

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

2004 - 2005

In cursul anului 4 de concesiune s-au inregistrat la ARBAC un numar de 166 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>	17%
<i>Probleme legate de functionare defectuoasa a sistemului de canalizare</i>	4%
<i>Probleme privind solicitari de executie de noi bransamente apa/racorduri la canal</i>	13%
<i>Avarii apa inregistrate pe retele telescopice</i>	5%
<i>Contestare consumuri, solicitari de separare si contorizare pentru clientii facturati pe contoare comune</i>	10%
<i>Contestare consumuri, solicitari de contorizare pentru clientii alimentati prin „retele telescopice”</i>	34%
<i>Solicitari de extinderi retele de apa si canalizare</i>	3%
<i>Contestare penalitati</i>	1%
<i>Probleme legate de lipsa de presiune apa la diversi consumatori</i>	2%
<i>Reclamatii referitoare la calitatea apei potabile</i>	1%
<i>Alte probleme</i>	10%

Din cele 166 de litigii inregistrate in anul 4 de concesiune, s-au solutionat un numar de 74 de litigii, restul de 92 de litigii nesolutionate se gasesc in urmatoarea situatie:

- 2 litigii avand ca tema regularizarea consumurilor facturate;
- 6 litigii referitoare la probleme legate de executia de noi bransamente si racorduri la canal;
- 62 litigii referitoare la avarii si contorizare pe aria “ Retelelor telescopice”
- 15 litigii referitoare la contorizarea blocurilor alimentate pe contoare comune;
- 6 litigii (solicitari) referitoare la lucrari de extinderi de retele de apa si canalizare;
- 2 litigii care au ca subiect “alte probleme” si care sunt in curs de solutionare in perioada imediat urmatoare.

