

**Asigurarea expertizei tehnice in sprijinul rezolvarii disputelor dintre clienti/utilizatori si Concesionarul
S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.
2025 - 2026**

Conform art.7 din Statutul Autoritatii aprobat prin HCGMB nr.488/30.10.2025,

"Art.7. Autoritatea de Regelementare Tehnica isi desfasoara activitatea in baza prevederilor prezentului statut si are urmatoarele obiective generale:

(e) asigurarea expertizei tehnice pentru solutionarea disputelor dintre utilizatori si concesionar, legate de respectarea nivelelor de servicii specifice serviciului public de alimentare cu apa si de canalizare din municipiul Bucuresti, prin analiza impartiala a situatiilor, in cazul in care apelul utilizatorilor catre concesionar nu a condus la solutionari acceptabile pentru parti;"

In perioada **31.05.2025 ÷ 31.05.2026** a fost inregistrat la AMRSP un numar de **64 de petitii** transmise de diferite categorii de clienti (Casnici, Asociatii de Proprietari sau Institutii/Autoritati).

Analiza litigiilor de catre AMRSP a fost facuta pe baza reclamatilor si a documentelor prezentate de petenti, a informatiilor si clarificarilor suplimentare solicitate si primite de la operatorul serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare, tinand cont de prevederile legislatiei si a reglementarilor locale in vigoare

Raspunsurile si punctele de vedere ale AMRSP transmise petentilor si dupa caz Institutii/Autoritatilor, au avut in continut informatii si detalii necesare pentru clarificarea si punerea in conformitate a tuturor aspectelor semnalate si a cerintelor formulate in cadrul petitiilor.

Litigiile si petitiile clientilor sau ale consumatorilor din cadrul condominiilor, inregistrate la AMRSP in perioada 31.05.2025 ÷ 31.05.2026, sunt structurate dupa cum urmeaza:

Problema reclamata	Numar petitii inregistrate la AMRSP
Alimentarea cu apa potabila	
Facturare	28
<i>Din care: facturare consumuri</i>	22
<i>facturare apa meteo</i>	6
Calitatea apei potabile	8
Presiunea apei potabile	1
Intreruperi in alimentarea cu apa potabila	1
<i>Din care: intreruperi ca urmare a acumularii datoriilor</i>	1
Rețele interioare	10
consumuri individuale	3
modificari rețele interioare	2
avarii	2
separare in condominiu	1
realizare bransament ilegal	1
schimbare amplasament contor	1
Contractuale/Diverse	6
<i>Din care: informatii rețele publice</i>	1
<i>contractare in lipsa titularului</i>	2
<i>intarziere si tarif aviz amplasament</i>	2
<i>informatii contorizare individuala</i>	1
Canalizare	
Infundari, functionare defectuoasa	10
<i>Din care: inundare</i>	2
<i>limita responsabilitate si preluare retea interioara</i>	2
<i>canalizare comuna pe proprietate</i>	1
<i>inlocuire instalatie interioara pana la racord</i>	1
<i>disconfort</i>	2
<i>redimensionare retea si amplasare noi guri scurgere</i>	2

Cele mai multe reclamatii se refera la facturarea de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a consumurilor inregistrate pe contorul de bransament pentru apa potabila (22 litigii) si la modalitatea de calcul contravaloarii preluarii apei meteorice (6 litigii), precum si la litigii cu subiecte contractuale sau de condominiu (11 litigii).

Au fost inregistrate 8 reclamatii privind calitatea apei potabile la nivelul proprietatii. Rezultatul investigatiilor care au inclus si analize ale probelor de apa potabila prelevate de la punctele de consum ale petentilor, au aratat ca deteriorarea calitatii apei potabile a fost temporara si punctuala. Turbiditatea crescuta s apei potabile fiind cauzata de rezultatul manevrelor in rețeaua de distributie ca urmare a intreruperilor planificate sau neplanificate aparute.

Au fost inregistrate un numar de 10 reclamatii privind functionarea canalizarii care insa au inclus si probleme aparute pe instalatiile interioare (aflate in responsabilitatea utilizatorilor).

Solutionarea litigiilor a fost facuta cu parcurgerea etapelor specifice pentru fiecare categorie de subiecte, astfel:

- facturarea consumurilor de apa potabila:

⇒ s-au verificat in documentele atasate petitiei informatiile primare referitoare la calitatea de utilizator a petitionerului, verificarea respectarii procedurilor specifice – citiri ale contorului, cantitati facturate

⇒ s-a solicitat Concesionarului furnizarea tuturor informatiilor legate de stabilirea consumurilor facturate pe o perioada determinata, existenta informarilor transmise de Concesionar utilizatorului in cazul in care a constatat crestere de consum sau functionare necorespunzatoare a contorului, corespondenta purtata, identificarea cauzelor care au generat petitia, verificari ale respectarii prevederilor specifice cu privire la intretinerea instalatiilor interioare, modalitati de solutionare propuse – verificari instalatii interioare si remedierea eventualei avarii – ca operatiune in afara obligatiilor contractuale ale Concesionarului, verificari ale functionarii contorului, rezultatul expertizei metrologice a acestuia.

⇒ concluziile expertizei tehnice realizate au fost comunicate petitionerului si/sau institutiilor de interes (Primaria Municipiului Bucuresti, ANRSC, ANPC) prin adrese oficiale.

- facturarea cantitatii de apa meteorica

⇒ s-au verificat in documentele atasate petitiei informatiile primare referitoare la calitatea de utilizator a petitionerului

⇒ s-a verificat modulul de stabilire a cantitatii de apa meteorica si respectarea reglementarilor in vigoare, respectiv Regulamentul serviciului de alimentare cu apa si de canalizare aprobat prin HCGMB nr.820/2018

⇒ s-a solicitat Concesionarului furnizarea tuturor informatiilor legate de cantitatile de apa potabila facturate, verificarea modulul de stabilire a cantitatii de apa meteorica facturata, informatii legate suprafetele detinute de utilizator declarate in contractul de furnizare si perioada de facturare, urmarindu-se respectarea procedurii prevazute in Regulamentul Serviciului de Alimentare cu Apa si de Canalizare din Municipiul Bucuresti

⇒ concluziile expertizei tehnice realizate au fost comunicate petitionerului si/sau institutiilor de interes (ANRSC) prin adresa oficiala.

- calitatea apei potabile

⇒ s-au analizat informatiile din cadrul petitiei in scopul solicitarii informatiilor de la SC Apa Nova Bucuresti SA, care au ca scop identificarea unei posibile cauze a deteriorarii calitatii apei potabile

⇒ s-a solicitat Concesionarului:

- verificarea calitatii apei potabile si transmiterea de informatii cu privire la inchiderile de apa care au afectat petentul,

- interventii pentru remedierea avariilor care au necesitat intreruperea furnizarii apei potabile,

- actiuni specifice pentru repunerea in functiune a serviciului,

- consideratii referitoare la posibilele cauze care au determinat disconfortul creat utilizatorului prin cresterea turbiditatii apei potabile pentru scurta durata

⇒ dupa primirea si analiza informatiilor cu privire la intreruperile in furnizarea apei potabile si Rapoartele de Incercare pentru probele de apa prelevate, s-a comunicat petitionerului si/sau institutiilor de interes (Primaria Municipiului Bucuresti, ANRSC) prin adresa oficiala, rezultatul verificarilor, copii ale Rapoartelor de Incercare si consideratii privind incadrarea parametrilor analizati in limitele de potabilitate conform reglementarilor in vigoare.

- presiunea apei potabile

⇒ s-au verificat in documentele atasate petitiei informatiile primare referitoare la calitatea de utilizator a petitionerului si identificarea locatiei,

⇒ s-au solicitat Concesionarului informatii privind:

- modalitatea de alimentare cu apa a imobilului petentului,

- interventii in reseaua publica de apa potabila care ar fi putut avea efect asupra scaderii temporare a presiunii,

- informatii privind verificarile facute la bransament si daca este cazul pe instalatia interioara,

- verificari ale presiunii apei furnizata la bransamentul utilizatorului si daca este cazul in puncte adiacente imobilului petentului,

- masuri luate pentru remedierea neconformitatii.

⇒ dupa primirea si analiza informatiilor cu privire la verificarile Concesionarului in furnizarea apei potabile si a diagramelor de presiune rezultate din masuratori, s-a comunicat petitionerului si/sau institutiilor de interes (ANRSC) prin adresa oficiala, rezultatul verificarilor, copii ale diagramelor de presiune si consideratii privind incadrarea valorilor in prevederile Nivelului de Serviciu A2 - Presiunea la bransament din Caietul de Sarcini a Contractului de Concesiune.

- functionarea sistemului de canalizare (infundari)

⇒ s-a verificat in documentele petitiei informatii primare referitoare la calitatea de utilizator si pentru identificarea locatiei

⇒ s-au solicitat Concesionarului informatii privind:

- modalitatea de evacuare a apei uzate din imobilului petentului si de preluare in canalul de serviciu

- verificari ale functionarii retelei publice de canalizare

- limita de responsabilitate a operatorului in concordanta cu situatia din teren si cu reglementarile in vigoare

- interventii in reseaua publica de canalizare care ar fi putut perturba evacuarea apei uzate de catre utilizatori

- informatii privind verificarile facute la racordul imobilului si eventual la instalatia interioara

- masuri luate pentru remedierea neconformitatii

⇒ După primirea și analiza informațiilor cu privire la verificările Concesionarului și la măsurile luate, s-a comunicat petionarului și/sau instituțiilor de interes (Primăria Municipiului București, ANRSC) prin adresa oficială, rezultatul verificărilor AMRSP și acțiunile întreprinse de Concesionar.

- petiții cu subiecte care exced atribuțiile AMRSP (contractuale, rețele interioare)

⇒ s-au verificat documentele petiției cu privire la subiectul expus, la calitatea de utilizator a petionarului și pentru identificarea locației,

⇒ Deși subiectele nu sunt de competența de soluționare a AMRSP / petionarul nu are calitate de utilizator / este vorba despre un conflict intern din cadrul imobilului, s-au solicitat totuși Concesionarului informații în vederea clarificării situației prezentate.

⇒ După primirea informațiilor transmise de Concesionar, s-au comunicat petionarului și/sau instituțiilor de interes (ANRSC) prin adresa oficială, reglementările legate de responsabilitățile AMRSP și propunerile Concesionarului pentru soluționarea disputei.

Evoluția numărului de litigii înregistrate și tratate la AMRSP (2002 ÷ 2025)

An de raportare	Numar total de litigii înregistrate la AMRSP
2002 ÷ 2003	57
2003 ÷ 2004	113
2004 ÷ 2005	166
2005 ÷ 2006	324
2006 ÷ 2007	134
2007 ÷ 2008	91
2008 ÷ 2009	45
2009 ÷ 2010	45
2010 ÷ 2011	38
2011 ÷ 2012	45
2012 ÷ 2013	65
2013 ÷ 2014	75
2014 ÷ 2015	70
2015 ÷ 2016	121
2016 ÷ 2017	107
2017 ÷ 2018	86
2018 ÷ 2019	91
2019 ÷ 2020	60
2020 ÷ 2021	90
2021 ÷ 2022	63
2022 ÷ 2023	51
2023 ÷ 2024	53
2024 ÷ 2025	45
2025 ÷ 2026	64