



GHIDUL CLIENTULUI C.A.S.S.A. DIN CONDOMINII

*Servicii civilizate pentru o
comunitate civilizata*

Cuvant inainte

Stimate Client,

Acest material a fost conceput pentru a veni in ajutorul -in principal- a Asociatiilor de Proprietari/Locatari din zona administrata de Compania de Apa SOMES S.A. (C.A.S.S.A.) din judetele Cluj si Salaj si care beneficiaza pe baza de contract de serviciile noastre.

Continutul a fost elaborat folosind prevederile legale in vigoare in prezent (incepand cu Septembrie 2008) si cuprinde o serie de recomandari, prevederi, informatii utile si extrase de acte normative care se refera direct sau indirect la relatia contractuala dintre C.A.S.S.A. si Asociatiile Dvs sau care va pot oferi un ajutor in a solutiona unele din problemele mai frecvente cu care se confrunta administrarea condominiului din punctul de vedere al relatiei contractuale cu serviciul public de alimentare cu apa si colectare-epurare.

Acest ghid se impune in mod particular in contextul in care, incepand din luna Martie 2007 a intrat in vigoare un nou set de acte normative ce reglementeaza serviciile de utilitati publice in general, serviciile de apa/colectare-epurare in particular. In aceiasi perioada, Autoritatea Nationala de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilitati Publice (in continuare ANRSC) a adoptat un nou Regulament-cadru si Contract-cadru al serviciilor de apa/colectare-epurare pe baza carora CASSA este in curs de elaborare a unui nou Regulament si Contract proprii. Aceste acte normative le-au abrogat pe cele precedente si au introdus unele noutati ce se reflecta in relatiile contractuale cu clientii.

In ultimul an, urmare a unor modificari ale Codului Fiscal si Ordinului 2226/2006, modelul facturii pentru serviciile noastre a suferit unele modificari iar termenele de scadenta si plata s-au schimbat si ele.

Aditonal, unele din practicile Companiei noastre rezultate din aplicarea cadrului legal pot fi noi pentru Clientii din noile localitati din judetele Cluj si Salaj preluate odata cu regionalizarea serviciului.

In acest context, trebuie facuta o precizare de principiu foarte importanta. Si anume ca, in cazul Asociatiilor de Proprietari/Locatari, inclusiv noua legislatie reafirma faptul ca relatia contractuala dintre operator si Client este incheiata cu Asociatia **in ansamblu**, reprezentata de un imputernicit, si **NU** intre Companie si utilizatorii finali -detinatorii de apartamente din condominiu. Pe cale de consecinta factura - de exemplu - se emite Clientului detinator de bransament, deci Asociatiei/Comitetului si nu titularilor de apartamente.

De aceea, pe de o parte, C.A.S.S.A. nu are dreptul sa se amestece in treburile interne ale Asociatiilor, iar pe de alta parte, pe cale de consecinta, o parte din continutul acestui material pe care noi l-am compilat aici (cel referitor la functionarea Asociatiilor/Comitetelor de proprietari/ locatari) trebuie privit strict cu titlu de recomandari.

Nu este mai putin adevarat faptul ca, in timp ce pe baza cadrului legal existent, Asociatiile sunt singurele abilitate in a decide asupra problemelor interne, pentru o buna functionare interna si o corecta relatie cu C.A.S.S.A., aceste decizii trebuie luate cu respectarea prevederilor legale in vigoare. O hotarare a Adunarii generale a Asociatiei de Proprietari/Comitetului de Locatari in privinta, de exemplu, a repartizarii pe apartamente a facturii C.A.S.S.A., nu poate sa nu tina seama de dispozitiile legale in vigoare referitoare la acest aspect.

Constituirea si functionarea Asociatiilor de Proprietari/Locatari a insemnat nu numai aparitia unor "proprietati private" (intr-adevar, blocul sau condominiul este azi, practic, o suma de proprietati private si cote indivize), dar si aparitia unor responsabilitati noi, atat pentru fiecare membru al Asociatiei cat si pentru cei care, in numele membrilor, gestioneaza problemele comune - Adunarile Generale, comitetele, presedintii, administratorii de bloc.

Astfel, de exemplu, dupa cum vom arata si mai departe, retele de apa-canal numite **interioare** sunt exclusiv in proprietatea/administrarea Asociatiilor de Proprietari/Locatari, care sunt obligate prin lege sa le repare si intretina in mod corespunzator. Acest simplu aspect nu priveste, asa cum s-ar parea, **doar** Asociatia, dar se rasfrange si asupra relatiei cu Compania.

Compania de Apa SOMES SA a facut investitii enorme in ultimii ani, din surse proprii, bugetare si din co-finantari ale Uniunii Europene, pentru reabilitarea, extinderea si modernizarea retelelor publice de apa-canal, in final pentru servicii cat mai bune si o calitate deosebita a apei potabile livrate. Putini stiu probabil faptul ca, in pofida investitiilor masive din ultimii ani in retea de apa-canal, apa potabila din Cluj este printre trei cele mai ieftine dintre toate orasele si municipiile din Romania care au beneficiat de programe de investitii in infrastructura de mediu, ramanand insa printre cele mai bune din tara din punctul de vedere al calitatii. Noile investitii preconizate vor imbunatati in continuare calitatea apei, mediului si serviciilor in intreaga arie administrata din judetele Cluj si Salaj .

Este remarcabil faptul ca doar dupa un an de la preluare in aria administrata de CASSA, trei orase din judetul Salaj care anterior aveau alimentare cu apa dupa un program zilnic (intre 5 si 20 ore), azi au apa 24/7.

Insa toate aceste eforturi raman zadarnice daca, de exemplu, Asociatiile nu isi repara sau intretin la randul lor instalatiile interioare si din aceasta cauza, apa livrata de C.A.S.S.A. la **bransamentul** blocului (condominiului) la parametrii de calitate alinaiati la standardele Europene, ajunge uneori la robinetul familiilor cu o culoare sau gust improprii.

Ramane faptul ca pentru o buna relatie, bazata pe respect si reciprocitate, intre C.A.S.S.A. si clientii sai, fiecare partener al relatiei contractuale are - si trebuie sa respecte - atat drepturi **cat si indatoriri**. Modul cum fiecare dintre noi intelegem si aplicam acest lucru nu este doar o problema de moment sau care priveste doar pe cativa, ci va afecta si viitorul nostru.

Prin specificul acestui serviciu public, de alimentare cu apa si de colectare-epurare ape uzate, ceea ce facem noi azi (furnizori de servicii si consumatori) se va rasfrange si asupra generatiilor urmatoare si mai ales, asupra mediului inconjurator si sanatatii comunitare, pe care avem cu totii datoria de a le proteja si pastra. Modul cum irosim sau consumam rational aceasta resursa - care nu este ineputabila - apa potabila, modul in care gestionam, cu totii si fiecare, problema apelor uzate menajere, vor avea un impact atat asupra prezentului dar mai ales asupra viitorului.

soc. Victor-Lucian Croitoru

Sef Dept. Relatii Publice

SECȚIUNEA I - A

PREZENTARE GENERALĂ C.A.S.S.A.

Cine suntem noi?

Compania de Apa SOMES SA funcționează sub acest nume începând cu 1 ianuarie 2005, prin reorganizarea fostei Regii Autonome Județene Apa-Canal (RAJAC) Cluj, continuând o **tradiție** de mai bine de 116 ani de la data atestării documentare a alimentării cu apă potabilă în sistem instituționalizat în Cluj Napoca (1892).

În prezent, Compania deserveste peste 650.000 de locuitori din patru municipii, patru orașe și cca. 60 de localități rurale din județele Cluj și Salaj, fiind unicul operator regional licențiat din România care a depășit granițele administrative ale județului propriu. Alte localități urmează să fie preluate în sistem.

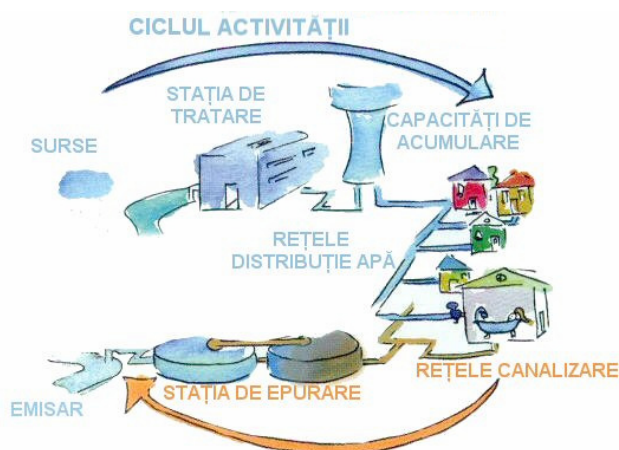
Aria urbană deservită - extinsă începând cu 1 Iulie 2006 la nivel regional - cuprinde Cluj-Napoca, Gherla, Dej, Huedin, Zalău, Simleul Silvaniei, Cehu Silvaniei și Jibou.

Lungimea totală a rețelelor publice de apă administrate în cele două județe depășește 951 Km, iar a celor de canalizare, 648 km. Procentul de contorizare la nivel de imobil în aria regională este de cca. 98,17%.

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 **distribuiți** 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 a atinge parametrii care permit deversarea lor în emisar, astfel încât mediul să nu aibă de suferit.



Cum au fost folositi banii?

Starea tehnica a retelelor de apa-canal si a dotarilor aferente in anul 1991 (retele, pe alocuri cu vechime de 30, 50 chiar 100 de ani), cat si (ulterior) necesitatea conformarii la standardele de mediu ale UE, au impus investitii majore pentru reabilitarea, modernizarea si extinderea acestora.

Totalul investitiilor atrase de, sau derulate prin C.A.S.S.A., in perioada de dupa 1990, in judetul Cuj, trece de **537,9 Milioane RON** din care:

- Finalizate **145,6 Mil. RON**
- In derulare (inclusiv ISPA si Fond Coeziune) **392,37 Mil. RON**

Repartizarea **pe categorii de obiective** a acestor sume este dupa cum urmeaza:

- Alimentare cu apa: 311,5 Mil. RON (57,9%)
- Colectare-Epurare: 226,4 Mil. RON (42,1%)

Din aceasta suma totala, 197 Milioane EURO vor fi investiti in perioada 2009 - 2013 pentru a moderniza in continuare infrastructura si serviciile din intreaga arie administrata de Companie in judetele Cluj si Salaj.

SECTIUNEA A II - A

A. Cadrul legislativ

Organizarea, functionarea si activitatea serviciilor de alimentare cu apa si colectare-epurare, precum si raporturile acestora cu Clientii sunt stipulate in principal in urmatoarele acte normative:

- ❖ **LEGEA Nr. 51** din 8 martie 2006 - Legea serviciilor comunitare de utilitati publice, publicata in MONITORUL OFICIAL NR. 254 din 21 martie 2006;
- ❖ **LEGEA Nr. 241** din 22 iunie 2006 - Legea serviciului de alimentare cu apa si de canalizare, publicata in MONITORUL OFICIAL NR. 563 din 29 iunie 2006;
- ❖ **ORDINUL ANRSC** (Autoritatea Nationala de Reglementare pentru Serviciile publice de gospodarie Comunală) **nr. 88** din 20 martie 2007 pentru aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu apa si de canalizare, publicat in MONITORUL OFICIAL nr. 324 din 15 mai 2007
- ❖ **ORDINUL ANRSC nr. 90** din 20 martie 2007 pentru aprobarea Contractului-cadru de furnizare/prestare a serviciului de alimentare cu apa si de canalizare, publicat in MONITORUL OFICIAL nr. 324 din 15 mai 2007

De asemenea, anumite aspecte ale relatiei operator-clienti se regasesc si in legislatia specifica asociatiilor de proprietari, respectiv:

- ❖ **LEGEA nr. 230** din 6 iulie 2007 privind infiintarea, organizarea si functionarea asociatiilor de proprietari, publicata in MONITORUL OFICIAL nr. 490 din 23 iulie 2007;
- ❖ **HOTARARE nr. 1588** din 19 decembrie 2007 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 230/2007 privind infiintarea, organizarea si functionarea asociatiilor de proprietari, publicat in MONITORUL OFICIAL nr. 43 din 18 ianuarie 2008.

O serie de aspecte conexe privind calitatea apei, mediului, sanatatea publica etc. se regasesc in alte acte normative si vor fi tratate in acest material.

B. Raporturile C.A.S.S.A. - Clienti (utilizatori) din perspectiva actelor normative in vigoare

Vom prezenta in continuare extrase si prevederi continute in diferitele acte normative in vigoare in prezent, care reglementeaza sau fac referire - direct sau indirect - la aspecte care tin de relatia dintre serviciile de alimentare cu apa si de canalizare si utilizatori, sau care fac precizari privind drepturile si/sau obligatiile cetatenilor in probleme conexentarii cu apa/canalizarii, mediului, sanatatii comunitare etc.

Trebuie precizat ca o mare parte dintre aceste precizari se refera la Asociatiile de Proprietari/Locatari, de regula categoria de clienti cu cea mai mare complexitate a problemelor.

I. Definitii din L.241/2006 - Legea serviciului de alimentare cu apa si de canalizare si Ordinul ANRSC nr. 88 din 20 martie 2007 pentru aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu apa si de canalizare

1. Alimentarea cu apa potabila

In vederea stabilirii unor termeni de referinta comuni cu beneficiarii serviciilor de apa - colectare/epurare cat si pentru a preciza limitele atributiile Companiei si cele ale Asociatiilor de Proprietari/Locatari, vom prezenta in continuare unele definitii asa cum rezulta ele din actele normative in vigoare. Pentru economie, vom desemna in continuare prin "AP/L", Asociatia de Proprietari/Locatari. Comitetele de locatari din imobilele, altele decit blocuri, cu mai multe apartamente sint asimilate.

Operatorii (C.A.S.S.A.) administreaza retelele **publice** de alimentare cu apa, iar limita de proprietate intre retelele publice si *rețelele interioare* (in administrarea/proprietatea clientilor) se afla la nivelul **caminului de bransament** (acolo unde se afla **contorul de bransament**).

Reteaua publica de distributie a apei - este definita ca parte a sistemului public de alimentare cu apa alcatuita din reseaua de conducte, armaturi si constructii-anexe, care asigura distributia apei la 2 sau la mai multi utilizatori independenti; Sistemul public de alimentare cu apa cuprinde ca si componenta, **bransamentul** pana la punctul de delimitare.

Bransamentul de apa - este partea din reseaua publica de alimentare cu apa, care asigura legatura dintre reseaua publica de distributie si reseaua interioara a unei incinte sau a unei cladiri. Bransamentul deserveste **un singur** utilizator. Bransamentul pana la contor, inclusiv caminul de bransament si contorul, apartin retelei publice de distributie, indiferent de modul de finantare a executiei. *Deoarece - conform definitiei legale de mai sus - bransamentul deserveste un singur utilizator, rezulta ca in baza cadrului legal existent, operatorii nu pot avea drept clienti pe utilizatorii finali din apartamentele unui bloc sau condominiu care - evident - nu pot avea un bransament individual.*

Finantarea executiei bransamentului se asigura fie de operator, fie de utilizator, in functie de amplasamentul punctului de delimitare a instalatiilor.

In cazul condominiilor cu destinatie de locuinta *existente*, separarea si individualizarea consumurilor se fac prin montarea repartitoarelor de costuri sau prin alta modalitate stabilita prin hotarare a asociatiei de proprietari. Cheltuielile aferente individualizarii consumurilor vor fi suportate de coproprietarii condominiului, *operatorul avand numai obligatia montarii contorului principal de bransament la nivelul limitei de proprietate;*

Contorul de bransament - este definit ca aparatul de masurare a volumului de apa consumat de utilizator, care se monteaza pe bransament intre doua vane-robinete, la limita proprietatii utilizatorului; contorul este ultima componenta a retelei publice de

distributie in sensul de curgere a apei, fiind utilizat la determinarea cantitatii de apa consumata, in vederea facturarii.

Condominiu (cladire-bloc de locuinte)- proprietatea imobiliara formata din proprietati individuale, formata din apartamente sau spatii cu alta destinatie decat aceea de locuinte si proprietatea comuna indiviza. Poate fi definit condominiu si un tronson cu una sau mai multe scari, din cadrul cladirii de locuit, in conditiile in care se poate delimita proprietatea comuna;

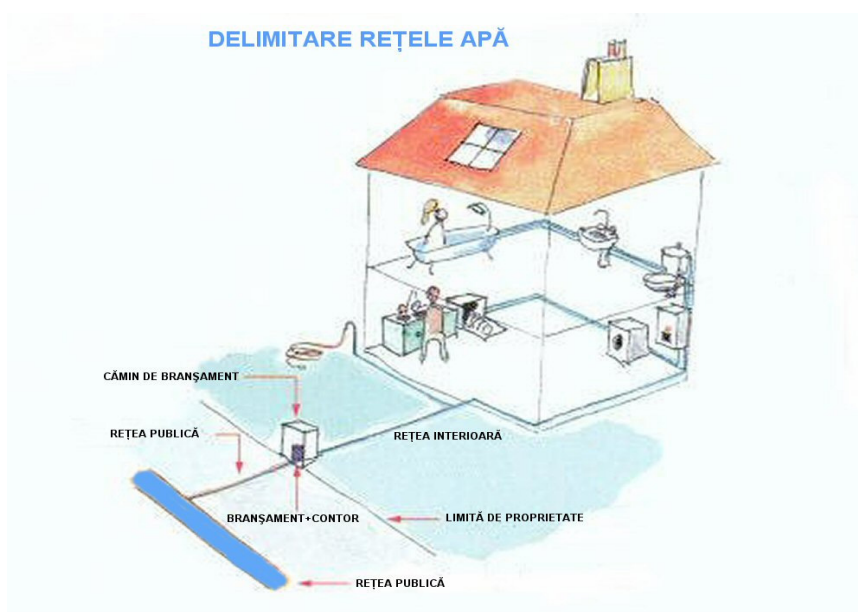
*In cazul condominiilor cu destinatie de locuinta existente, separarea si individualizarea consumurilor se fac prin montarea repartitoarelor debitmetrice sau prin alta modalitate stabilita prin hotarare a asociatiei de proprietari. Cheltuielile aferente individualizarii consumurilor vor fi suportate de coproprietarii condominiului, **operatorul avand numai obligatia montarii contorului principal de bransament la nivelul limitei de proprietate;***

NU constituie retele publice:

- retelele interioare de utilizare aferente unei cladiri de locuit cu mai multe apartamente, chiar daca aceasta este in proprietatea mai multor persoane fizice sau juridice;
- retelele aferente unei incinte proprietate privata sau unei institutii publice pe care se afla mai multe imobile, indiferent de destinatie, despartite de zone verzi si alei interioare private;
- retelele aferente unei platforme industriale, in care drumurile de acces si spatiile verzi sunt proprietate privata, chiar daca aceasta este administrata de mai multe persoane juridice;



Instalatiile interioare de apa - totalitatea instalatiilor aflate in proprietatea sau in administrarea utilizatorului, amplasate dupa punctul de delimitare dintre reseaua publica si instalatia interioara de utilizare a apei, si care asigura transportul apei preluate din reseaua publica la punctele de consum si/sau la instalatiile de utilizare;



Punctul de delimitare - locul in care instalatiile aflate in proprietatea sau in administrarea utilizatorului se branseaza la instalatiile aflate in proprietatea sau in administrarea operatorului furnizor/prestator de servicii. Punctul de delimitare asigura identificarea pozitiei de montare a dispozitivelor de masurare-inregistrare a consumurilor, stabilirea apartenentei instalatiilor, precum si precizarea drepturilor, respectiv a obligatiilor ce revin partilor cu privire la exploatarea, intretinerea si repararea acestora.

Contorul de bransament - aparatul de masurare a volumului de apa consumat de utilizator, care se monteaza pe *bransament* intre doua vane - robinete la limita proprietatii utilizatorului; contorul este ultima componenta a retelei publice de distributie in sensul de curgere a apei.

Utilizatori - persoane fizice sau juridice care beneficiaza, direct ori indirect, individual sau colectiv, de serviciile de utilitati publice, in conditiile legii;

2. Colectarea apelor uzate (canalizarea)

Delimitarea dintre instalatiile interioare de canalizare si reseaua publica de canalizare se face prin **caminul de racord**, care este prima componenta a retelei publice, in sensul de curgere a apei uzate;

In mod similar cu retelele de alimentare cu apa, avem o serie de definitii care delimiteaza atributiile C.A.S.S.A. de cele ale AP/L - Clientilor si in privinta retelelor de canalizare.

Este important de retinut ca serviciul de canalizare **nu** se limiteaza la preluarea apelor uzate menajere/industriale de la clienti ci presupune o activitate complexa care cuprinde:

- colectarea, transportul si evacuarea apelor uzate de la utilizatori la statiile de epurare;
- epurarea apelor uzate si evacuarea apei epurate in emisar;
- colectarea, evacuarea si tratarea adecvata a deseurilor din gurile de scurgere a apelor pluviale si asigurarea functionalitatii acestora;
- evacuarea, tratarea si depozitarea namolurilor si a altor deseuri similare derivate din activitatile prevazute mai sus;
- evacuarea apelor pluviale si de suprafata din intravilanul localitatilor;

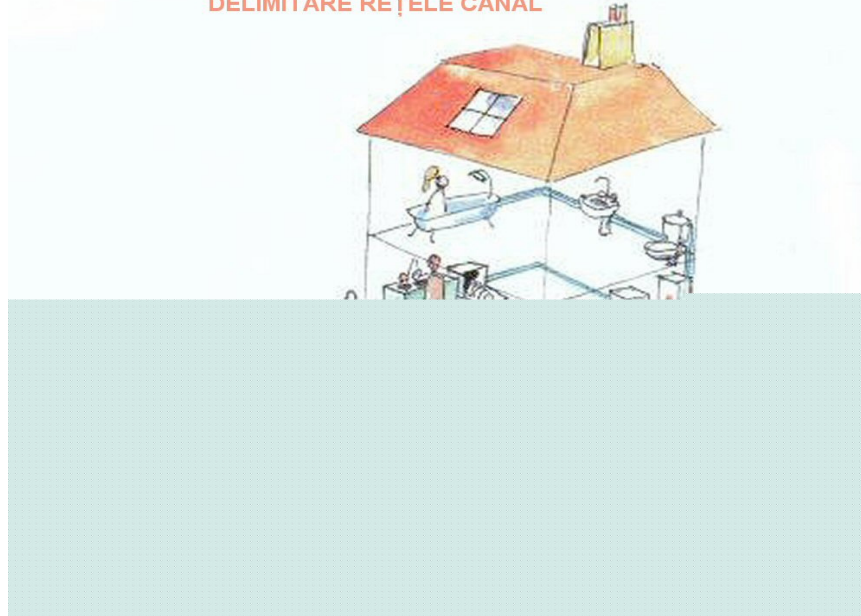
Reteaua publica de canalizare - parte a sistemului public de canalizare, alcatuita din canale colectoare, camine, guri de scurgere si constructii-anexe care asigura preluarea, evacuarea si transportul apelor de canalizare de la 2 sau de la mai multi utilizatori independenti. Sistemele publice de canalizare cuprind, ca si componenta, racordurile de canalizare ca si punct de delimitare si preluare.

Racordul de canalizare - partea din reseaua publica de canalizare care asigura legatura dintre instalatiile interioare de canalizare ale utilizatorului si reseaua publica de canalizare, inclusiv caminul de racord; partile componente ale unui racord se precizeaza in regulamentul-cadru de organizare si functionare a serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare. Racordul de la camin spre retea, inclusiv caminul de racord, apartine retelei publice de canalizare;

NU constituie retele publice:

- retelele interioare de utilizare aferente unei cladiri de locuit cu mai multe apartamente, chiar daca aceasta este in proprietatea mai multor persoane fizice sau juridice;
- retelele aferente unei incinte proprietate privata sau unei institutii publice pe care se afla mai multe imobile, indiferent de destinatie, despartite de zone verzi si alei interioare private;
- retelele aferente unei platforme industriale, in care drumurile de acces si spatiile verzi sunt proprietate privata, chiar daca aceasta este administrata de mai multe persoane juridice;

Instalatii interioare de canalizare - totalitatea instalatiilor aflate in proprietatea sau in administrarea utilizatorului, care asigura preluarea si transportul apei uzate de la instalatiile de utilizare a apei pana la caminul de racord din reseaua publica;



8

8

(-)#07+11+ 3- / . ! 3 3 " ! . 3-
 . \$((+11)

! ! ! " ! # !
 +! ! " ! # ! !
 !)
 : ! !
 +))) ! !
 ! ! !
 ! ! < ! ;)
 A ! ! + !
 " - ! 3)5 '@ - ! 3); @ 5 &
 ((' + ! 0 +) ('@';
 ! #=

Nr. crt.	Parametrii determina i	UM	Valoarea medie anuală	Limita admis conf. Legii 458/2002 i 311/2004	Metoda de analiz
1.	Turbiditate	NTU	1,36	£5	SR EN ISO 7027/2001
2.	pH	unit.pH	6,98	³ 6,5 £9,5	SR ISO 10523/97
3.	Duritate	°G	2,21	³ 5	ISO 6059/1984
4.	Clor rezidual total	mg/l	0,38	0,5	SR EN 7393-1 2002
5.	Cloruri	mg/l	4,16	250	SR ISO 9297 2001
6.	Indice de permanganat	mg [O]/l	1,34	5	SR EN ISO 8467 2001
7.	Amoniu	mg/l	0	0,5	SR ISO 7150-1 2001
8.	Azoti i	mg/l	0	0,5	SR EN 26777 2002
9.	Azotai	mg/l	1,99	50	SR ISO 7890-1 1998
10.	Num r de colonii la 37 °C	nr/ml	Corespunde	Nici o modificare anormal	SR EN ISO 6222/2004
11.	Bacterii coliforme	nr/100 ml	0	0	SR EN ISO 9308-002
12.	Escherichia coli	nr/100 ml	0	0	SR EN ISO 9308-040
13.	Enterococi	nr/100 ml	0	0	SR EN ISO7899-2/2002
14.	Plumb*	µg/l	3,35	25	SR EN ISO 15586/2004

D 3 ; @ 5 ! 3) 5 '@ + ! ! +
 - ! 7 E@! = +! +
 ! ! +
 !))! ; * 5) E@!) 3

11

[illegible]

!	+	!	7	@3	!	!	!	-	!
!	+	!)))))		"		7@3#		
	0	!							
		#			+	!	!		
		!	/	!		!	!	7@3	!
!	!	!	+)	*		!	!	=
			+						

- \$\$
 4(6 !
 !
) 0 !
 !
 !
 ! +!
 !
 ! + !
 ! +)
 - \$)
 /! !!
 + !
 !
 !
 ! !! !
 = ! ! ?
 ? !
 ! \$ + \$)
 ! !
 ! !
 +
 !
 !
 +
 /! !!
 ! !
 ?

- \$%
 4(6 /! !!
 + !
 +

! !
+ ! !
/! !! =
! \$ / ? !
! ! ? ! ! \$
/! ! ! +
)

!
!! ! !
! ? !
! !
? + \$) !
! - + !

- \$'
4(6 /! !! + ! /
! ? ! \$?
! ? ! ? !
!)
4+6 /! !! + !
+ ! !

! !! =
!!
! ! !
-! !
+ ! !)

-)1
4(6 0 ! + !
! ! !
+ ! ! !!
+)
4+60 ! + !
! + !
! + ! + ! /
! + ! +) *
!!

+ + + !
! !
! - + !
+
+! !

! ! ! /! !!
+ !
! + ! !
! ! !
! /! !!)

-)(
4(6 /! !! + ! /
! & ! ! +
= * +!) !
! !) @ %)
! ! &
! +!! ! !
G7 + G# ! 7 !

-!
! ! 7 !)
)"#!) # 3 + !
% ! "#!) # 3 + !
! !
+ ! ! !
) 7 F ! & "
, " "

\$%&# #'

0 ! ! +
!
! ! ! !
! ! ! ! !!

(
) !! !
) + ! !
!

!
! &<
" ! +!
! ?
! !
@ ?

;) ! @ ! !
 ! ! @ ! !
 ! ! ?) ! !
 5) ! ! ! ! !
 ! ! ! ! !
)
) 0 ! ! ! ! !
 ! ! ! ! !
)
 0 " # +
 1 ! ! ! ! +
 !) ! ! ! !
 \$ # ! ! ! ! +)

- +\$1 , * ! +11% 3- / , - &
 -. 5 - - ! -, 3- 3- -

- #1
 4(6 ! \$
 + + ! ! ! /! !!
 ! (! ! ! !)
 4+6 -)

- #(!
 4(6 +! !
 ! ! ! ! !
 + ! ! ! !
 +! ! ! !
 ! ! /!
 /! !! \$! ! !)

8 9
 - #*
 4(6 + ! =
 6 ! !
 - + ! ! !
 / ! ! ! ! !
 ! ! ! ! !
 ! ! ! ! !
 ! ! ! ! !
 ! ! ! ! !
)# - ? ! ! + !

\$. - '07(") 3- / , " ! -
 - ! ! ! ! . 3"! ! !
 ! + =
 - #
 + ! % ! ! !)' ! =
 6 ! ! ! ! \$
 ! !
 ! !
 ! ?
 - 0
 + ! ! !) ! =

14
6 ! ! + ! ! + !
! ! ! !)
- ' + ! ! ! =
,6 \$! ! \$
! ! ! !
! ?
6 ! & ' & "
?

) - , ! - + ' 7 7 (" \$! 3 - 3 - " -
3 - / , - 5 - 3 - , - ! 3 3 ! & 3 " !

! ! ! ! ! ! 5 - - 5
! ! ! " ;)) # -)
- ! + ! 3 +
! ! !
! =
· 7 !! ! ! ! !
! \$ % ; @ @ !)
· 7 !! ! ! ! !
! ! ! !
' 5 @ @ !)
C ! ! ! +
)
" 7 @ 3 ! " #)
- (# 007 8 & ! ! ! 3)
; @ 8 + !
G* - ! ! ! !
! ! ! ! ! G)

3 , ! - ! ! , - 3 - - 7 -
A ! ! ! !
! 7 @ 3)
)))) ! !
! ! ! - ! !
! ! ! !
! " - !
)
!! !
!) A !
! ! > !
+ ! ! !
! ! ! !
! 7 @ 3 !
! ! ! !
+ ! ! !

(! 3

: + ! ! !
- !! ! ! ! !

! ! \$)
 ! ! + ! !
 / ! !
 !)))))
 ! ! <
 ! <
))))) !)
))))) !+ ! ! !
 ! ! :
 ! + ! ! + ! !
 !)
 + ! ! ! ! !
 ! ! ! ! !
 " 7 ! ! \$ 0
 ! +
 !
 ! +)
 C ! ! ! ! !
 FFF)) ! ! ! !
 ! + ! ! !
 0 !)))) !
 ! 3 A ! '
 3 3-, , -" ! 5 ! ,
 ! 9#'()) - - ((1
 :) 3 &
 ! + ! ! ! !
 ! + ! +
 ! ")))) # !)
) % !) !) # 3) ; @
 ! G
 !
 - + !
 !
 & 5
))))) - 3 " !
 + ! ! !
 + ! ! !
 ! ! + /
 @ @ / +
 !+ !)
))))) ! !+ ! !
 ! ! !
 ! +
 !)# !
 ! !
 * ! + +
 + + !+ !
 ! + !
 ! !
 !+))))) !
 ! ! !
 !!

+
 !
 ! ! !
 / ! ! !
) 0 ! ! !
 + !
 !) ;
 . ! ! !+
 !) !
 / ! ! !
 !
 ! ! !
 A #)
 ! ! ! H
 ! ! !
 ! \$!)
 ! !
 (- , 3- !
 - , 3 & !
) 5 '@ + !
 + ! !
 ! ! +
 8 +
 + ! = #
 !
 ! !
 - ! ! ? " !)
 ! !
 ! ! ! ! !
)
 ! !
 ! !
 ! " ! ! #)
 "
 +
 ! ! +)))))
 + !
 ! + ! !
 ! ! !
 ! ! +
 ! ! !
 - ! + !
 !)

+ : - ! , ;

! ! +
! !))))
! !
! " ! #)
+ ! !
+
7 @3 ")7)@3)# + !
! !
:
+ ! ! =
)7)@3 !! \$
! !)
! !) '

)
!
!
! !
" ! @ / ! !
! ! ')7)@3)
! ! \$ +))))
! ! ! !)
0 ! ! ! !
! ! ! !
! ! +=
! ! ! !
" #
! " ! # ! ! C)
!
/
! + K?
: !
! ! ?
0 ! +
! !
+
! !) !
! !) 0 - !
+
! !
7 !)
&
" ! ! !
! ! ! #) < ! ! /
!
) 0 ! " !

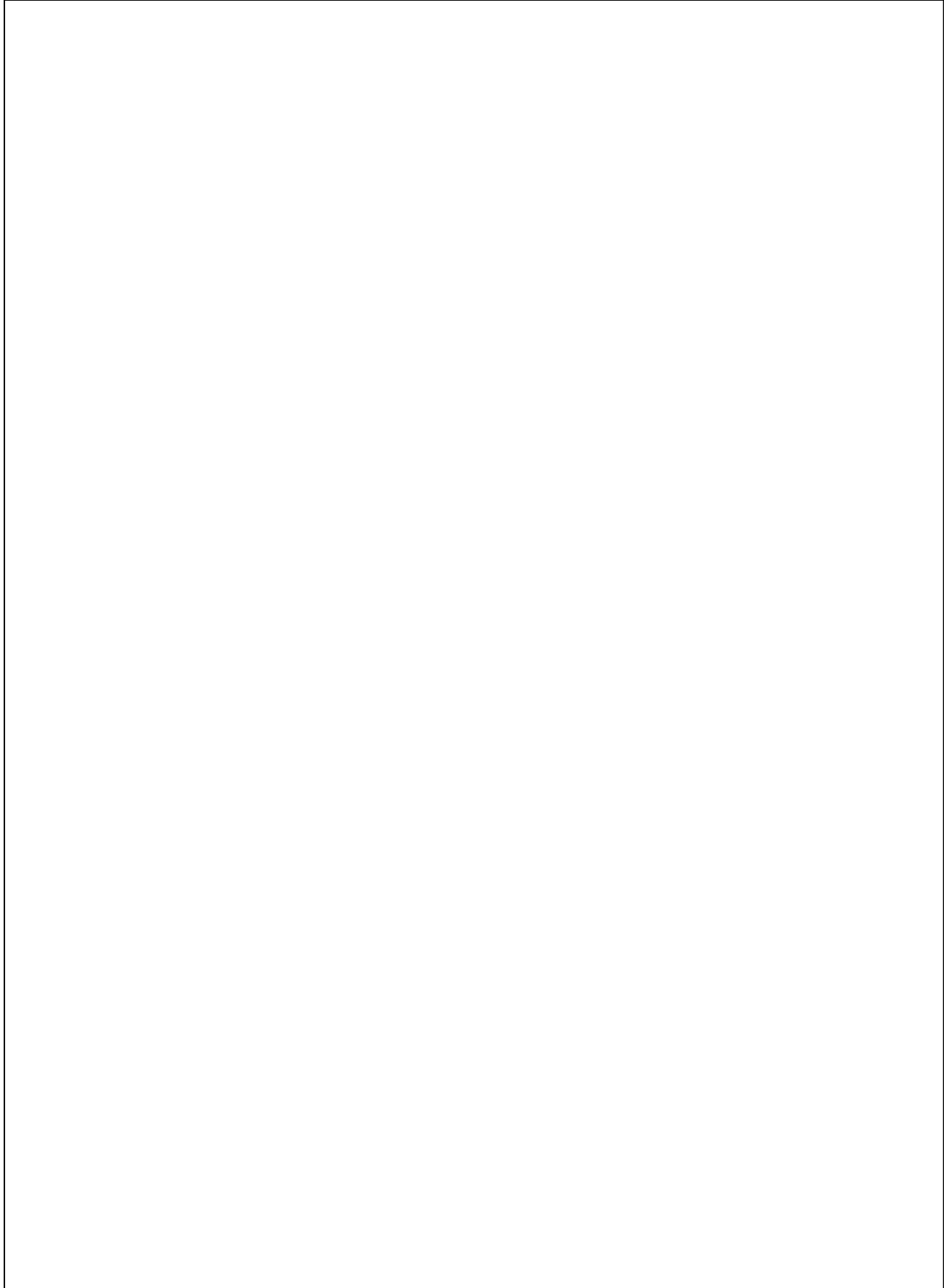
- !
\$ (! @) +
+
)
! + ! !
)

J ! ! B +
" + ! # !
" ! ! ! #
! ! !
!) & +
)
! ! " ! #)))))
! + !
!

+ !
+ !
#)
! !
! ! +
+ !
!
!
" ! # C
!
!
- !
) 3 !
" # !
! ! ! !
+ ! !
!
K
! ' " L # !)
) %
!
! ! C + !
! ! !
!
! C
! " ! !
!

0 !\$! !
)
 + ! ! !)
) * ! ! !
 ! + + ! K !
 ! ? ! !
 + !) :
 ! ! " \$ -
 ! ! # !
 - ! !
 B B !
 ! ! ! - !
 " ! !
 ! ! ! # !
 ! !)
 0 &< +
 " ! ! @ ! #
 7 ! +
 ! ! + 7
 - ! + + !
 !)
 ! ! @ !
 * ! !
 + - + !
 ! + ! + !
 !

!
 !
 + ! /
 + + !
 ! !
 !))))
) !
))))
 ! + !
 ! ! ! !
 + ! ! - !
 ! ! ! !
 !)
 ! !
 !
)
 ! +
 ! !!
 +)



Ce poate face Asociatia in acest caz si ce poate face Compania?

De cele mai multe ori, Clientii banuiesc ca de vina pentru aceste diferente sint contoarele de bransament.

Desi este extrem de rara situatia in care un contor de bransament defect incepe sa inregistreze mai mult (in defavoarea Clientului), Clientii au la dispozitie posibilitatea de a solicita Companiei *in mod expres*, verificarea metrologica a contorului de bransament.

Legal, contoarele sint verificate o data la 2, 3 sau 5 ani - functie de parametrii tehnici (Ordinul nr. 27 din 16 februarie 2004 pentru aprobarea Listei oficiale a mijloacelor de masurare supuse controlului metrologic legal L.O. - 2004).

Daca Clientul doreste o verificare metrologica in acest interval, are posibilitatea de a adresa o solicitare in acest sens Companiei. Contorul va fi demontat si trimis unei firme independente. Daca buletinul de verificare metrologica stipuleaza ca aparatul a functionat corect, Asociatia (Clientul) va suporta toate cheltuielile afente. Daca conform buletinului contorul nu a functionat corect in favoarea Clientului, Compania va suporta cheltuielile si va regulariza consumul reclamat conform unei perioade normale.

3. Pierderile de apa pe retelele interioare ale AP/L

Inainte de a aborda aceasta problema, trebuie sa repetam un lucru care a fost afirmat de nenumarate ori. Ocazional au loc avarii pe retelele **publice** de alimentare cu apa (administrare de C.A.S.S.A.). Pana la remedierea acestor avarii, uneori se produce scurgerea unor cantitati de apa. Utilizatorii *nu* platesc pe factura aceste cantitati de apa, devreme ce ele au loc pe retelele publice si deci, nu trec prin contorul de bransament aferent fiecarui condominiu.

Cauze ce genereaza pierderi de apa

Pierderile de apa pe retelele interioare, uneori insemnate, sunt cele care, de cele mai multe ori, reprezinta cauza diferentelor dintre suma contoarelor individuale si contorul C.A.S.S.A., cel pe baza caruia se factureaza consumul AP/L.

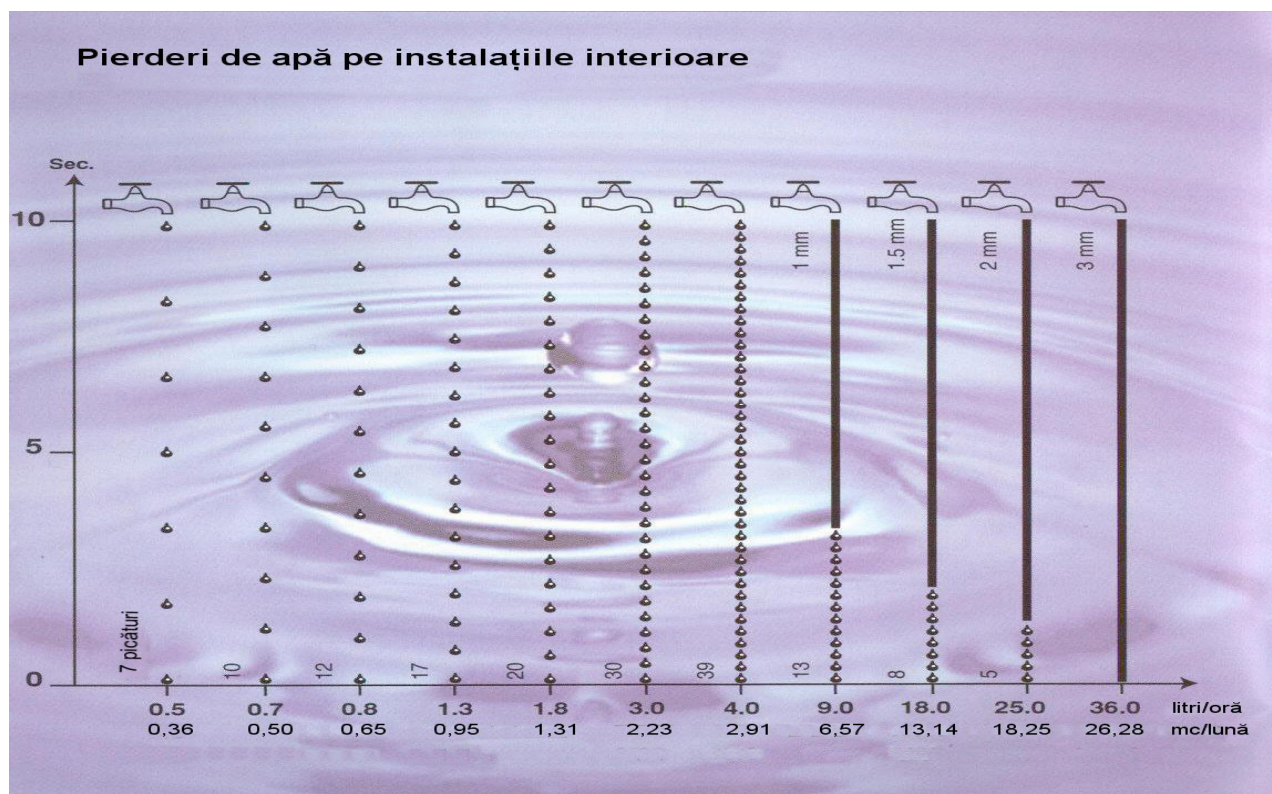
Daca apa nu este risipita si toate instalatiile sunt etanse, *o persoana consuma teoretic (conform vechilor norme pausal - inca in vigoare) in medie cca. **6,3 metri cubi apa rece/luna***. (ATENTIE: Conform normelor in vigoare Asociatiile de Proprietari/Locatari nu au voie sa aplice norme de pausal la apartamentele necontorizate daca blocul are contor de bransament!!). Dupa generalizarea contorizarii la nivel de apartament, acest consum specific poate fi chiar mai mic, ajungand la 3,5 - 4,5 mc/persoana/luna.

Pierderile mentionate pot fi uneori considerabile, depasind, in unele cazuri cu mult chiar, consumul teoretic normal pentru o persoana.

Cateva exemple:

- ❑ Un **singur** robinet ne-etans sau un vas WC care scapa **o singura picatura pe secunda**, vor duce la o **pierdere de apa de 0,5 mc/luna**;
- ❑ Un singur robinet sau vas WC care scapa **30 de picaturi in 10 secunde**, vor duce deja la o **pierdere lunara de 2,23 mc apa**!

- In fine, daca firul de apa care se scurge datorita unui singur robinet sau vas WC defecte este de **3 mm grosime, pierderea lunara poate depasi 26,2 mc !!**, mai mult decat echivalentul consumului teoretic normal de apa a **PATRU** persoane timp de o luna.



Daca luam cazul unui condominiu (bloc) cu o medie de 40 de apartamente si in fiecare din aceste apartamente, un singur robinet care pierde o picatura pe secunda, si respectiv un vas WC care pierde un fir de apa de doar 1mm grosime timp de 10 secunde, poate rezulta o pierdere pentru Asociatie de **282,2 metri cubi/luna !**

Studiul de mai jos detaliaza cuantificarea pierderilor posibile de apa pe instalatiile interioare, datorita lipsei de etanseitate a robinetelor, vaselor WC etc.

Aceste exemple de pierderi au fost calculate pentru diferite situatii, in functie de cantitatea de apa (numarul de picaturi sau grosime fir apa) pe intervalul de timp (10 secunde).

NICIUNA din aceste pierderi nu sunt, de regula, sesizate (evidentiate) de contoarele individuale (de apartament). De regula, ele sunt insa inregistrate, prin insumare, de contorul de bransament (dupa care se factureaza, conform legii, consumul abonatului - AP/L).

In concluzie, sumele care se platesc lunar pentru pierderi interioare, pot fi economisite daca se face o investitie initiala si se pun la punct toate instalatiile interioare.

La pierderile datorate ne-etanseitatii instalatiilor interioare, se pot adauga cele generate de clasa de precizie inferioara a contoarelor de apartament, de pozitia gresita de montare a acestora, de consumurile abuzive ale unor locatari care incearca sa le altereze inregistrările etc

In vederea minimizarii pierderilor de apa pe retelele interioare, CASSA face urmatoarele recomandari:

- intretinerea, repararea si mai ales etansarea tuturor instalatiilor interioare (conduce, robinete, vase WC etc.) pentru eliminarea pierderilor;
- citirea contoarelor din apartamente doar in prezenta unui delegat imputernicit al A.P./L.
- verificarea, cu ocazia citirilor, a contoarelor de apartament pentru depistarea corectitudinii modului de instalare si functionare, a existentei sau a unor eventuale semne vizibile de deteriorare a integritatii sigiliilor, a existentei verificarii metrologice;

- efectuarea citirii contoarelor individuale in concordanta cu data, anuntata, a citirii contorului de bransament;
- consemnarea rezultatelor citirii contoarelor de apartament intr-o fisa de citire pastrata la delegatul imputernicit al A.P./L.
- elaborarea de catre adunarea generala a A.P./L. a unei hotarari privitoare la criteriile de repartizare a consumului de apa, in conformitate cu normele legale mentionate.

ATENTIE! Contoarele de apartament sunt supuse acelorasi reglementari ca si cele de pe retelele publice. Aceasta inseamna ca la fiecare trei ani (cel putin) si contoarele de apartament trebuie verificate.

4. De ce schimba C.A.S.S.A. contoarele de bransament?

Contoarele montate la blocuri pana in 1989 au fost proiectate pentru obiceiurile de consum ale populatiei din acea perioada, cand o persoana consuma in medie cca. 350 - 400 litri/om/zi. Aceasta situatie s-a mentinut pana aproape de anul 2000.

Dupa acest an, odata cu generalizarea contorizarii la nivel de apartament, consumul specific a scazut, ajungand azi la cca. 150 litri/om/zi. Datorita acestui consum mult mai redus, in anumite perioade ale zilei, nu mai trece suficienta apa prin contorul de bransament pentru a pune in miscare mecanismul de inregistrare (pentru a se atinge debitul de pornire al contorului) si astfel Asociatiile consuma apa necontorizata.

Din acest motiv, Compania a trecut, oriunde este posibil, la inlocuirea contoarelor cu unele de diametru mai mic si mai sensibile, adaptate noului mod de consum. In plus, modernizarea continua a aparatelor de contorizare, prin inlocuirea vechilor contoare (uzate fizic si moral) cu unele noi (mult mai performante) nu demonstreaza altceva decit dorinta de imbunatatire permanenta a serviciilor oferite clientilor.

Aceasta inlocuire a facut totodata ca unele Asociatii sa constate cresterea diferentelor de consum intre suma contoarelor de apartament si contorul de bransament: acesta din urma inregistreaza mult mai precis, chiar si cantitatile mici de apa care se consuma in bloc (condominiu) pe cand multe contoare de apartament prezinta deficientele aratate anterior in acest material ceea ce duce la alterarea acuratetii inregistrarii lor.

5. Cum trebuie montat contorul de apartament?

Pentru a se incadra in clasa de precizie, majoritatea contoarelor necesita un montaj perfect orizontal, cu cadranul in sus (cele de clasa B, in timp ce pentru cele de clasa A, montajul este de regula vertical, cu cadranul spre privitor). De exemplu, un contor de clasa B care nu este montat perfect orizontal trece in clasa de precizie A, necesitind un debit de pornire de 2 ori mai mare! Rezulta, astfel, ca acest contor va inregistra o cantitate de apa mai mica decit cea real consumata. Inregistrarea contorului de bransament (montat orizontal) este insa cea corecta, ceea ce va duce la o diferenta aparent inexplicabila intre acesta si suma contoarelor de apartament. Iar contravaloarea acestei diferente va fi oricum repartizata de administrator pe toata lumea, asa incit veti plati apa consumata dar neinregistrata de contorul de apartament.

Debitul de pornire (debitul minim de apa care, trecand prin contor, pune in functiune mecanismul de inregistrare) a unui contor de apartament de clasa A (cel mai putin sensibil) sau a unui contor de clasa B care din cauza pozitiei incorecte de montaj trece in clasa de precizie A, este de cca. 60 litri/ora.

Debitul de pornire a unui contor de bransament de clasa C (cea mai inalta clasa de precizie) cu diametrul de 30 mm (DN 30), este de 11 litri/ora.

Calculati dumneavoastra diferenta de inregistrare dintre acest contor de bransament si suma contoarelor de apartament din blocul in care locuiti !

6. Limitele de proprietate

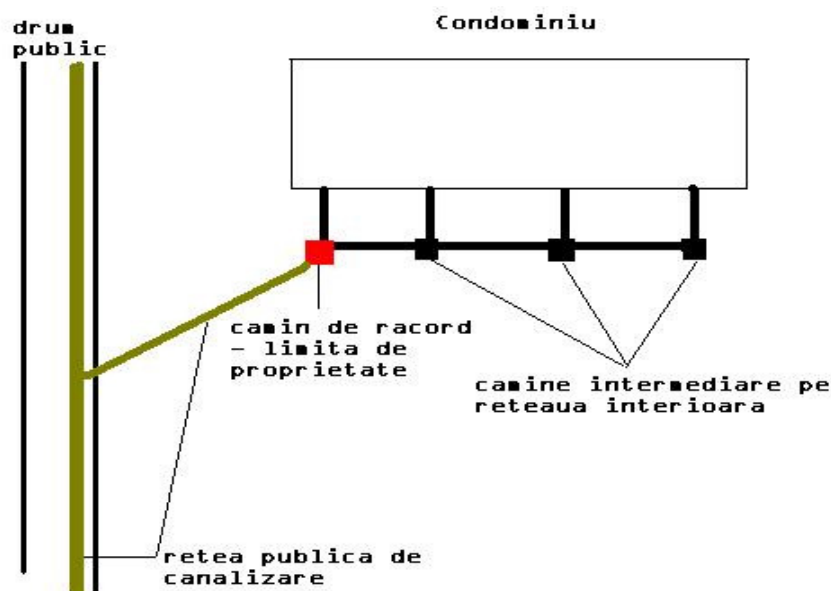
Conform misiunii incredintate de actionari - autoritatile locale din aria deservita - Compania administreaza retelele publice de alimentare cu apa si de colectare-epurare.

Sint extrem de putine activitatile pe care Compania este abilitata sa le presteze, contra cost, pe retelele interioare de apa-canal.

Caminul de bransament in cazul apei si **caminul de racord** in cazul canalizarii reprezinta limita de proprietate dintre sistemul public pe care CASSA are obligatia de a-l intretine si unde va interveni fara costuri pentru clienti si retelele interioare, in proprietatea/administrarea Clientilor.

Daca in cazul retelei de apa, problema limitei de proprietate este de regula clara, aceasta nu intotdeauna este si cazul la retelele de canalizare.

In schema de mai jos este figurata reprezentarea situatiei celei mai generale in cazul condominiilor.



In cazul retelelor interioare de apa, CASSA presteaza contra cost serviciul de detectare a pierderilor de apa cu mijloace electronice. Acest serviciu se poate presta de regulas in curti sau alte spatii exterioare, fiind in mare parte inoperanta in spatii inchise.

In cazul retelelor interioare de canalizare, CASSA presteaza contra cost servicii de vidanjare si de vizualizare a interiorului conductelor de canalizare (daca sunt suficient de mari in diametru) cu robot cu camera video.

7. Lipsa presiunii apei

Dispeceratul Companiei dispune de monitorizare automata a presiunilor din rețeaua de distributie a apei potabile. Ca urmare, in situatii de avarii Compania cunoaste zonele unde sint probleme cu presiunea si va lua masurile ce se impun.

De cele mai multe ori inasa, lipsa presiunii la unele apartamente dintr-un bloc, in particular la etajele superioare se datoreaza unor cauze independente de parametrii tehnici ai apei furnizate de Companie.

Din nou trebuie reamintit faptul ca societatea noastra are obligatia de a furniza apa la o presiune necesara (consultati copia dvs. din Contractul de prestare a serviciului) la

nivelul *bransamentului*. Aceasta presiune este astfel calculata incit sa asigure apa, in conditii normale, la toate etajele.

Dimensiunile bransamentelor ce deservesc condominiile, a conductelor din retelele interioare si in consecinta debitele necesare pentru a asigura alimentarea cu apa potabila in bune conditii a acestor cladiri, au fost proiectate tinanduse cont de instalatiile clasice de consum de apa rece: robinete si vase WC.

S-a tinut cont de asemenea de faptul ca apa calda menajera si incalzirea se realizau prin retele interioare **distincte** de cele de alimentare cu apa potabila.

Astfel, de exemplu, presiunea necesara la nivelul bransamentului unui imobil de 4 etaje si 2 scari, pentru a se asigura in bune conditii alimentarea cu apa potabila (rece) a intregului imobil, este de cca. 2 bari.

In conditiile inmultirii microcentralelor de apartament, bransamentul si reseaua interioara de apa potabila a imobilului sunt supuse unei solicitari suplimentare de debit fata de nivelul proiectat, devreme ce nevoile de apa calda sunt realizate acum prin incalzirea apei reci. Se adauga la aceasta recomandariile distribuitorilor de astfel de microcentrale catre beneficiari, de a se asigura pentru aceste instalatii o presiune de 1-2 bari (fata de cca. 0,5 bari cat indica de regula prospectele fabricantului).

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

C.A.S.S.A. nu este responsabila de lipsa debitului/presiunii la microcentralele de apartament, cu atat mai mult cu cat toate Avizele eliberate de Companie (in perioada in care legislatia a impus eliberarea unui astfel de document si de catre furnizorul de apa rece) pentru montarea de microcentrale, conditionau buna functionare ulterioara a sistemului de *re-dimensionarea retelelor interioare*, tocmai pentru a putea face fata noilor necesitati de debit.

Textul avizului prevenea: *"In cazul in care bransamentul si coloanele imobilului nu pot sa asigure si debitul suplimentar de apa necesar pentru prepararea apei calde in centralele termice individuale, veti contribui financiar la redimensionarea acestor instalatii"*.

Din cunostintele noastre practic nici o Asociatie (bloc) nu a procedat la redimensionarea retelelor interioare, avind ca rezultat posibile probleme de debit/presiune, in special la etajele superioare.

Compania nu poate creste presiunea pe retelele publice ca sa compenseze aceste deficiente ale retelelor interioare deoarece exista riscul ca retelele altor clienti din zona sa nu faca fata presiunii prea mari.

8. Refularea apelor uzate in subsolul utilizatorului

Conform art. 139 (1) si (2) din Ordinul nr. 88/2007 pentru aprobarea Regulamentului-cadru al serviciului de alimentare cu apa si de canalizare, pentru a nu se produce inundarea subsolurilor utilizatorului, in cazul intrarii sub presiune a retelei publice de canalizare, acestea nu vor fi racordate direct la reseaua publica de canalizare.

Suplimentar, **utilizatorul este obligat a monta**, pe legaturile prevazute pentru golirea subsolurilor la canalizarea publica (pe instalatiile interioare de canalizare), **vane si clapete contra refularii**.

Reamintim si in acest context de obligatia - amintita deja - a Asociatiilor de a intretine si repara instalatiile de alimentare cu apa **si de canalizare**, pentru mentinerea in stare de siguranta si de functionalitate a condominiului.

In cazul nerespectarii acestor prevederi legale, C.A.S.S.A. nu este responsabila pentru eventualele pagube/efecte produse de astfel de refulari.

9. Canal-meteo

Apele meteorice (precipitatiile) care cad pe proprietatea utilizatorilor sunt preluate in sistemul public de canalizare. Tarifarea acestui serviciu tine cont nu doar de preluarea

in sistemul de canalizare ci si de faptul ca impreuna cu apele uzate trebuie epurate inainte de a fi redate mediului inconjurator.

O mare parte din tariful serviciului de preluare – epurare ape uzate si meteorice pe care Dumneavoastra il platiti pe facturi, este reprezentat tocmai de costurile necesare procesului complex de epurare a acestora.

Conform Art. 215 (1) si (2) din Regulamentul-cadru al serviciului de alimentare cu apa si de canalizare, cantitatea de apa meteorica preluata de reseaua de canalizare se determina prin inmultirea cantitatii specifice de apa meteorica, comunicata de A.N.M. pentru luna anterioara emiterii facturii, cu *suprafetele totale ale incintelor construite si neconstruite*, declarate de fiecare utilizator si cu coeficientii de scurgere recomandati de SR 1846-1:2006.

In cadrul contractelor de furnizare se vor putea utiliza formule de calcul analitic, aplicabile fiecarui utilizator, sau norme specifice locale, pe categorii de utilizatori, determinate tot analitic, pe baza prevederilor alineatului

10. Procedura de debransare in situatia de neplata a facturii

In baza prevederilor noii Legi nr. 241/2006 a serviciului de alimentare cu apa si de canalizare, care a intrat in vigoare din 21 Martie 2007, s-au modificat termenul de scadenta si de plata a facturilor emise de Companie. Aceasta modificare a intrat in vigoare incepand cu factura pentru consumul lunii Martie 2007.

Facturile se emit lunar, pentru o perioada de consum de o luna, cel tarziu in 15 zile de la sfarsitul perioadei de consum facturate.

Termenul de scadenta este de 15 zile. Clientii sunt obligati sa achite contravaloarea serviciului de care au beneficiat *in acest termen*. **INSA**, clientii au un termen de 30 de zile *suplimentare* fata de data scadentei – adica pot plati factura in 15+30 de zile de la data emiterii facturii, *fara penalitati*. **Atentie !** Pentru Clientii care platesc prin O.P. data platii este data certificarii viramentului de banca platitorului si li se recomanda sa vireze banii cu citeva zile lucratoare inainte de trecerea termenului de plata.

Penalitatile - in prezent de 0,1% pe zi din valoarea ramasa neachitata - **se** calculeaza (se datoreaza) incepand cu prima zi dupa data scadentei, adica incepand cu a 16-a zi dupa data emiterii facturii, *daca* ati depasit termenul de 15+30 zile de la data emiterii.

Conf art. 228 lit.d) din Regulamentul-cadru, Compania poate **sa intrerupa sau sa sisteze** furnizarea/prestarea serviciului de alimentare cu apa, in conditiile legii, cu notificare prealabila, la utilizatorii care nu si-au achitat facturile pe o perioada mai mare de 30 de zile calendaristice de la data expirarii termenului de plata a facturii sau care nu respecta clauzele contractuale. Aceleasi masuri, inclusiv desfiintarea bransamentelor/racordurilor, se pot lua fata de utilizatorii clandestini, daca acestia nu au indeplinit conditiile impuse de operatori pentru intrarea in legalitate

Procedura de debransare in caz de neplata respecta urmatoarele etape:

1. Se emite factura
2. Termenul maxim de plata (fara penalitati este de 45 (15+30) zile de la data emiterii;
3. In caz de neplata in acest termen, timp de alte 30 de zile se percep majorari de intarziere (penalitati);
4. Dupa aceste 30 zile (75 zile in total de la emiterea facturii), se emite o notificare/somatie/invitatie la conciliere;
5. La 5 zile lucratoare de la emiterea somatiei, se poate inchide apa, cu demontarea contorului;
6. Pentru debransare /rebransare sunt percepute tarife;
7. Rebransarea se va face la plata integrala a debitului sau la asumarea si semnarea unui angajament ferm de plata esalonata a debitului, concomitent cu plata facturilor curente.

11. Plata facturii

Programul casieriiilor

Luni – Vineri între orele 08,00 – 18,00.

Programul din perioada sărbătorilor legale este anunțat în prealabil prin presa.

Modalități de plată

- Direct la casieriile Companiei
- La casierii-incasatori de teren ai C.A.S.S.A. identificați prin legitimații
- Prin virament bancar din contul curent personal
- Prin virament din contul Asociațiilor
- Cu cardul, la P.O.S.-ul de la sediul Companiei
- Varsaminte în numerar direct la BCR, BT, fără comision (Asociațiile de Proprietari/Locatari)
- La A.T.M.-urile aparținând BCR Cluj

Dacă factura nu ajunge

Fiecare client știe cam în ce perioadă sosesc facturile. Dacă nu primiți o factură, nu este un motiv de neplată. Sunați la Companie sau Sucursale, cereți Birourile de Facturare și solicitați o copie a facturilor.

Birou Facturare Cluj-Napoca: 0264 - 591.444 int.130

Suc.Salaj: 0260-650474

Suc. Dej: 0264-222.292

Suc.Gherla: 0264 – 241.915

Suc.Huedin: 0264- 353.034

#

ABREVIERI FOLOSITE

AP/L	Asociație de Proprietari/Locatari
HG	Hotărâre de Guvern
L.	Lege
OG	Ordonanță Guvernului
OUG	Ordonanță de Urgență a Guvernului
CASSA	Compania de Apă Someș S.A.
ANRSC	Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice

Compania de Apa Somes SA • C.A.S.S.A.

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

Telefon: 0264 - 591.444 – Centrala

0264 - 596.302 – Dispecerat Cluj (program non-stop)

Fax: 0264 - 430.886

E-mail: cassa@casomes.ro

E-mail Relatii Publice: public.relations@casomes.ro

Web: <http://www.casomes.ro>

Editat de C.A.S.S.A.

28 Mai 2008

Revizuit la 1 Iunie 2009