



ROMANIA
JUDEȚUL BOTOȘANI
CONSILIUL JUDEȚEAN

Botoșani, Piața Revoluției 13, Cod postal: 710236, Tel: +40 231 514712, +40 231 514713, +40 231 514714;
Fax: +40 231 514715, +40 231 515020, +40 231 536155, +40 231 529220; Web: www.cjbotosani.ro; E-mail: consiliu@cjbotosani.ro

HOTĂRÂRE

privind aprobarea
Metodologiei de defalcare și facturare a cantităților de apă potabilă în condominii

Consiliul Județean Botoșani întrunit în ședință extraordinară la data de 09.12.2015,
urmare adresei nr. 6018/20.10.2015 a Asociației de Dezvoltare Intercomunitară „AQUA BOTOȘANI”, înregistrată la Consiliul Județean Botoșani cu nr. 17625 din 21.10.2015,
analizând Expunerea de motive a Președintelui Consiliului Județean Botoșani prin care se propune aprobarea Metodologiei de defalcare și facturare a cantităților de apă potabilă în condominii

având în vedere:

- Raportul de specialitate comun al Direcției Servicii Publice și Direcției Juridică, Administrație Publică Locală din cadrul aparatului de specialitate al Consiliului Județean Botoșani,
în conformitate cu prevederile art. 12 alin. (1), lit. k) din Legea nr. 241/2006 a serviciului de alimentare cu apă și de canalizare, republicată, art. 42 alin. (4) și alin. (6) din Legea 51 din 2006 a serviciilor comunitare de utilități publice, republicată, art. 17, vol. I din Contractul unic de delegare a gestiunii serviciilor de alimentare cu apă și de canalizare prin concesiune – județul Botoșani nr. 6.600/01.07.2010

în temeiul art. 91 alin. (5) lit. a), pct. 13 și art. 97 alin. (1) din Legea nr. 215/2001 a administrației publice locale, republicată, cu modificările ulterioare,

hotărăște:

Art. 1. Se aprobă Metodologia de defalcare și facturare a cantităților de apă potabilă în condominii, în conformitate cu Legea 241/2006, republicată în 2015 pe baza Legii 224/2015, conform Anexei, care face parte integrantă din prezenta hotărâre.

Art. 2. Președintele Consiliului Județean Botoșani, prin direcțiile din cadrul aparatului de specialitate, împreună cu S.C. NOVA APASERV S.A. Botoșani și A.D.I “AQUA Botoșani”, asigură ducerea la îndeplinire a prezentei hotărâri.

p. PREȘEDINTE,
VICEPREȘEDINTE,
GHEORGHI SORESCU



CONTRASEMNEAZĂ:
SECRETAR AL JUDEȚULUI,
MARCEL-ȘTELIȚĂ BEJENARIU



ROMÂNIA
JUDEȚUL BOTOȘANI
CONSILIUL JUDEȚEAN

Botoșani, Piața Revoluției 1-3, Cod postal: 710236, Tel: +40 231 514712, +40 231 514713, +40 231 514714;
Fax: +40 231 514715, +40 231 515020, +40 231 536155, +40 231 529220, Web: www.cjbotosani.ro; E-mail: consiliu@cjbotosani.ro

Anexă la
H.C.J. Botoșani nr. 142 din 09.12.2015
(nr. file = 8)

**Metodologia de defalcare și facturare
a cantităților de apă potabilă în condominii**

p. PREȘEDINTE,
VICEPREȘEDINTE,
GHEORGHE SORESCU



CONTRASEMNEAZĂ:
SECRETAR AL JUDEȚULUI,
MARCEL-STELIA BEJENARIU

**Metodologia de defalcare și facturare
a cantităților de apă potabilă în condominii
în conformitate cu Legea 241/2006, republicată în 2015
pe baza Legii 224/2015**

Cuprins

1. Scop	3
2. Domeniu de aplicare	3
3. Documente de referință – Legislație aplicată.....	3
4. Terminologie; abrevieri	4
4.1. Terminologie.....	4
5. Reguli de aplicare	4
5.1. Resurse:.....	4
5.2. Reguli de stabilire a cantității de apă furnizată condominiului, respectiv consumate de utilizatori. Monitorizarea contoarelor de apă.....	4
5.2.1. Reguli generale.....	4
5.2.2. Reguli de stabilire a cantității de apă furnizată, respectiv consumate de utilizatori:.....	5
5.2.3. Monitorizarea contoarelor de apă.....	6
5.3. Defalcarea cantității de apă furnizată condominiului pe utilizatori și emiterea facturilor	7
5.3.1. Defalcarea cantităților de apă furnizată.....	7
5.3.2. Rezolvarea reclamațiilor	8
5.3.3. Arhivarea și accesul utilizatorilor la informații.....	8

1. Scop

Prezenta Metodologie descrie regulile și responsabilitățile pentru stabilirea cantității de apă furnizată utilizatorului la nivel de proprietate individuală (apartament și/sau spații cu altă destinație) situată într-un condominiu, pe baza înregistrării contorului de branșament în vederea facturării serviciilor de furnizare/prestare de către operator.

2. Domeniu de aplicare

Metodologia se aplică pentru defalcarea cantității de apă furnizată condominiului pe utilizatori persoane fizice sau juridice cu proprietăți individuale (sau chiriași), care sunt alimentați cu apă potabilă prin intermediul instalațiilor de utilizare interioare verticale și/sau orizontale după contorul de branșament în sensul de curgere al apei.

Se aplica în cadrul tuturor Unităților Teritoriale Administrative din județul Botoșani ce fac parte din aria de deservire a Operatorului regional de apă și canalizare, prin intermediul compartimentelor funcționale ale acestuia.

3. Documente de referință – Legislație aplicată

- ◆ SR EN ISO 9000: 2006 - “Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”.
- ◆ SR EN ISO 9001: 2008 - “Sisteme de management al calității. Cerințe”.
- ◆ SR EN ISO 9004: 2010 - “Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru Îmbunătățirea performanțelor”.
- ◆ SR EN ISO 14001: 2005 - “Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare”.
- ◆ SR EN ISO 14004: 2010 - Sisteme de Management de mediu. Linii directoare referitoare la principii, sisteme și tehnici de aplicare
- ◆ SR EN ISO 14050: 2010 - Management de mediu. Vocabular
- ◆ SR OHSAS 18001:2008 - Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale.
- ◆ SR OHSAS 18002:2008 - Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale.
Linii directoare pentru implementarea OHSAS 18001: 2008
- ◆ SR EN ISO 19011: 2011 - “Ghid pentru auditarea sistemelor de management”.
- ◆ Legea nr. 51/2006 - a Serviciilor comunitare de utilități publice
- ◆ Legea nr. 224/2015 - pentru modificare și completarea Legii 241/2006 a Serviciului de alimentare cu apă și de canalizare
- ◆ Legea nr. 241/2006 - a Serviciului de alimentare cu apă și de canalizare (republicată)
- ◆ Legea nr. 230/2007 - privind înființarea, organizarea și funcționarea asociațiilor de proprietari
- ◆ Ordonanța Guvernului nr. 20/1992 privind activitatea de metrologie, modificata și aprobată prin Legea nr. 11/1994 cu modificările ulterioare;
- ◆ Ord nr.48/2010 - pentru aprobarea Listei oficiale a mijloacelor de măsurare supuse controlului metrologic legal L.O. - 2010
- ◆ HG nr. 671/2007 - privind aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Autorității Naționale de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice
- ◆ Ord. ANRSC nr.88/2007 - Regulamentul-cadru al serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare
- ◆ Ord. ANRSC nr.89/2007 - pentru aprobarea Caietului de sarcini-cadru al serviciului de alimentare cu apă și de canalizare
- ◆ Ord. ANRSC nr.90/2007 - Contract-cadru de furnizare/prestare servicii de alimentare cu apă și de canalizare
- ◆ Ord M.L.P.A.T. nr.29/N/1993, pentru stabilire consum apă în paușal
- ◆ HG nr.284/2009 - privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor

- ◆ RCSAAC - Regulament Consolidat al Serviciilor de alimentare cu Apa și de Canalizare pentru Județul Botoșani, aprobat prin H.C.J. nr.226/2009
- ◆ MCM - Manual calitate - mediu

4. Terminologie; abrevieri

4.1. Terminologie

apă potabilă (apă) – apă care îndeplinește indicatorii de potabilitate prevăzuți de legislația în vigoare;

unitate imobiliară – parte dintr-un condominiu indiferent de destinație, în regim de proprietate individuală sau chirie, comodat ori altă formă de închiriere, care împreună cu cota-parte din proprietatea comună constituie o unitate imobiliară individuală în conformitate cu capitolul 2 din prezenta metodologie;

condominiu - imobil; bloc de locuințe; grup de clădiri – o proprietate imobiliară din care unele părți sunt proprietăți individuale și/sau închiriate, reprezentate din apartamente/case și/sau spații cu altă destinație decât cea de locuință, iar restul, părți aflate în proprietate comună. Prin asimilare poate fi definit condominiu și un tronson, cu una sau mai multe scări, din cadrul clădirii de locuit, în condițiile în care se poate delimita proprietatea comună;

contor de branșament – contor destinat măsurării cantității de apă furnizată condominiului prin intermediul branșamentului, montat între două robinete/vane la limita proprietății acestuia. Contorul de branșament este ultima componentă a rețelei publice de distribuție în sensul de curgere al apei;

contor repartitor – contor destinat măsurării cantității de apă consumată la nivel de proprietate individuală, montat în instalații de utilizare în cazul sistemelor de distribuție verticale și/sau orizontale la nivel de apartament/casă și/sau spații cu altă destinație, utilizat ca repartitor de costuri în cadrul unui condominiu;

instalații de utilizare - totalitatea instalațiilor și receptoarelor prin intermediul cărora se asigură consumul de apă în unitățile imobiliare, situate în condominiu;

operator – persoana juridică română sau străină care are competența și capacitatea, recunoscute prin licență, de a furniza/presta, în condițiile reglementărilor în vigoare, un serviciu comunitar de utilități publice și care asigură nemijlocit administrarea și exploatarea sistemului de utilități publice aferent acestuia;

utilizator – persoane fizice sau juridice care beneficiază, direct sau indirect, individual sau colectiv, de serviciile de utilități publice, în condițiile legii.

cantitate de apă furnizată – în cazul imobilelor tip condominiu este reprezentată de suma consumurilor (volumelor) individuale de apă și a consumului/pierderii (volumului) de apă comun, aferente spațiilor cu destinație de locuință sau altă destinație, aflate în proprietatea sau folosința persoanelor fizice sau juridice (RCSAAC - art. 236 alin. 3), care în total reprezintă consumul citit pe contorul de branșament.

5. Reguli de aplicare

5.1. Resurse:

- a. Resurse umane: personal instruit și calificat corespunzător;
- b. Resurse materiale: computere, imprimante, birotica, papetărie, formulare, sigilii personalizate, scule.
- c. Resurse financiare adecvate;

Reglementările și responsabilitățile privind procesul de defalcare și facturare a cantităților de apă potabilă în condominiu se derulează ținând cont de toată legislația în domeniu valabilă la data prezentei.

5.2. Reguli de stabilire a cantității de apă furnizată condominiului, respectiv consumate de utilizatori. Monitorizarea contoarelor de apă

5.2.1. Reguli generale

- (1) Activități principale ce se desfășoară: citiri contoare de branșament; autocitări și preluare de indexuri contoare repartitoare; încheiere PV confirmare servicii (furnizat la branșament)/fișa de citiri în condominiu; procesare/verificare date de intrare; remediere erori/anomalii;
- (2) Fluxul informațional este gestionat de către compartimentele operaționale ale operatorului regional;
- (3) Responsabilitățile compartimentelor implicate sunt în conformitate cu: hotărârile C.A., organigramei, RCSAAC, procedurilor de sistem, operaționale și de lucru aplicabile, deciziilor și notelor de serviciu emise de conducerea operatorului.

5.2.2. Reguli de stabilire a cantității de apă furnizată, respectiv consumate de utilizatori:

(1) Cantitatea efectivă de apă furnizată condominiului se stabilește pe baza înregistrării (indexului) contorului de branșament, consemnată într-un Proces-verbal de confirmare servicii de furnizare/prestare. Nesemnarea procesului verbal de către un reprezentant al condominiului nu constituie motiv de nefacturare a cantității de apă înregistrate pe contorul de branșament.

(2) În cazul condominiului cantitățile de apă consumate de utilizatori înregistrate de contoarele repartitoare, ori stabilite în baza criteriilor tehnice în sistem pașal, vor fi luate în considerare doar la defalcarea cantității de apă furnizată, înregistrată de contorul de branșament.

(3) În perioada de nefuncționare temporară a contorului de branșament – contor defect, blocat, integrator care multiplică incorect - cantitatea de apă furnizată se stabilește pe baza cantităților regăsite pe contoarele repartitoare și/sau cantități din oficiu, pașal.

În perioada de nefuncționare temporară a contorului repartitor – contor defect, blocat, integrator care multiplică incorect - cantitatea de apă furnizată se stabilește pe baza mediei de consum dintr-o perioadă de minim 3 luni de zile anterioară, celei cu funcționare normală.

(4) În cazul nepermitterii accesului delegatului societății pentru efectuarea verificării metrologice periodice a contorului de branșament sau pentru citirea indexului acestuia, se va factura valoarea medie a diferențelor de scară pozitive facturate, de la nivelul localității, din luna anterioară, alături de consumul înregistrat pe contoarele repartitoare, cu înștiințarea utilizatorilor.

(5) În cazul distrugerii sau furtului contorului general se va proceda la facturarea similară cu punctul (4) și se vor întreprinde măsuri pentru recuperarea prejudiciului.

(6) Automat, prin programul informatic, utilizatorii din condominiu pentru care nu există indexuri lunare (declarat sau citite) vor fi facturați din oficiu după cum urmează:

- **Oficiu tip A** – facturat către acei clienți care nu au declarat indexul în luna curentă (alte decât luna de citire semestrială) dar există citire la ultima programare semestrială;
- **Oficiu tip B** – facturat către acei clienți la care nu s-a reușit efectuarea verificării – citirii contoarelor la momentul citirii semestriale (citirile semestriale din unitățile imobiliare se efectuează cu afișaj la nivelul scării realizat cu cel puțin 24 de ore înainte de ziua citirii – o data la șase luni pentru fiecare scară de bloc cu VMP în termen).

(7) Cantitățile aprobate pentru oficii sunt următoarele:

Oficiu tip A:

- 7,5 mc/unitate imobiliară (apartament sau spațiu cu altă destinație)/lună – apă rece și 2,5 mc/unitate imobiliară (apartament sau spațiu cu altă destinație)/lună - apă caldă, în cazul utilizatorilor racordați la sistemul centralizat de încălzire;
- 10 mc/unitate imobiliară (apartament sau spațiu cu altă destinație)/lună, în cazul utilizatorilor debranșați de la sistemul centralizat de încălzire.

Oficiu tip B:

- Este dublul cantităților de la oficiul de tip A.
- 15 mc/unitate imobiliară (apartament sau spațiu cu altă destinație)/lună – apă rece și 5 mc/unitate imobiliară (apartament sau spațiu cu altă destinație)/lună - apă caldă, în cazul utilizatorilor racordați la sistemul centralizat de încălzire;
- 20 mc/unitate imobiliară (apartament sau spațiu cu altă destinație)/lună, în cazul utilizatorilor debranșați de la sistemul centralizat de încălzire.

Calculul efectiv se realizează în următoarele etape:

- a. Se însumează toate consumurile din scară indiferent de forma lor și anume: declarări indexuri, oficii tip A, oficii de tip B sau cantități în sistem pașal,
- b. Se efectuează calculul cantității facturate pe persoană și lună în conformitate cu prevederile articolelor (8), (9), și (11).

(8) Reglementări care vizează **componenta individuală**:

- Toți clienții pentru care nu există citiri sau autocitări vor fi facturați cu Oficiu tip A în toate lunile exceptând lunile în care se efectuează citirea - verificarea contoarelor la data programată (semestrială);
- Clienții la care nu s-a efectuat citirea - verificarea contoarelor la data programată (semestrială) vor fi facturați începând cu luna citirii, cu Oficiu tip B;
- Încadrarea în categoria Oficiu tip B, anulează posibilitatea unui client de a-și declara propriul consum (telefonic, pe internet, în casieric sau oricare altă modalitate de auto citire), până la momentul citirii - verificării contoarelor din unitatea imobiliară;
- Oricare client va putea beneficia de recalcularea facturilor emise, după efectuarea citirii - verificării indiferent de tipul oficiului facturat;
- Citirea - verificarea contoarelor din unitățile imobiliare se va efectua numai pe bază de cerere - client, de către personalul din cadrul CZ;
- Citirea - verificarea contoarelor din unitatea imobiliară va duce la reîncadrarea clientului în categoria auto citire și/sau oficiu tip A, cel puțin până la următoarea citire semestrială din unitățile imobiliare, cu renunțarea la restricțiile ce au fost precizate în legătură cu posibilitatea de declarare a consumurilor proprii;
- Nu există limitări ale cantităților facturate din Oficiu, indiferent de tipul acestuia;
- *De la facturarea din Oficiu, vor fi excluse unitățile imobiliare ale căror fișe sunt închise pe o perioadă determinată, în baza documentelor justificative aduse de clienți; La redeschiderea fișei din baza de date, după expirarea perioadei determinate, clienții vor fi încadrați la categoria Oficiu tip A, în cazul în care nu-și vor declara consumurile, cel puțin până în luna de citire semestrială aferenta domiciliului.*

(9) Pentru utilizatorii necontorizați/ considerați fără contor consumul lunar conform metodologiei în vigoare este:

- **6,3 m.c./pers/lună** pentru utilizatori cu instalații interioare de apă și canalizare, cu preparare locală a apei calde menajere;
- **8,4 m.c./pers/ lună** pentru utilizatori cu instalații centrale de încălzire a apei (puncte și centrale termice) în care este inclus și consumul de apă caldă.

5.2.3. Monitorizarea contoarelor de apă

(1) Luarea în evidență a contoarelor de branșament/repartitoare: va fi efectuată de către personalul operatorului pe baza recepțiilor făcute de reprezentanții acestuia, cu aplicarea strictă a prevederilor Legale și a procedurilor operaționale interne.

(2) Modul de urmărire a funcționării corecte a contoarelor: va fi efectuată de către personalul specializat al operatorului în conformitate cu Ord nr.48/2010 (L.O. 2010).

(3) Scoaterea din funcțiune a contoarelor pentru verificare metrologică sau intervenții (mentenanță metrologică): se va efectua conform prevederilor procedurilor interne și a Legislației în vigoare.

(4) Interpretarea rezultatelor verificărilor metrologice efectuate la solicitare asupra contoarelor suspecte de înregistrări eronate, în vederea reconsiderării înregistrării (indexului) de către acestea:

- a. contor de branșament / contor repartitor **admis** la verificarea metrologică - înregistrare corectă a cantității de apă; indexul se operează în vederea facturării (cu excepția cazurilor în care cantitățile rezultate în urma operării buletinului de verificare metrologică generează cantități nefiresc de mare și pentru care există elemente care să dovedească aceste cantități nu au putu fi consumate);
- b. contor de branșament / contor repartitor **respins** la verificarea metrologică - indexul se operează în baza de date. Pentru cazurile în care indexul nu poate fi operat deoarece generează o corecție (factură negativă) efectuarea acesteia se poate face doar după analiza Fișei de date primare a contoarului. Se interzice folosirea în continuare a contorului pentru determinarea cantităților furnizate/consumate. Obligativu contoarul va fi înlocuit;
- c. contor de branșament **defect** (blocat, integrator care multiplică incorect, "sare" la nivelul decadelor) - pentru facturare se va aplica art. 5.2.2. alin. 3 din prezenta metodologică.
- d. contor repartitor **defect** (blocat, integrator care multiplică incorect, "sare" la nivelul decadelor) - pentru facturare se va folosi o cantitate medie din lunile anterioare (minim 3 luni conform contract).

(5) Scoaterea din evidență a contoarelor de apă se va face de către personalul autorizat, cu respectarea strictă a procedurilor interne operaționale.

5.3. Defalcarea cantității de apă furnizată condominiului pe utilizatori și emiterea facturilor

5.3.1. Defalcarea cantităților de apă furnizată

(1) Defalcarea cantității de apă furnizată prin contorul de branșament pe utilizatorii contorizați și necontorizați din condominiu (toate unitățile imobiliare din condominiu) conform articolului nr. 17 alineat 16 – b din Legea 224/2015.

(2) Defalcarea se va face după formula de calcul:

$$V_{\text{fap}} = V_{\text{ap}} + (V_b - V_{\text{tap}}) / N \quad [\text{mc}]$$

unde:

V_{fap} = volumul de apă rece / caldă facturat pe unitate imobiliară (total factură – componenta individuală + componenta comună);

V_{ap} = volumul de apă rece / caldă din unitatea imobiliară (înregistrat pe contoarele individuale, stabilit din oficiu ori stabilit în paușal – componenta individuală din factură);

V_b = volumul de apă rece / caldă înregistrat de contorul de branșament al scării de bloc;

V_{tap} = volumul de apă rece / caldă total din unitățile imobiliare (înregistrat pe contoarele individuale, stabilit din oficiu ori stabilit în paușal – suma tuturor componentelor individuale);

N = numărul total de unități imobiliare (apartamente sau spații cu altă destinație) din condominiu;

(3) Indexul înregistrat de contoarele repartitoare poate fi comunicat telefonic, la ghișeul centrelor de încălzire ale operatorului, sau preluat de cititori/casieri și orice alte căi de comunicare existente;

(4) Verificări de control și înscriere indexuri în fișa de citiri condominiu pot fi efectuate de către operator când se consideră că este necesar.

(5) Utilizatorii din condominiu ale căror contoare repartitoare se apropie de termenul scadent al verificării metrologice legale, vor fi atenționați prin 3 notificări consecutive. În cazul depășirii termenului scadent, stabilirea cantității de apă consumată va fi efectuată în baza criteriilor tehnice în sistem paușal.

(6) Dacă diferența dintre volumul înregistrat de contorul de branșament V_b și V_{tap} este în intervalul 0 ... +100 % din V_{tap} , se vor factura cantități de apă calculate astfel: la cantitățile stabilite din unitățile imobiliare se adună cantitățile diferență defalcate și repartizate pe numărul de unități imobiliare (apartamente sau spații cu alte destinație).

(7) Dacă diferența dintre volumul înregistrat de contorul de branșament V_b și V_{tap} este de peste 100% din total V_{tap} , se va factura în plus față de cantitățile stabilite din unitățile imobiliare doar cantitatea de 100% repartizată unitar pe numărul unități imobiliare (apartamente sau spații cu altă destinație).

(8) Analiza cauzelor diferențelor și îndepărtarea acestora revine proprietarilor din condominiu și Asociației de proprietari. Operatorul este răspunzător pentru contorul de branșament, din punct de vedere al bunei funcționări și verificării în termen scadent.

(9) Dacă diferența dintre volumul înregistrat de contorul de branșament V_b și consumul total din condominiu V_{tap} este negativă se va proceda simetric cu situația de la punctul (6) și (7).

În condițiile în care, în scara respectivă există măcar un Oficiu de tip B, sau consumul din oficiu (tip A și B) reprezintă peste 50% din V_{tap} (suma tuturor consumurilor individuale) nu se acordă diferențe negative.

(10) C.A. al operatorului, poate hotărî schimbarea procentului de diferență care intra în calculele evidențiate la alin. (7), (8), (9).

(11) Operatorul are dreptul de a repartiza diferența de consum între contorul general și suma contoarelor din unitățile imobiliare acelor utilizatori care nu au contorizat consumul de apă la nivel de unitate imobiliară sau care nu își efectuează verificarea metrologică periodică dacă se îndeplinesc următoarele condiții cumulative:

- utilizatorul este notificat asupra necesității contorizării consumului de apă la nivel de unitate imobiliară sau a efectuării verificării metrologice periodice;
- diferența de consum este evidențiată prin citirea efectivă a tuturor contoarelor individuale;
- există solicitare scrisă în acest sens a proprietarilor/chiriașilor din condominiu.

Cantitatea astfel repartizată pe unitatea imobiliară nu va depăși diferența stabilită conform punctelor 7, 8, și 9.

Facturile se vor întocmi conținând atât componenta individuală cât și cea comună în conformitate cu prevederile Codului Fiscal.

(12) În procedura de defalcare a cantităților de apă în condominiu sunt incluse toate unitățile imobiliare, indiferent de forma de proprietate și tipul de folosință, indiferent dacă sunt locuite/funcționale/utilizate sau nu, **cu excepția unităților imobiliare debranșate de la serviciul de alimentare cu apă**. Cheltuielile de debranșare vor fi suportate de utilizatori, inclusiv taxa de sigilare a sistemului de debranșare.

5.3.2. Rezolvarea reclamațiilor

Reclamațiile sunt rezolvate în mod direct prin compartimentele funcționale ale operatorului, conform Legislației în vigoare privind soluționarea petițiilor și tratarea reclamațiilor.

5.3.3. Arhivarea și accesul utilizatorilor la informații

(1) Arhivare:

- pe suport hârtie în dosare / rafturi / fișete;
- în format electronic în servere și copii CD / DVD.

(2) Accesul la documentele arhivate se face prin compartimentele specializate ale operatorului.