

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

2005 - 2006

In perioada 1.05.2005- 30.04.2006 s-au inregistrat la ARBAC un numar de 324 litigii intre ANB si utilizatorii serviciului de alimentare cu apa si canalizare, la care au facut obiectul analizelor ARBAC de solutionare a petitiilor primite.

Ponderea temelor cuprinse in petitiile clientilor din perioada evaluata este urmatoarea:

<i>Contestare consumuri facturate (volume estimate, citiri eronate ale volumelor pe contoare, etc)</i>	4%
<i>Probleme legate de functionare defectuasa a sistemului de canalizare</i>	1%
<i>Probleme privind solicitari de executie de noi bransamente apa/racorduri la canal</i>	2%
<i>Avarii apa inregistrate pe retele telescopice</i>	4%
<i>Contestare consumuri, solicitari de contorizare pentru clientii facturati pe contoare comune</i>	3%
<i>Contestare consumuri de apa facturate pe baza unui contor de retea, pentru clientii alimentati prin retele telescopice sau contoare comune</i>	56%
<i>Solicitari contorizare retele telescopice</i>	6%
<i>Solicitari de extindere retele de apa si canalizare</i>	1%
<i>Probleme legate de lipsa de presiune apa la diversi consumatori</i>	1%
<i>Reclamatii referitoare la calitate apei potabile</i>	1%
<i>Contestare facturare canalizare RADET cu K</i>	4%
<i>Contestare facturare contoare retea si canalizarea RADET cu K</i>	2%
<i>Alte probleme</i>	15%

Din cele 324 de litigii inregistrate, au fost tratate un numar de 270 de litigii, restul de 54 de litigii nesolutionate se gasesc in urmatoarea situatie:

- 7 litigii avand ca tema regularizarea consumurilor facturate – sunt in lucru si in curs de solutionare;
- 6 litigii avand ca tema facturarea consumurilor de apa pe baza contoarelor de retea au finalizata expertiza tehnica, ARBAC urmand a elabora o decizie ce urmeaza a fi comunicata partilor;
- 2 litigii referitoare la probleme legate de executia de noi bransamente si racorduri la canal – pentru care ANB trebuie sa gaseasca solutia tehnica;
- 21 litigii referitoare la avarii si contorizare pe aria “ Retelelor telescopice” urmeaza a fi solutionate de SC Apa Nova;
- 10 litigii referitoare la contorizarea blocurilor alimentate pe bransamente comune,
- 8 litigii care au ca subiect “alte probleme” sunt in curs de solutionare;

Reprezentarea grafica a litigiilor in functie de tematica

