contorul C.A.S.S.A.

Clasa de precizie a contoarelor

Contoarele de branşament au clasa de precizie C - cea mai înaltă - iar cele de apartament sunt, de regulă, de clasa A (cea mai slabă) sau maxim B. Contorul de clasa A este conceput şi garantat de către constructor pentru a „porni" î**nregistrarea corectă** *î*ncepând de la cca. 60 l/oră, cel de clasa B de la cca. 30 l/oră, iar cel de clasa C de 15 l/oră (dacă sunt montate corect). De aici rezultă o serie de concluzii:

- că orice consum dintr-un apartament care este mai mic de 30 l/oră sau 60 l/oră, nu este înregistrat corect de contorul interior, dar este înregistrat corect de contorul de branşament. De exemplu, un vas WC ne-etanş care pierde un firicel de apă cu grosimea de doar 1,5 mm, se traduce printr-un debit de cca. 18 l/ora care nu va fi înregistrat de contorul de apartament (18 l/oră este mai mic decat 60 sau 30 l/oră), dar va fi înregistrat de contorul de branşament care începe să înregistreze la 15 l/oră;

- că, de exemplu, practicile incorecte ale unor cetăţeni (despre care noi aflăm de la administratorii de bloc) de a stoca apa în vană cu regim de funcţionare a robinetelor **sub limita debitului de pornire al contorului** de apartament (se umple vana cu un firicel de apă) fac ca aceste consumuri să nu fie sesizate de contorul de apartament, dar vor fi înregistrate de contorul de branşament.

- că, de exemplu, dacă patru apartamente dintr-un bloc au concomitent un consum cu un debit de 10 l/oră, aceste consumuri nu vor fi contorizate (corect) de apometrele de apartament (10 l/oră este mai mic decat debitul de pornire al contorului de apartament de clasa A sau B cu 60 sau 30 l/ora) dar vor fi contorizate de cel de branşament: 4 x 10 l/oră = 40 l/oră care este mai mare decât debitul de pornire de 15 l/oră al contorului de clasa C.

Poziția de montare a contoarelor (influenţează puternic clasa de precizie, respectiv debitul de pornire)

Fabricanţii contoarelor garantează clasa de precizie cu condiţia respectarii poziţiei de montaj indicate. Pentru ca un contor să funcţioneze în clasa de precizie indicată, el trebuie montat perfect orizontal, cu cadranul (sticla) în sus. Orice alterare a poziției de montaj duce la decăderea clasei de precizie: dacă un contor de apartament de clasă de precizie B este montat înclinat sau vertical (uneori chiar o diferenţă de 10 grade este suficientă), el va "cădea" în clasa de precizie A - cea mai proastă - deci el nu va înregistra la un debit de pornire de 30 l/ oră ci de la 60 l/oră. În acest caz, diferenţa de clasă de precizie faţă de contorul de branşament (clasa C - 15 l/oră) creşte foarte mult.

Din cauze obiective sau subiective, peste 90 % din contoarele de apartament sunt montate incorect (deci nu în poziţie orizontală, cu cadranul în sus).

În multe condominii (blocuri), contoarele de apartament nu sunt toate de acelaşi tip şi aceiaşi clasă de precizie (între ele) şi nu sunt de acelaşi tip şi clasă de precizie cu contorul de branșament care este de clasă de precizie C, montat conform normelor tehnice.

Există o impresie greșită în rândul unora dintre Clienții noștri conform căreia Compania ar fi "aprobat" la un moment dat contoarele de apartament. Realitatea este că pe baza cadrului legal existent la un moment dat, C.A.S.S.A. a trebuit sa *avizeze firmele* de contorizare (și nu contoarele comercializate sau instalate de aceste firme, nici tipul nici modul lor de instalare) în sensul de a se asigura că aceste firme aveau instalatori autorizați care să nu afecteze rețelele interioare.

Ce poate face Asociația în acest caz și ce poate face Compania?

De cele mai multe ori, Clienții bănuiesc că de vină pentru aceste diferențe sunt contoarele de branșament.

Deși este extrem de rară situația în care un contor de branșament defect începe să înregistreze mai mult (în defavoarea Clientului), Clienții au la dispoziție posibilitatea de a solicita Companiei *în mod expres*, verificarea metrologică a contorului de branșament.

Legal, contoarele sunt verificate o data la 7 ani.
Dacă Clientul dorește o verificare metrologică în acest interval, are posibilitatea de a adresa o solicitare expresă în acest sens Companiei. Contorul va fi demontat și trimis la verificare metrologică.

Conform Art.2.6.5. (1) din Normativul-cadru din 1993 privind contorizarea apei și a energiei termice la populație, instituții publice și agenți economici aprobat prin Ordinul 29/1993 al MLPAT, *"În cazul verificărilor făcute la cererea abonatului, acesta va trebui să suporte cheltuielile ocazionate de verificare, dacă se dovedește că aparatul înregistrează corect sau dacă înregistrează în favoarea abonatului. Dacă se dovedește că aparatul nu funcționează corect sau înregistrează în favoarea distribuitorului, cheltuielile vor fi suportate de acesta".*

3. Pierderile de apă pe rețelele interioare ale AP/L

Înainte de a aborda această problemă, trebuie să repetăm un lucru care a fost afirmat de nenumarate ori. Ocazional au loc avarii pe rețelele **publice** de alimentare cu apă (administrate de C.A.S.S.A.). Până la remedierea acestor avarii, uneori se produce scurgerea unor cantități de apă. Utilizatorii **nu** plătesc pe factură aceste cantități de apă, devreme ce ele au loc pe rețelele publice și deci, nu trec prin contorul de branșament aferent fiecărui condominiu.

Cauze care generează pierderi de apă

Pierderile de apă pe rețelele interioare, uneori însemnate, sunt cele care, de cele mai multe ori, reprezintă cauza diferențelor dintre suma contoarelor individuale și contorul C.A.S.S.A., cel pe baza căruia se facturează consumul AP/L.

După generalizarea contorizării la nivel de apartament, consumul specific al unei persoane se situează în jurul a 3,5 - 4,5 mc/persoană/lună.

Pierderile menționate pot fi uneori considerabile, depășind, în unele cazuri cu mult chiar, consumul teoretic normal pentru o persoană.

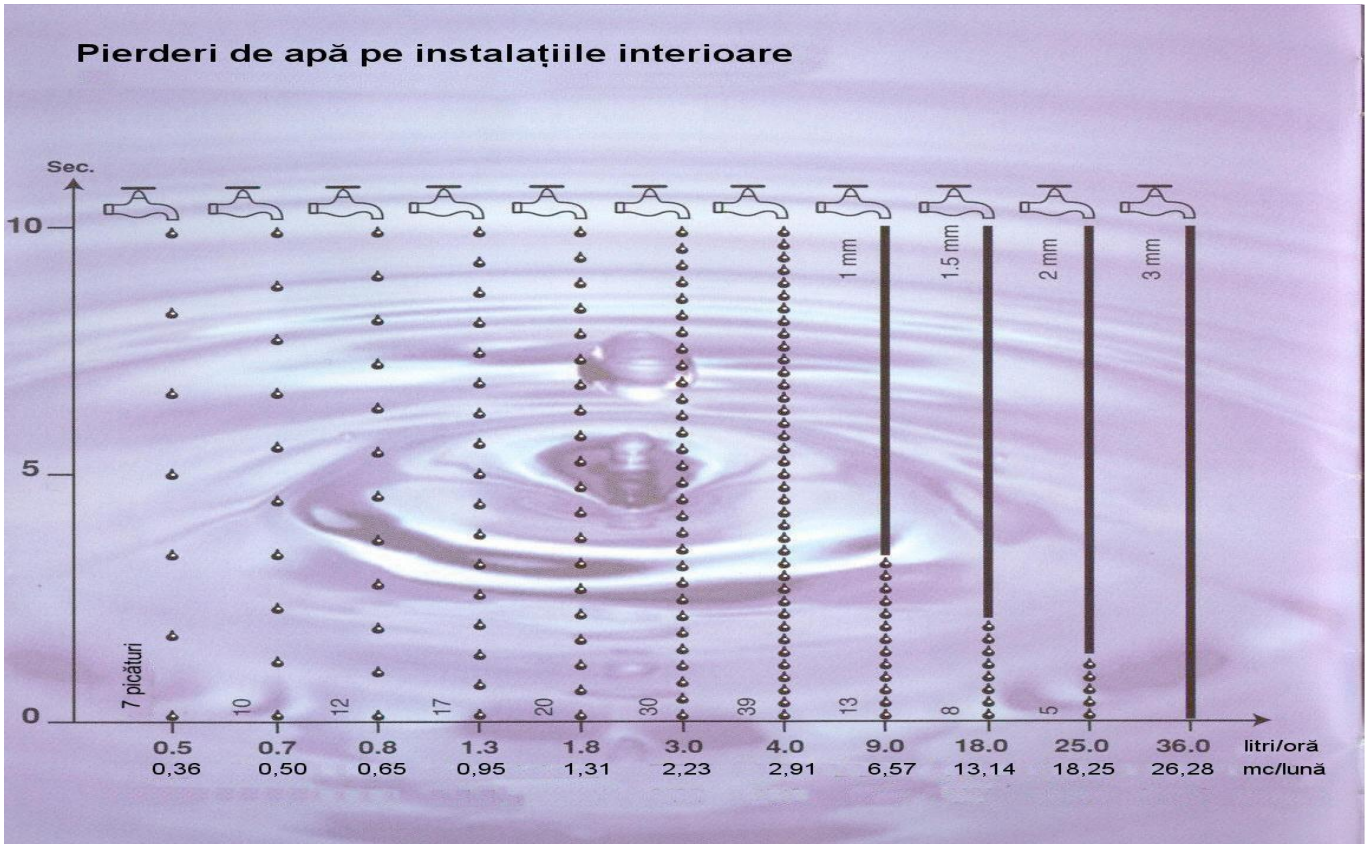
Câteva exemple:

- Un **singur** robinet ne-etanș sau un vas WC care scapă **o singură picatură pe secundă,** vor duce la o **pierdere de apă de 0,5 mc/lună**;
- Un singur robinet sau vas WC care scapă **30 de picături în 10 secunde**, vor duce deja la o **pierdere lunară de 2,23 mc apă!;**
- În fine, dacă firul de apă care se scurge datorită unui singur robinet sau vas WC defecte este de **3 mm grosime**, **pierderea lunară poate depăși 26,2 mc** !!, mai mult decat echivalentul consumului teoretic normal de apă a **PATRU** persoane timp de o lună.

Dacă luăm cazul unui condominiu (bloc) cu o medie de 40 de apartamente și în fiecare din aceste apartamente, un singur robinet care pierde o picătură pe secundă, și respectiv un vas WC

care pierde un fir de apă de doar 1 mm grosime timp de 10 secunde, poate rezulta o pierdere pentru Asociație de **282,2 metri cubi/lună !**

Studiul de mai jos detaliază cuantificarea pierderilor posibile de apă pe instalațiile interioare, datorită lipsei de etanșeitate a robinetelor, vaselor WC etc.



Aceste exemple de pierderi au fost calculate pentru diferite situații, în funcție de cantitatea de apă (numărul de picături sau grosime fir apă) pe intervalul de timp (10 secunde).

NICIUNA din aceste pierderi nu este, de regulă, sesizată (evidențiată) de contoarele individuale (de apartament). De regulă, ele sunt însă înregistrate, prin însumare, de contorul de branșament (după care se facturează, conform legii, consumul abonatului – AP/L).

În concluzie, sumele care se plătesc lunar pentru pierderi interioare, pot fi economisite dacă se face o investiție inițială și se pun la punct toate instalațiile interioare.

La pierderile datorate ne-etanșeității instalațiilor interioare, se pot adăuga cele generate de clasa de precizie inferioară a contoarelor de apartament, de poziția greșită de montare a acestora, de consumurile abuzive ale unor locatari care încearcă să le altereze înregistrările etc.

În vederea minimizării pierderilor de apă pe rețelele interioare, CASSA face următoarele recomandări:

- întreținerea, repararea și mai ales etanșarea tuturor instalațiilor interioare (conducte, robinete, vase WC etc.) pentru eliminarea pierderilor;
- citirea contoarelor din apartamente doar în prezenta unui delegat împuternicit al A.P./L.
- verificarea, cu ocazia citirilor, a contoarelor de apartament pentru depistarea corectitudinii modului de instalare și funcționare, a existenței sau a unor eventuale semne vizibile de deteriorare a integrității sigiliilor, a existenței verifiăarii metrologice;
- efectuarea citirii contoarelor individuale în concordanță cu data anunțată, a citirii contorului de branșament;

- consemnarea rezultatelor citirii contoarelor de apartament într-o fișă de citire păstrată la delegatul împuternicit al A.P./L.
- elaborarea de către adunarea generală a A.P./L. a unei hotărâri privitoare la criteriile de repartizare a consumului de apă, în conformitate cu normele legale menționate.

4. Contoarele de branșament cu citire la distanță

În cadrul procesului de modernizare și de reducere a costurilor, în cursul anului 2011 s-a demarat un proces de dotare a contoarelor de branșament aferente (deocamdată) blocurilor, cu module radio. Aceasta înseamnă că citirea contoarelor nu se mai face manual, prin deschiderea fiecărui camin și citirea vizuală a contorului, ci prin transmiterea automată a citirilor fie către aparate speciale mobile care trec pe stradă fie direct către sediul Companiei.

În prezent, Compania de Apă Someș continuă procesul de dotare a punctelor de consum cu contoare cu citire la distanță: în Cluj-Napoca, în anul 2020, aproximativ 80 % din branșamente fiind dotate cu astfel de contoare, iar în zona rurală blocurile și agenții economici.

Acest sistem prezintă o serie de avantaje atât pentru clienți cât și pentru furnizorul de servicii:

- Permite citirea exactă a consumului de apă din luna respectivă, de la distanță, fără a-i mai deranja pe locatari;

- Garantează citirea lunară deoarece nu necesită intrarea în căminele de branșament și se elimină astfel sincopele generate de imposibilitatea citirii (cămine aflate pe proprietate privată sau în subsoluri, cămine blocate de zapadă, autovehicule parcate etc.);

- Reduce timpii procesului de citire a contoarelor;

- Elimină greșeala umană din procesul de citire a contoarelor și de prelucrare a datelor;

Dezavantajul pentru Asociații este că metoda nu mai permite asistarea reprezentantului blocului la citire.

Modulele radio montate pe noile contoarele sau pe cele existente care au fost pre-echipate în acest sens, rezistă în condiții de îngheț sau de inundații și sunt protejate împotriva posibilelor influențe ale câmpurilor magnetice externe, eliminându-se astfel erorile de citire.

În vederea depistării din timp a unor eventuale supraconsumuri generate de posibile avarii pe porțiunile de rețea dintre contorul de branșament și locuință, personalul compartimentul de resort al Companiei va monitoriza lunar citirile efectuate și va notifica Clienții în cazul constatării de abateri semnificative de la media lunilor precedente.

ATENȚIE! Dacă din motive obiective (slăbirea bateriei modului radio de pe contor înainte de termen, deterioararea modului montat pe contor urmare a pătrunderii unor persoane neautorizate în cămin etc.) datele transmise de modulul radio nu corespund cu indexul de pe contor, Compania va fi nevoită să regularizeze consumurile anterioare necorespunzatoare, facturate.

RECOMANDĂM cu insistență Clienților noștri să NU încerce citirea contoarelor prin accesul în căminul de branșament în lipsa personalului Companiei, deoarece pot avaria și deregla modulele radio montate pe contoare, fiind astfel afectată precizia citirii.

Pentru a veni în sprijinul administratorilor de bloc care doresc să cunoască cât mai curând consumul determinat, CASSA postează pe site-ul propriu – **www.casomes.ro** - în primele zile ale lunii, lista tuturor citirilor contoarelor cu modul radio pe luna precedentă (pentru Cluj-Napoca), la rubrica "Noutati".

5. Limitele de propietate

Conform misiunii încredințate de acționari - autoritățile locale din aria deservită - Compania administrează rețelele publice de alimentare cu apă și de colectare-epurare.

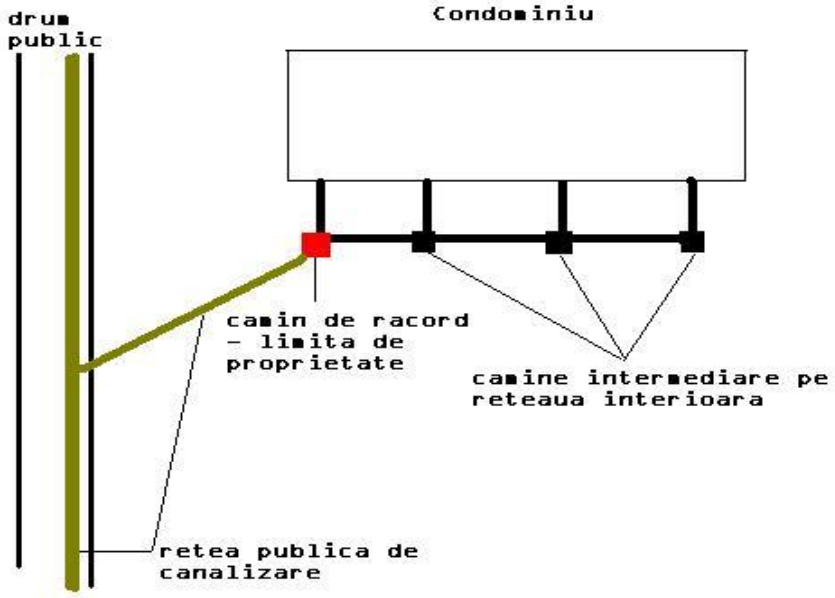
Sunt extrem de puține activitățile pe care Compania este abilitată sa le presteze, contra cost, pe rețelele interioare de apă-canal.

Căminul de branșament în cazul apei și **căminul de racord** în cazul canalizării reprezintă limita de proprietate dintre sistemul public (pe care CASSA are obligația de a-l întretine și unde va interveni fără costuri pentru clienți) și rețelele interioare, în proprietatea/administrarea Clienților.

De regulă, în cazul rețelei de apă, problema limitei de proprietate (la nivelul căminului de branșament) este clară. Chiar și aici însă se impune o precizare. Deși legal contorul de branșament este "ultima componentă a rețelei publice" ceea ce ar însemna că rețeaua de apă denumită "interioară" începe de la olandeza (armătura) de după contor, datorită faptului că ansamblul construcției căminului de branșament este în administrarea operatorului, se admite că tot ceea ce este în căminul de branșament este în administrarea acestuia, astfel că rețeaua "interioară" aflată în proprietatea clientului începe de la peretele exterior al căminului de branșament.

Aceasta înseamnă că o avarie în căminul de branșament revine ca și obligație de reparație Companiei. De asemenea, consumul de apă rezultat în urma unei avarii în căminul de branșament, va fi suportat de operator.

Sunt situații în care problema precizării exacte a limitei de proprietate în cazul rețelelor de canalizare aferente blocurilor este problematică. În schema de mai jos este figurată reprezentarea situației celei mai generale în cazul condominiilor.



Deși legislația definește rețelele de canalizare aflate în proprietatea / administrarea clienților (a Asociațiilor) drept "rețele interioare", aceasta nu înseamnă că ele sunt doar acelea din interiorul

(subsolul) blocurilor. Întreaga rețea de canalizare din exteriorul blocului, care unește căminele intermediare (de regulă fiecare corespunzând unei scări) până la căminul de racord (în sensul de curgere a apei uzate) este tot rețea interioară și ca atare responsabilitatea întreținerii și reparării revine Asociației.

Dacă există dubii în legătură cu punctul de delimitare, clienții au posibilitatea de a solicita în scris companiei obținerea planului de situație al rețelei aferente blocului, cu marcarea limitei de proprietate.

În cazul rețelelor interioare de canalizare, CASSA prestează **contra cost** servicii de vidanjare și de vizualizare a interiorului conductelor de canalizare (dacă sunt suficient de mari în diametru) cu robot cu cameră video (fiind vorba de prestări de servicii pe rețele proprietate privată).

Recomandăm cu insistență administratorilor/președinților de bloc să NU plătească serviciile de vidanjare pe rețelele interioare (care se execută contra cost) direct personalului care execută lucrarea. Acesta nu are posibilitatea de a emite chitanță și de multe ori tariful oficial este mai mic decât ceea ce eventual ați plăti direct lor. Contravaloarea lucrării se va încasa pe factura oficială emisă de Companie, pe baza situației de lucrări.

6. Lipsa presiunii apei

Dispeceratul Companiei dispune de monitorizare automată a presiunilor din rețeaua publică de distribuție a apei potabile. Ca urmare, în situatii de avarii pe rețeaua publică, Compania cunoaște, de regulă, zonele unde sunt probleme cu presiunea și va lua măsurile ce se impun.

De cele mai multe ori însă, lipsa presiunii la unele apartamente dintr-un bloc, în particular la etajele superioare se datorează unor cauze independente de parametrii tehnici ai apei furnizate de Companie la nivelul branșamentului.

Din nou trebuie reamintit faptul că societatea noastră are obligația de a furniza apa la o presiune necesară (consultați copia dvs. din Contractul de prestare a serviciului) la nivelul **branșamentului**. Această presiune este astfel calculată încât să asigure apa, în condiții normale, la toate etajele. Cu atât mai mult cu cât problema presiunii apei la etajele superioare ale majorității blocurilor vechi, înalte de P+8 – P+12 (din Cluj-Napoca) a fost soluționată prin programul de modernizare ISPA, în urma dotării acestor blocuri cu stații proprii, automate, de hidrofor.

În puținele cazuri în care operatorul nu poate asigura o presiune suficientă, în particular la blocuri construite după 2003, sau la imobile situate în anumite zone geografice înalte, acest lucru este menționat în avizul dat constructorului, împreună cu obligația de a prevedea o stație de ridicare a presiunii. Dimensiunile branșamentelor ce deservesc condominiile vechi dinainte de 1989, a conductelor din rețelele interioare și în consecință debitele necesare pentru a asigura alimentarea cu apă potabilă în bune condiții a acestor clădiri, au fost proiectate ținându-se cont de instalațiile clasice de consum de apă rece: robinete și vase WC.

S-a ținut cont de asemenea de faptul că apa caldă menajeră și încălzirea se realizau (la momentul construirii majorității actualelor blocuri vechi) prin rețele interioare **distincte** de cele de alimentare cu apă potabilă.

În condițiile înmulțirii microcentralelor de apartament, branșamentul și rețeaua interioară de apă potabilă a imobilului sunt supuse unei solicitări suplimentare de debit față de nivelul proiectat, devreme ce nevoile de apă caldă sunt realizate acum prin încălzirea apei reci. Se adaugă la aceasta recomandările distribuitorilor de astfel de microcentrale către beneficiari, de a se asigura pentru

aceste instalații o presiune de 1-2 bari (față de cca. 0,5 bari cât indică de regulă prospectele fabricantului).

Aceasta face ca, uneori, microcentralele de la etajele superioare să nu beneficieze de presiunea (debitul) recomandate.

C.A.S.S.A. nu este responsabilă de lipsa debitului/presiunii la microcentralele de apartament, **cu atât mai mult cu cât** toate Avizele eliberate de Companie (în perioada în care legislația a impus eliberarea unui astfel de document și de către furnizorul de apă rece) pentru montarea de microcentrale, condiționau buna funcționare ulterioară a sistemului de **re-dimensionarea rețelelor interioare**, tocmai pentru a putea face față noilor necesități de debit.

Textul avizului prevenea: *"În cazul în care branșamentul și coloanele imobilului nu pot să asigure și debitul suplimentar de apă necesar pentru prepararea apei calde în centralele termice individuale, veți contribui financiar la redimensionarea acestor instalații".*

Din cunoștințele noastre, practic nici o Asociație (bloc) nu a procedat la redimensionarea rețelelor interioare de apă rece, având ca rezultat posibile probleme de debit/presiune, în special la etajele superioare.

Compania nu poate crește presiunea pe rețelele publice ca să compenseze aceste deficiențe ale rețelelor interioare deoarece există riscul ca rețelele altor clienți din zonă să nu facă față presiunii prea mari.

7. Refularea apelor uzate în subsolul utilizatorului

Conform art. 139 (1) și (2) din Ordinul nr. 88/2007 pentru aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, pentru a nu se produce inundarea subsolurilor utilizatorului, în cazul intrării sub presiune a rețelei publice de canalizare, acestea nu vor fi racordate direct la rețeaua publică de canalizare.

Suplimentar, **utilizatorul este obligat a monta**, pe legăturile prevăzute pentru golirea subsolurilor la canalizarea publică (pe instalațiile interioare de canalizare), **vane și clapete contra refulării.**

Reamintim și în acest context de obligația - amintită deja - a Asociațiilor de a întreține și repara instalațiile de alimentare cu apă ***și de canalizare***, pentru menținerea în stare de siguranță și de funcționalitate a condominiului.

În cazul nerespectării acestor prevederi legale, C.A.S.S.A. nu este responsabilă pentru eventualele pagube/efecte produse de astfel de refulări.

8. Canalizarea nu face față precipitațiilor

Rețeaua publică de canalizare este proiectată pentru și destinată preluării apelor uzate menajere și industriale, nu și pentru preluarea apelor pluviale.

Rețeaua publică de canalizare menajeră face față cerințelor actuale, în condiții normale de exploatare adecvate scopului constructiv. Eventualele refulări au loc, de regulă, în condiții de căderi de precipitații, care duc la depășirea capacității proiectate de preluare a sistemului de canalizare.

Sistemul de preluare a apelor meteorice de pe trama stradală se consideră că face parte din arhitectura drumului și nu din sistemul public de canalizare, astfel, investițiile necesare realizării unor eventuale sisteme de preluare a precipitațiilor nu cad în responsabilitatea operatorului pentru

alimentare cu apă/canalizare. De aceea, nici unul din programele de investiții pentru modernizarea, extinderea și reabilitarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare/epurare cofinanțate de UE și atrase de Compania de Apă SOMEȘ nu au avut sume alocate pentru finanțarea de sisteme de preluare a apelor meteorice.

Menționăm, de asemenea, că societatea noastră, inclusiv prin intermediul avizelor de racordare emise pentru construcții noi si șrin campanile de conștientizare derulate în colaborare cu autoritățile locale, a promovat necesitatea stringentă a găsirii unor modalități de gestionare a cel puțin a unei părți a apelor meteorice, la nivelul fiecărei construcții, cât și de dirijare oriunde posibil a căderilor de precipitații către emisari, astfel încât să nu fie afectată capacitatea de preluare a sistemului de canalizare.

9. Canal-meteo

Apele meteorice (precipitațiile) care cad pe proprietatea utilizatorilor sunt preluate în sistemul public de canalizare împreună cu apele uzate menajere. Tarifarea acestui serviciu ține cont nu doar de preluarea în sistemul de canalizare ci și de faptul că împreună cu apele uzate, apele meteorice trebuie epurate înainte de a fi redate mediului înconjurator.

O mare parte din tariful serviciului de preluare – epurare ape uzate și meteorice pe care dumneavoastră îl plătiți pe facturi, este reprezentat tocmai de costurile necesare procesului complex de epurare a acestora.

Conform Art. 48 (1) din Regulamentul serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare aprobat prin Hotararea nr. 12/27.09.2010 a ADI (Asociația Regională pentru Dezvoltarea Infrastructurii în Bazinul Hidrografic Someș-Tisa, care acționează în numele și pentru autoritățile publice acționari ai Companiei în aria de operare) pe baza prevederilor Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare aprobat prin Ordinul nr. 88 din 20 martie 2007 emis de Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Publice de Gospodărie Comunală,

"*Cantitatea de apă meteorică preluată la reţeaua de canalizare se determină prin înmulţirea cantitaţii de apă meteorică, comunicată de A.N.M. pentru luna anterioară facturării, cu* ***suprafeţele totale ale incintelor construite şi neconstruite****, dovedite de fiecare utilizator şi cu coeficienţii de scurgere recomandaţi de SR EN 1846–2:2006, conform formulei:*

$$Q_p = S \times Ø \times i_p$$

unde

S-suprafaţa totală construită şi neconstruită, dovedită de utilizator,

Ø - coeficient echivalent de scurgere care ţine cont şi de durata ploii,

i_p *- cantitatea de precipitaţii lunară comunicată de A.N.M.*

Este important de reținut faptul că acei coeficienţi echivalenţi de scurgere şi durată a ploii pe tipuri de consumatori, preluați în formula de mai sus din *SR EN 1846–2:2006,* **țin cont** de faptul că o mare parte a precipitațiilor care cad pe suprafețele neconstruite ale unei proprietăți de tip case, de exemplu (grădini, curți nepavate etc.), sunt absorbite de teren și/sau se evaporă vara și ca atare **nu sunt facturate**.

Este însă, de asemenea de reținut că, în conformitate cu preverile Regulamentului-cadru aprobat de ANRSC și a Regulamentului propriu al Companiei de Apa SOMEȘ aprobat pe baza Regulamentului-cadru, trebuie luată în considerare **întreaga** suprafață a proprietății (suprafețe construite + neconstruite), dovedită prin extrasul CF.

Dacă ulterior au survenit modificări, pe baza unui extras CF recent prezentat serviciului Contracte, formula de calcul va fi revizuită.

Cantitatea de precipitatii pentru fiecare oraş din aria deservită se comunică oficial Companiei de către Administraţia Naţională de Meteorologie – Centrul Meteorologic Transilvania Nord, **lunar.** Cantitatea lunară de precipitaţii se poate consulta pe site CASSA – **www.casomes.ro**.

La această formulă se aplică tariful de canalizare-epurare, devreme ce apele meteorice se colectează şi epurează împreuna cu cele uzate menajere.

Compania de Apă SOMEȘ S.A. **încurajează** clienții să proiecteze și să construiască sisteme de gestionare pe proprietate, oriunde fezabil, a unei cantități cât mai mari de ape pluviale, cu reducerea sau eliminarea taxei "canal-meteo".

O eventuală eliminare de la facturare a taxei "canal-meteo" se poate face, în principiu, în două situații:

1. dacă pe strada respectivă exista un sistem divizor de canalizare, adică dacă pe lângă sistemul de canalizare menajer există și un sistem distinct de canalizare pluvială care să nu fie legat în canalizarea menajeră;
2. dacă utilizatorul dovedește că absolut nici o cantitate de ape pluviale nu poate să ajungă la sistemul public de canalizare menajeră, direct sau indirect, nici chiar în condiții de ploi torențiale.

10. Cantitatea de ape uzate facturată

Cantitatea de ape uzate menajere preluate pentru canalizare-epurare este de 100 % din apa potabilă consumată.

Facturarea serviciului de canalizare/epurare în proporție de 100% din apa consumată este o prevedere a Regulamentului de organizare şi funcţionare a serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare (Cluj) avizat de ANRSC şi aprobat de autorităţile locale acţionari ai companiei, în baza Regulamentului-cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare aprobat prin Ordinul nr. 90/2007 al ANRSC.

Rațiunea de bază pentru care se procedează astfel este cea conform căreia, deși o mică parte a apei consumate nu ajunge la canalizare, multe alte substanţe lichide şi solide - băuturi, detergenţi, alimente etc.- se adaugă la apele uzate evacuate.

Începând cu 1.05.2010, în baza Hotărârii nr.8/22.04.2010 a ADI - Asociația pentru Dezvoltarea Infrastructurii în Bazinul Hidrografic SOMEȘ- TISA, care reprezintă și autoritățile locale acționari ai CASSA, facturarea apelor uzate, în zona *rurală* deservită, se face în proportie de 80% din apa consumată, ținând cont de faptul că, în mediul rural, o parte a apei consumate poate fi atribuită animalelor din gospodărie.

11. Ajustarea/majorarea prețurilor/tarifelor

Urmare a condiționalităților prevăzute prin Memorandumurile sau Contractele de Finanțare/Acordurile de Împrumut cu diferitele instituții financiare internaționale de la care noi am solicitat credite pentru co-finanțarea Programelor de investiții (MUDP II, SAMTID, ISPA, POS Mediu) care au fost atrase pentru modernizarea și extinderea infrastructurii de apă-canal, conditionalități care prevăd **obligativitatea** ajustării anuale atât a prețului apei potabile cât și a tarifului de canalizare-epurare cu influențele indicelui prețurilor de consum (inflația) precum și, în termeni reali, Compania de Apă SOMEȘ solicită anual ANRSC (Autorității Naționale de Reglementare) avizarea noilor valori ale prețului apei potabile și tarifului pentru colectarea/epurarea apelor uzate.

Totodată, în vederea atingerii dezideratului unui mediu cât mai curat în folosul comunității și al generațiilor următoare, se impuneau modernizări masive ale stațiilor de epurare capabile să

asigure respectarea unor criterii deosebit de severe stabilite la nivelul Uniunii Europene din punctul de vedere al calității apelor epurate deversate în emisar. Costurile de modernizare și operare ale stațiilor de epurare și rețelelor de canalizare devin, din această cauză, mai mari decât cele privind tratarea apei pentru potabilizare. În consecință, Memorandumurile/Acordurile de Finanțare menționate au prevăzut obligativitatea ca tarifele de canalizare să reflecte costurile economice reale ale prestării acestui serviciu, ceea ce a obligat compania noastră să aplice un plan de creștere treptată (anuală) a tarifului până în 2013. Odată obținut avizul ANRSC, ajustarea/majorarea prețurilor/tarifelor este supusă aprobării ADI, care acționează în numele autorităților publice din aria deservită de Companie în județele Cluj și Sălaj.

CASSA anunță public, prin mass-media, postare pe site-ul propriu, fluturași la factură etc. atât intenția de ajustare a prețurilor/tarifelor cât și intrarea în vigoare efectivă a acesteia. Temeiul legal al noilor prețuri/tarife este înscris în factură.

12. Anunțarea întreruperilor

Există două categorii de lucrări care pot presupune întreruperea temporară a apei.

Avariile pe rețelele publice de alimentare cu apă, pe care Compania nu le poate prevedea și care, de cele mai multe ori generează ele însele întreruperea alimentării cu apă. În particular, în cazul avariilor de amploare, chiar dacă alimentarea cu apă nu se oprește odată cu survenirea avariei, de multe ori se impune oprirea rapidă a alimentării cu apă pe rețelele publice în scopul evitării producerii de pagube proprietăților, situație în care anunțarea întreruperii apei nu mai este posibilă. În cazul avariilor de mai mică importanță, a căror remediere poate fi amânată cu câteva ore, intervenția este programată, de regulă, pentru a doua zi și un anunț este postat pe site-ul CASSA – **www.casomes.ro**. În măsura timpului disponibil, chiar și în aceste situații se încearcă anunțarea prin mass-media și/sau afișare la blocuri sau case.

Menționăm că **există situații în care alimentarea cu apă este întreruptă ca urmare a unor intervenții pe rețeaua de energie electrică**. În astfel de cazuri, sunt afectate zonele în care alimentarea cu apă se realizează cu ajutorul unor stații de pompare care necesită pentru funcționare legătura la rețeaua de energie electrică. Acest tip de întreruperi sunt anunțate ca și avarile pe rețelele de alimentare cu apă cu excepția situațiilor când opratorul de energie electrică anunâă în prealabil întreruperea alimentării cu energie electrică.

În cazul lucrărilor **programate,** se face distincție între:

- **lucrările de modernizare/investiții în infrastructură care se anunță cu 10 zile înainte;**
- **lucrările de reparații pe infrastructura de alimentare cu apă care, din motive obiective,** suferă amanare și **se anunță cu 24 până la 72 de ore înainte.**

Indiferent de categoria de lucrare, acestea se anunță prin mass-media, afișare la imobile (acolo unde mărimea ariei afectate nu este prea mare), postare pe site, iar începând cu Septembrie 2016, prin SMS, tuturor celor care și-au înrolat voluntar numărul de telefon mobil în baza de date a Companiei.

Atât în cazul avariilor cât și în cazul lucrărilor programate, puteți obține relații despre intervalul aproximativ al întreruperii de la serviciul Dispecerat care are program non-stop.

Compania încearcă să posteze, în mod operativ, chiar și întreruperile în caz de avarii, pe pagina de web proprie și să le transmită mass-media pentru difuzare. Este posibil ca unele anunțuri pe pagina de web, pentru situații de avarii, să fie postate după oprirea apei, în particular în cazul în care avaria a dus ea însăși la întreruperea alimentării cu apă sau poate produce pagube bunurilor/proprietăților și necesită intervenție imediată.

PUTEȚI ÎNSCRIE NUMĂRUL DVS. DE MOBIL pentru a fi anunțat în cazul **întreruperilor programate** ale apei trimițând numele, adresa punctului/punctelor de consum și numărul de telefon mobil prin una din următoarele modalități:

- prin e-mail cu mențiunea "**pentru anunțare în caz de întreruperi apă**" la adresa **cassa@casomes.ro**
- la telefon 0264-591444, solicitând în Centrala legătura la Serviciul Clienți;
- în scris, prin intermediul Registraturii CASSA;

În curând Compania va demara și **anunțarea avariilor prin SMS**, dar:

- fiind vorba de avarii – evenimente care nu pot fi anticipate și care sunt uneori de o amploare deosebită – aceste anunțuri pot fi uneori concomitente sau chiar ulterioare întreruperii serviciului;
- același lucru se poate întâmpla dacă survin avarii la furnizarea energiei electrice în cazul clienților cărora li se asigură apa prin intermediul unor stații de pompare conectate la sistemul de furnizare energiei electrice.

13. Asigurarea apei cu autospeciala (cisternă)

Contractul cadrul de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, aprobat prin Ordinul nr. 90/2007 al ANRSC, stabilește la art. 7, pct. 7.10 că "pentru întreruperile din culpa operatorului în furnizarea apei (…) care depăşesc 24 de ore, operatorul este obligat să asigure, cu mijloace tehnice proprii, nevoile de apă ale utilizatorului care solicită o astfel de prestaţie;"

14. Furnizarea apei după program

Regulamentul cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare aprobat prin Ordinul ANRSC nr. 88/2007 stabilește la art. 222, al. (2) că " *În cazul lipsei de debit ca urmare a reducerii debitelor de apă ale sursei în caz de secetă sau îngheţ, distribuţia apei se va face după un program propus de operator şi aprobat de autoritatea administraţiei publice locale, program ce va fi adus la cunoştinţa utilizatorilor în timp util, prin mijloace adecvate (mass-media, afişare la utilizator)*, iar la art. 228 litera b) stabilește că operatorul are dreptul "*să restricţioneze alimentarea cu apă a tuturor utilizatorilor, pe o anumită perioadă, cu înştiinţarea prealabilă, în cazul în care apar restricţionări justificate la sursa de apă sau la racordarea şi punerea în funcţiune a unor noi capacităţi din cadrul sistemului de alimentare cu apă sau de canalizare ori a unor lucrări de întreţinere planificate. Aceste restricţionări se pot face cu aprobarea autorităţilor administraţiei publice locale, cu excepţia cazurilor de forţă majoră;"*

15. Dreptul de servitute (acces) la elementele de infrastructură aflate pe proprietatea utilizatorului

Legislația în vigoare conferă operatorilor de utilități, deci și Companiei de Apă SOMEȘ S.A., dreptul de servitute legală asupra elementelor de infrastructură aflate pe proprietăți private. Servitutea înseamnă limitarea dreptului de proprietate privată în scopul satisfacerii unui interes public. Îngrădirea dreptului de proprietate privată în scopul satisfacerii unui interes public (accesul la rețelele publice administrate de către operatorul de apă/canal) este permisă de Constituție, Codul civil și alte reglementări legale.

Conform **Regulamentului-cadr**u (la nivel național) al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, **aprobat prin Ordinul nr. 88/2007** al Președintelui ANRSC (Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice, Art. 225, pct. (1), "*Pe toată durata existenţei sistemelor de alimentare cu apă şi de canalizare, pentru executarea lucrărilor necesare*

întreţinerii şi exploatării sistemelor respective, operatorul are drept de servitute asupra proprietăţilor afectate de sistemul de alimentare cu apă şi de canalizare, realizându-se cu titlu gratuit pe toată durata existenţei acestuia".

Prevederile acestui Regulament-cadru au fost cuprinse practic nemodificate în **Regulamentul propriu al Companiei**, aprobat prin Hotararea nr. 12/27.09.2010 a Asociației de Dezvoltare Intercomunitară (Cluj-Salaj) – care reprezintă autoritățile publice din aria de deservire a operatorului.

Astfel, cf. Art.16 pct (5), *„Căminul de branşament se amplasează cât mai aproape de limita de proprietate a utilizatorilor, de regulă la 1-2 m în exteriorul acesteia. Când condiţiile tehnice nu o permit, căminul de branşament se poate amplasa pe proprietatea utilizatorului, cu acceptul scris al acestuia,* ***operatorul având drept legal de servitute, pentru lucrări de întreţinere, citiri consumuri, înlocuire contor, sistare serviciu, etc*** *(…)".*

Cf. Art. 59 (1), *„Pe toată durata existenţei sistemelor de alimentare cu apă şi de canalizare, pentru executarea lucrărilor necesare întreţinerii şi exploatării sistemelor respective,* ***operatorul are drept de servitute*** *asupra proprietăţilor afectate de sistemul de alimentare cu apă şi de canalizare, realizându-se cu titlu gratuit pe toată durata existenţei acestuia".*

Cf. Art.62 *„ Operatorul are dreptul: (…) g) pentru părţile reţelelor publice de alimentare cu apă şi/sau de canalizare amplasate pe proprietatea utilizatorului,* ***operatorul are drept de servitute".***

Iar cf. Art.63, *„Utilizatorul* ***este obligat****: (…) g) să permită citirea contorului sau să opteze pentru autocitire, pentru înlocuirea acestuia şi orice alte lucrări de întreţinere şi reparaţii, dacă acesta este amplasat pe proprietatea sa*".

Art. 5 al. (10) din Legea nr. 51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice stabilește că "*Pentru realizarea, dezvoltarea, întreţinerea şi modernizarea reţelelor de distribuţie şi transport al gazelor naturale şi a sistemelor pentru serviciile de utilităţi publice, prevăzute la art. 1 alin. (2) lit. a)-c) şi f1), asupra terenurilor aparţinând proprietăţilor publice şi private afectate de lucrări de înfiinţare şi extindere, respectiv de lucrări de reabilitare, modernizare, înlocuire şi exploatare a sistemelor de utilităţi publice existente, ocuparea temporară a terenurilor din fondul forestier naţional se realizează în condiţiile art. 39 alin. (2) din Legea nr. 46/2008 - Codul silvic, republicată, cu modificările şi completările ulterioare, iar dreptul de trecere se exercită pe toată durata existenţei acestor sisteme, indiferent de titularii dreptului de proprietate, astfel:*

a) *cu titlu gratuit, în cazul terenurilor aparţinând proprietăţii publice sau private a statului ori a unităţilor administrativteritoriale, iar pentru terenurile forestiere se aplică prevederile alin. (13);*

b) *cu justă despăgubire, în cazul terenurilor aparţinând unor persoane fizice sau juridice de drept privat afectate de*
lucrările de modernizare, înlocuire, reabilitare, înfiinţare şi extindere a sistemelor de utilităţi publice existente."

Art. 5 al. 11) din Legea nr. 51/2006 a serviciilor comunitare de utilități publice stabilește că "*În cazul în care în timpul lucrărilor de intervenţie se produc pagube, operatorii au obligaţia să plătească aceste despăgubiri. Cuantumul despăgubirilor se stabileşte prin acordul părţilor sau, în cazul în care părţile nu ajung la un acord, prin hotărâre judecătorească."*

16. Facturare canal 100% în mediul urban (80% în mediul rural)

CASSA este operator regional pentru judetele Cluj și Sălaj și pe baza legislației în vigoare practică modalități unice, nediscriminatorii, de determinare a produselor livrate/serviciilor prestate, respectiv prețuri/tarife unice la nivelul întregii arii deservite.

Aceste modalități de determinare au fost stabilite în legislația specifică în vigoare, preluate în Regulamentul propriu al serviciului care este aprobat de către ADI (Asociația de Dezvoltare Intercomunitară care acționează în numele și pentru autoritățile publice din aria deservită de către Compania noastră).

Facturarea serviciului de canalizare/epurare în proportie de 100% din apa consumată este o prevedere a Regulamentului de organizare şi funcţionare a serviciilor publice de alimentare cu apă şi de canalizare (Cluj) întocmit pe baza Regulamentului-cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apa şi de canalizare aprobat prin Ordinul nr. 88/2007 al ANRSC (Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice). Regulamentul propriu a fost avizat de ANRSC şi aprobat prin Hotararea nr.8/22.04.2010 a ADI.

Rațiunea de bază pentru care se procedează astfel este cea conform căreia, deşi o mică parte a apei consumate nu ajunge la canalizare, multe alte substanţe lichide şi solide - băuturi, detergenţi, alimente etc. consumate de un utilizator - se adaugă în final la apele uzate evacuate la canalizare.

Regulamentul-cadru din 20 mai 2007 al serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, aprobat prin Ordinul nr. 88/2007 al ANRSC la Art. 177 pct. (1) stabileste cantitatea de apă uzată evacuată de **utilizatorii casnici**, iar la pct. (2) stipulează: "*Cantitatea de apă evacuată de către* ***celelalte categorii de utilizatori*** *(*aici intrând și agenții economici –n.n.*) se consideră a fi egală cu cantitatea de apă consumată. Fac excepţie utilizatorii la care specificul activităţilor face ca o cantitate de apă să rămână înglobată în produsul finit, caz în care debitul de apă uzată evacuată se va stabili prin măsurarea acestuia sau pe baza unui breviar de calcul întocmit de utilizator şi însuşit de operator*".

Standardul SR – 1846 -1:2006 – Canalizări exterioare. Prescriptii de proiectare. Partea 1 – Determinarea debitelor de ape uzate de canalizare, utilizat în fundamentarea tehnică a prevederilor legale menționate, întărește această metodă de determinare: "*Se admite principiul: cantitățile de apă uzată sunt identice cu cele preluate din sistemul centralizat de alimentare cu apă*".

În consecință, Compania de Apă SOMEȘ va continua facturarea canalizării în cazul dvs. în procent de 100% din apa consumată, pe baza prevederilor legale și a Regulamentului propriu în vigoare, în baza principiului tratamentului egal pentru toți utilizatorii.

În cazul în care, cf. prevederilor legale, clientul înglobează o parte din apa potabilă consumată într-un produs manufacturat la adresa de consum, cleintul poate să prezetați un breviar de calcul întocmit de un proiectant de specialitate atestat, în acest caz urmând a se reduce cantitatea de canal în consecință.

17. Procedura de debranșare în situația de neplată a facturii

Conform Legii nr. 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare, modificată prin Legea nr. 224/2015, **art.31 alin. (15)** "Factura pentru furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare se emite, cel mai târziu, până la data de 15 a lunii următoare celei în care prestaţia a fost efectuată. Prin derogare de la prevederile art. 42 alin. (9) din Legea nr. **51/2006**, republicată, cu completările ulterioare, utilizatorii sunt obligaţi să achite facturile reprezentând

contravaloarea serviciului de care au beneficiat, în termenul de scadenţă de 15 zile de la data emiterii facturilor; data emiterii facturii şi termenul de scadenţă se înscriu pe factură.

ATENTIE!

Sintagma *„cel mai târziu, până la data de 15 a lunii următoare celei în care prestaţia a fost efectuată"* trebuie înțeleasă în sensul că „prestația" nu este necesar a fi fost facută strict în perioada 1-31 ale unei luni calendaristice. Prestatia poate fi făcută, de exemplu, în perioada 16 Ianuarie – 16 Februarie și conform paragrafului legal sus-mentionat, factura se emite până la cel târziu la data de 15 Martie, luna următoare prestației.

"Art.31 (16) *Neachitarea facturii în termen de 30 de zile de la data scadenţei atrage după sine penalităţi de întârziere, după cum urmează:*
a) *penalităţile sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligaţiilor bugetare, stabilite conform reglementărilor legale în vigoare;*
b) *penalităţile se datorează începând cu prima zi după data scadenţei (…).*

(17) *Factura individuală pentru serviciul de alimentare cu apă şi de canalizare constituie titlu executoriu."*

Conf. art. 62, lit. d) din Regulamentul serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare aprobat prin Hotărârea ADI nr. 12/27.09.2010, Operatorul are dreptul *"să întrerupă sau să sisteze furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apă, în condiţiile legii, cu notificare prealabilă, la utilizatorii care nu şi-au achitat facturile, la termenele înscrise în factură, conform reglementărilor legale în vigoare. Aceleaşi măsuri, inclusiv desfiinţarea branşamentelor/racordurilor, se pot lua faţă de utilizatorii clandestini, dacă aceştia nu au îndeplinit condiţiile impuse de operatori pentru intrarea în legalitate".*

Atentie! Un utilizator clandestin este și acela căruia i-a expirat contractul sau a devenit nul și nu a dat curs invitației de a reintra în legalitate.

Procedura de debranșare/rebranșare în caz de neplată respectă următoarele etape:

Conform L.241/2016, Art. 32 alin.(1) *„Operatorii au dreptul să sisteze furnizarea/prestarea serviciului acelor utilizatori care nu îşi achită contravaloarea serviciilor furnizate/prestate* ***în cel mult*** *30 de zile calendaristice* ***de la data expirării termenului de plată a facturilor****, prin debranşarea de la reţelele publice de distribuţie a apei ori de la reţelele publice de canalizare, şi să solicite recuperarea debitelor în instanţă"*.

Alin.(2): „*Măsura debranşării de la reţeaua publică se poate lua numai în urma unei notificări prealabile adresate utilizatorului restant şi se poate pune în aplicare după 5 zile lucrătoare de la data primirii acesteia; transmiterea se poate face prin curier sau prin scrisoare recomandată. Procedura*

de notificare se va considera îndeplinită şi în cazul unui eventual refuz de primire a acesteia din partea utilizatorului.

(3) *Reluarea furnizării/prestării serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare către utilizator se face după achitarea sumelor facturate de operator conform prevederilor din contractul-cadru*[*)] *aprobat de A.N.R.S.C.*

(4) *Reluarea furnizării/prestării serviciului de alimentare cu apă şi de canalizare se va face în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la efectuarea plăţii; cheltuielile justificate aferente sistării, respectiv reluării furnizării/prestării serviciului, se suportă de utilizator*".

18. Explicarea Facturii

FACTURA

Nr. ord. ORC: J12/211/1991
CUI: RO201217
Web: www.casomes.ro
Capital social: 6.878.520 lei
Operator de date cu caracter personal nr. 32103
Cluj-Napoca, Bd. 21 Decembrie 1989, nr. 79
Judetul Cluj

IBAN: RO67BTRL01301202990350XX
Banca: TRANSILVANIA CLUJ

1 Data: 28/01/2020
2 Cod abonat: 29551804
Contract: 45262
Data contr.: 20/02/2013
Numar: CPO 196512
Abonatul: 3 NUME, PRENUME
Adresa: STRADA NR. 18 CLUJ-NAPOCA CLUJ

4 Adresa de corespondenta: NUME, PRENUME STRADA NR. 46 FLORESTI, CLUJ

Consumul de apa: CITIT
Cota TVA 9%

DETERMINAREA CANTITATII A SERVICIILOR					DENUMIREA SERVICIILOR	U.M.	CANTITATE	TARIF -lei-	VALOARE -lei-	VALOARE TVA-lei-
Apom.seria	Index1	Index2	MC	Perioada						
I PERL5160172287	479-	492	13	23/12-22/01	Apa	MC	13.00	3.35	43.55	3.92
					Canal	MC	13.00	3.55	46.15	4.15
					Canal meteo	MC	1.00	3.55	3.55	0.32
							Total		93.25	8.39

5 6 7

12 Temei legal pretlarif:
Decizia ANRSC 112/2019; Hot. A.D.I. nr.12/2018-aprobare
Legea nr.227/2015-TVA, Legea nr. 207/2015-penalitati 0,02%

9 C24950180000001699130000001 01,64

1. Total factura curenta: 8 101.64
2. Incasat din sold creditor: 0.00
3. Total de plata(1-2): 101.64

13 Penalitati si taxa speciala - neincluse in baza de impozitare
Scadenta: 15 zile de la data emiterii facturii. Neachitarea facturii in termen de 30 de zile de la data scadentei atrage dupa sine penalitati de intarziere. In cazul societatilor aflate sub incidenta Legii 85/2014 scadenta este de 90 de zile de la data emiterii facturii. Neachitarea facturii in termen de 90 de zile de la data scadentei atrage dupa sine penalitati de intarziere.
Instiintare: In caz de neplata a facturii pana cel tarziu la data de 19/03/2020 poate fi intrerupta furnizarea serviciului conform Legii 241/20016. In cazul societatilor aflate sub incidenta legii 85/2014 pentru neplata facturii pana cel tarziu la data de 03/05/2020 poate fi intrerupta furnizarea serviciului. Reluarea serviciului se face in termen de maxim 5 zile lucratoare de la efectuarea platii.
Prestarea serviciului se face pe baza de contract. In caz contrar Compania de Apa Somes S.A. isi rezerva dreptul de a sista prestarea serviciului. Reluarea serviciului se face in maxim 5 zile lucratoare de la incheierea contractului. Daca contractul Dvs. este anterior lunii Octombrie 2010 si/sau daca au intervenit modificari cu privire la utilizatorul serviciului(nume titular, adresa, Cod fiscal etc.) va rugam sa va adresati Biroului Contracte.
Furtul de apa din sistemul public de alimentare cu apa constituie infractiune in domeniul serviciilor de utilitati publice si se pedepseste potrivit prevederilor Codului Penal.
Factura reprezinta titlu executoriu conform Legii 241/2006.

14 Telefoane utile:
Centrala/Secretariat Cluj-Napoca: 0264-591.444 Zalau: 0260-661.151 Huedin: 0264-353.034
Dej: 0264-222.292 Gherla: 0264-241.832

Pentru URGENTE (avarii) sunati la:
Cluj/Huedin 0264-596.302 Salaj: 0260-612.387 Gherla: 0264-241.832
0264-375.149 Dej: 0264-211.748

10 Situatia soldului la data de 28/01/2020
Sold precedent : 31.36
Factura curenta : 101.64
Sold total de plata : 133.00

In cazul in care ati efectuat plata soldului precendent pana la primirea prezentei, va multumim si va rugam sa achitati in termen doar factura curenta.

Cod de bare pentru sold total
11 C24950180000000000000000000133,00

1. **Data emiterii facturii.** De la aceasta dată începe "termenul de scadență" care este de 15 zile.

2. **Cod Abonat**. Este un indicativ individual pentru fiecare client. Ne ajută să vă identificăm rapid. Clienții care achită factura prin bănci, sunt rugați să treacă acest cod și numărul facturii pe O.P.
3. **Datele de identificare ale Clientului**. Dacă suferă modificări, vă rugăm să luați legătura cu Biroul Contracte pentru operarea lor sau încheierea unui nou contract.

4. Adresa de corespondență. Aceasta poate să fie diferită de adresa punctului de consum și va fi adusă la cunoștința operatorului fie la momentul încheierii/reînnoirii contractului fie ulterior printr-o notificare scrisă.

5. Date privind consumul și perioada facturată:

Index 2: consumul indicat de contorul de branșament la ultima citire.

Index 1: consumul indicat de contor la citirea anterioară.

Diferența (Index 2 – Index 1) dă consumul -în metri cubi- pentru perioada facturată.

Perioada de consum este trecută pe factură sub forma (de ex.) 01/02 – 28/02, adică de la 1 la 28 Februarie.

6. Denumirea serviciilor:

Apă – apa (rece) potabila furnizata in perioada de facturare.

Apa CT (la blocuri racordate la Termoficare Napoca SA) – apa folosită la prepararea apei calde menajere (datele de consum ne sunt furnizate de RAT).

Canal – cantitatea de ape uzate menajere preluate la canalizare pentru evacuare și epurare. Reprezintă 100% din apa consumată (80% în mediul rural).

Canal meteo – precipitațiile care cad pe suprafețele construite și neconstruite, preluate în sistemul de canalizare și epurate. Se calculează după o formulă stabilită prin legislație şi se facturează lunar prin aplicarea tarifului stabilit pentru canalizare-epurare.

Penalități - Procent pe zi din valoarea ramasă neachitată. Se calculează (se datorează) începând cu prima zi după data scadenței, *dacă* ați depășit termenul de 15+30 zile de la data emiterii.

Pentru a evita penalități, clienților care plătesc cu O.P. li se recomandă să vireze banii cu câteva zile lucrătoare înainte de trecerea termenului de plată.

7. Tarif. Reprezintă contravaloarea serviciilor prestate, pe unitatea de măsură, aplicabile pentru intervalul de consum.

8. Total plată factură curentă. Este suma totală pe care o aveți de plată conform facturii curente, pentru toate serviciile prestate de companie și eventualele penalități.

9. Cod de bare factură curentă. Se utilizează cu ocazia efectuării plății facturii curente la ATM-uri bancare, puncte de încasare PayPoint etc.

10. Situația soldului la finalul lunii. Acestă poziție arată facturile restante sau neplătite la termenul de scadență legal, eventuale resturi de plată din facturi anterioare și factura curentă indicând și cuantumul total de plată pentru stingerea în totalitate a sumelor de plată.

11. Cod de bare sold total. Se va utiliza pentru plata sumei totale datorate pentru furnizarea serviciilor de alimentare cu apă și canalizare.

12. Temeiul legal al prețurilor/tarifelor/taxelor - Pe facturi se trec actele normative și Hotărârile autorităților publice, respectiv ale ADI (Asociației de Dezvoltare Intercomunitară care acționează în numele autorităților publice) care au reglementat/aprobat prețurile/tarifele/taxele în vigoare. Toate tarifele ce intră în vigoare au, în prealabil, avizul ANRSC (Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Serviciilor de Gospodarie Comunală).

13. Termenul de scadență și de plată. Termenul de scadență este de 15 zile. Conform *Legii nr. 241/2006, începând cu 21 Martie 2007,* clienții sunt obligați să achite contravaloarea serviciului de care au beneficiat *în acest termen.* ***ÎNSĂ****,* clienții au un termen de 30 de zile *suplimentare* față de data scadenței – adică pot plăti factura în 15+30 de zile de la data emiterii facturii, *fără penalități*. **Atentie !** Pentru Clienții care plătesc prin O.P. data plății este data certificării viramentului de către banca plătitorului.

14. Informații utile. Sunt indicate numerele de telefon ale dispeceratelor CASSA care pot fi apelate de către clienți în cazul unor disfuncționalități pe sistemele de alimentare cu apă și de canalizare.

19. Modalități de plată

Direct la casieriile Companiei de la sediul Sucursalelor sau de la sediul central din Cluj-Napoca (str. Buftea nr. 1) sau punctul de lucru Str. Horea nr. 3;

- La casierii - încasatori de teren ai C.A.S.S.A. identificați prin legitimații;
- Prin intermediul portalului de vizualizare și plată on-line a facturii MyCas care poate fi accesat de pe website-ul **www.casomes.ro** sectiunea Facturi-MyCas sau din aplicatia pentru telefonul mobil "MyCas" disponibilă gratuit în App Store și Google Play;
- Prin Internet banking prin virament bancar din contul curent personal;
- Prin virament din contul Asociatiilor;
- Cu cardul, la P.O.S.-ul de la casieriile Companiei;
- Vărsăminte în numerar direct la diverse bănci (făra comision la BRD);
- Prin sistemul Direct Debit disponibil persoanelor fizice, la băncile cu care Compania de Apă SOMEȘ S.A. are astfel de convenții (factura se emite către banca indicată care asigură plata din contul clientului);
- Aplicația electronică BT 24 (fără comision);
- Prin intermediul punctelor de încasare Pay Point (o listă a acestora se regăsește pe website-ul Companiei de Apă Someș S.A. www.casomes.ro sectiunea "Facturi – PayPoint puncte de încasare);
- În magazinele partenere "un-doi Centru de plăți".
- Automate de plată BCR, BRD și BT;
- La A.T.M.-urile aparținând BCR Cluj;
- Prin intermediul aplicației pentru telefonie mobilă mobilPay Wallet.

Pentru toate plățile efectuate prin internet banking și virament bancar vă rugăm să menționați: codul clientului și numărul facturii. Lipsa acestor elemente sau înscrierea lor incorectă conduce la imposibilitatea procesării corecte a plății, precum și la posibilitatea suspendării serviciilor.

Actualizarea modalităților complementare de plată este postată pe pagina de web a societății.

20. Dacă factura nu ajunge

Neprimirea facturii nu constituie motiv de neplată atâta timp cât beneficiem de servicii de alimentare cu apă și de canalizare.

Din motive obiective, este posibil, uneori, ca factura să nu ajungă în timp util sau deloc la destinatar. În aceaste situații, recomandăm clienților luarea uneia din următoarele măsuri:

- Sunați la Companie sau Sucursale, solicitați legătura la Birourile de Facturare pentru informații privind facturile emise, astfel:
    - Serviciul Vânzări Sucursala Cluj urban și rural: 0264-591.444 int. 1134 – distribuție facturi
    - Serviciul Vânzări Sucursala Cluj: 0264-591.444 int. 1177 – emitere facturi Agenți/Asociații

- Serviciul Vânzări Populație Sucursala Cluj urban si rural:-0264-591.444 int. 1176 - emitere facturi populație urban și rural
  - Sucursala Sălaj: 0260-661.150 int. 163
  - Sucursala Dej: 0264-222.292
  - Sucursala Gherla: 0264–241.832
  - Sucursala Huedin: 0264-353.034
- Crearea unui cont pe modulul de vizualizare și plată on-line a facturilor de pe pagina web a operatorului de apă **www.casomes.ro** secțiunea Facturi-MyCas sau pe aplicația mobilă cu același nume disponibilă gratuit în App Store sau Google Play care permite cunoașterea în timp util a situației facturilor emise.

21. Servicii complementare contra cost

Compania de Apa SOMEȘ prestează, contra cost, o serie de servicii/lucrări pe rețelele interioare, în limita timpului și resurselor disponibile rămase după îndeplinirea obligațiilor pe rețelele publice.

Aceste servicii includ, dar nu sunt limitate la: vizualizarea rețelelor de canalizare cu robot cu camera video (doar anumite diametre de conducte), detectarea pierderilor cu aparatură electronică fără săpătură (funcționează doar în spații deschise), analize de laborator, vidanjări, curățări de canalizări, închirieri de diverse utilaje s.a.m.d. Tarifele pentru aceste servicii se pot consulta pe site sau la sediul CASSA.

Listele cu tarifele privind servicii complementare se regăsesc pe website-ul CASSA **www.casomes.ro** secțiunea Informații utile – Tarife prestări.

22. Avertizare de securitate

În urma recrudescenței cazurilor de escrocare a unor cetățeni de către presupuși angajați ai Companiei de Apă SOMEȘ, societatea noastră face următoarele precizări:

Compania de Apă SOMEȘ S.A. (C.A.S.S.A.) **nu execută nici un fel de lucrări** - fie la rețeaua de alimentare cu apă fie la cea de canalizare - în apartamentele din blocuri sau în **interiorul** caselor private.

În cazuri **excepționale**, în care este necesar accesul angajaților CASSA în apartamente sau case în vederea verificării unor sesizări (de exemplu prelevare de probe de apă pentru analize), aceasta se va face pe baza legitimației de serviciu care este de tip card bancar, iar în cazul Asociațiilor de proprietari/locatari, de regula, în prezența președintelui/administratorului de bloc. Recomandăm, de asemenea ca, în cazul în care există suspiciuni, să fie solicitată și cartea de identitate pentru confruntare.

În **nici o situație** angajații Companiei nu au dreptul să ceară bani pentru presupuse prestații efectuate în apartamente sau case. În cazul blocurilor, facturile pentru consumul de apă și eventualele prestări de servicii de tip vidanjare sunt de competența președintelui/administratorului iar în cazul caselor private, casierii-încasatori ai societății sunt, de regulă, cunoscuți, se identifică prin legitimația tip card și - la cerere - carte de identitate, iar pentru sumele primite emit chitanțe pe care figurează datele de identificare ale Companiei de Apă SOMEȘ.

Prevenim încă o dată, pe această cale, cetățenii să nu se lase păcăliți de presupuși angajați ai Companiei care solicită sume în schimbul prestării unor servicii de "verificări", "dezinfecții" etc. pe rețeaua de apă sau canalizare.

# # #

ABREVIERI FOLOSITE

AP/L	Asociatie de Proprietari/Locatari
HG	Hotarare de Guvern
L.	Lege
OG	Ordonanta Guvernului
OUG	Ordonanta de Urgenta a Guvernului
CASSA	Compania de Apa Somes S.A.
ANRSC	Autoritatea Nationala de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilitati Publice
ADI	Asociaţia Regionala Pentru Dezvoltarea Infrastructurii din Bazinul Hidrografic Someş-Tisa

Compania de Apa Somes S.A. (C.A.S.S.A.)

400604 Cluj-Napoca, B-dul 21 Decembrie 1989 nr. 79

Telefon:	0264 - 591.444 – Centrala
	0264 - 596.302
	0264 – 375.149 – Dispecerat Cluj/Huedin
	0260 – 612.387 – Dispecerat Salaj
	0264 – 241.832 – Dispecerat Gherla
	0264 – 211.748 – Dispecerat Dej
Fax:	0264 - 430.886
E-mail:	**cassa@casomes.ro**
Website:	**http://www.casomes.ro**

Septembrie 2020