

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

2003 - 2004

In cursul anului 3 de concesiune s-au inregistrat la ARBAC un numar de **113 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>Contestare consumuri facturate (volume estimate, citiri eronate ale volumelor pe contoare, etc)</i>	31%
<i>Nerespectarea programului de citire a contoarelor</i>	8%
<i>Solicitari privind inlocuirea contoarelor defecte, redimensionarea sau verificarea metrologica a contoarelor</i>	9%
<i>Contestare consumuri si solicitari de separare pentru clientii facturati pe contoare comune</i>	4%
<i>Avarii apa inregistrate pe retele telescopice</i>	1%
<i>Solicitari de separare, contorizare pentru clientii alimentati prin retele telescopice</i>	9%
<i>Solicitari de separare a alimentarii cu apa potabila pe scari de bloc, solicitari de facturare pe contoare pasante</i>	10%
<i>Probleme privind contractarea</i>	5%
<i>Probleme de disfunctionalitate a sistemului de canalizare</i>	3%
<i>Reclamatii avarii apa</i>	4%
<i>Probleme privind solicitari de executie de noi bransamente apa/racorduri la canal</i>	8%
<i>Probleme legate de lipsa de presiune apa la diversi consumatori</i>	3%
<i>Alte probleme legate de audiente, reclamatii scrise la care nu s-a primit raspuns</i>	2%

Din cele 113 de litigii din anul 2003, s-au solutionat un numar de 91 de litigii, restul de 22 ramase nesolutionate se gasesc in urmatoarea situatie :

- 16 litigii a caror rezolvare va fi posibila dupa definitivarea statutului “retelelor telescopice”;
- 6 litigii care se refera la facturarea consumurilor de apa de catre ANB pe contoare comune mai multor utilizatori.

4.2 Reprezentarea grafica a litigiilor

