

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

2002 - 2003

In perioada iunie – decembrie 2002 s-au inregistrat la ARBAC un numar de **57** de litigii intre ANB si utilizatorii serviciului de alimentare cu apa si canalizare, la care s-a procedat la mediere in vederea solutionarii.

Ponderea temelor cuprinse in petitiile clientilor este urmatoarea:

<i>Probleme legate de facturarea consumurilor de apa (volume estimate, citiri eronate ale volumelor pe contoare, etc)</i>	28%
<i>Solicitari privind verificarea metrologica a contoarelor, privind acuratetea inregistrarilor volumelor de apa consumate</i>	5%
<i>Probleme legate de estimari de volume la clienti deserviti de un singur bransament, cu contor comun</i>	7%
<i>Solicitari de separare a consumurilor de apa pe scari de bloc, pe contoare pasante sau bransamente in baterie</i>	21%
<i>Probleme legate de avarii inregistrate pe retele telescopice (RT), precum si consumuri exagerate facturate clientilor deserviti prin aceste tipuri de retele</i>	12%;
<i>Probleme legate de lipsa de presiune apa la diversi consumatori, avarii pe retelele de apa si canalizare</i>	14%
<i>Solicitari de executie de noi bransamente care inregistreaza durate mari de realizare (4 – 5 luni)</i>	11%
<i>Alte probleme legate de audiente, reclamatii scrise la care nu s-a primit raspuns</i>	2%

Din cele **57** de litigii din anul 2002, s-au solutionat un numar de **47** de litigii, restul de **10** ramase nesolutionate se gasesc in urmatoarea situatie :

- 7 litigii a caror rezolvare va fi posibila dupa definitivarea statutului “retelelor telescopice”;
- 1 litigiu care semnaleaza un caz special, si anume lipsa unei statii de pompare ape uzate din zona Agnita – Lacul Morii,
- 1 litigiu care se refera la solicitarea avizului de la ANB pentru constituirea unei asociatii de proprietari pe scara de bloc si pentru care ANB solicita in prealabil executia unui bransament de apa separat pentru scara de bloc in cauza, conditia neacceptata de petenti.
- 1 litigiu care a fost expertizat de ARBAC si, in urma caruia, s-a regularizat consumul de apa prin emiterea facturilor de corectie, dar care nu a multumit petentul. Din punct de vedere ARBAC solutia aplicata de ANB este corecta.

Avand in vedere diversitatea reclamatilor clientilor, cat si a inregistrarii unui numar din ce in ce mai mare de litigii (in primele 4 luni din 2003 s-au inregistrat deja 48 de litigii), ARBAC are in pregatire o decizie de stabilire a metodologiei de solutionare a litigiilor dintre ANB si utilizatori, pentru imbunatatirea rezolvarii acestora, decizia urmand a fi luata dupa obtinerea punctului de vedere al ANB.

