

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

2006 - 2007

In perioada 1.05.2006- 30.04.2007 s-au inregistrat la ARBAC un numar de **134** litigii intre ANB si utilizatorii serviciului de alimentare cu apa si canalizare, care au fost analizate conform procedurii stabilite prin Decizia ARBAC nr. 14/29.05.2006.

Ponderea temelor cuprinse in petitiile clientilor este urmatoarea:

<i>Contestare consumuri facturate (volume estimate, citiri eronate ale volumelor pe contoare, etc)</i>	6%
<i>Probleme legate de functionare defectuasa a sistemului de canalizare</i>	7%
<i>Avarii apa inregistrate pe retele telescopice</i>	1%
<i>Contestare consumuri, solicitari de separare si contorizare pentru clientii facturati pe contoare comune</i>	6%
<i>Contestare consumuri de apa facturate pe baza unui contor de retea</i>	41%
<i>Solicitari contorizare retele telescopice</i>	3%
<i>Solicitari de extinderi retele de apa si canalizare</i>	1%
<i>Probleme legate de lipsa de presiune apa la diversi consumatori</i>	1%
<i>Contestare contorizare pe retea publica conf. HCGMB 69/2006</i>	2%
<i>Alte probleme</i>	32%

Din cele 134 de litigii inregistrate, au fost tratate un numar de 115 litigii, intre care pentru 36 litigii s-au emis decizii ARBAC, iar pentru 67 de cazuri solutiile rezultate din analiza ARBAC au fost direct insusite de SC Apa Nova SA si clienti. Restul de 31 de litigii nesolutionate se gasesc in urmatoarea situatie:

- 18 litigii avand ca tema facturarea consumurilor de apa pe baza contoarelor de retea au avut finalizata expertiza tehnica, dar problemele s-au rezolvat ca urmare a revenirii la sistemul pausal de facturare si intrarii in procesul de regularizare a consumurilor de catre ANB;
- 4 litigii referitoare la avarii si contorizare pe aria " Retelelor telescopice" urmeaza a fi solutionate de SC Apa Nova;
- 5 litigii referitoare la contorizarea blocurilor alimentate pe asa zise contoare comune sunt in curs de expertiza tehnica la ARBAC, pentru emiterea unor Decizii;
- 3 litigii sunt contestatii ale clientilor pentru contorizarea consumurilor de apa pe RT in interiorul retelei publice si nu la punctele de delimitare cum este legal; Pentru aceasta noua categorie de reclamatii ARBAC va informa Primarul General si Concendutul pentru corectarea reglementarilor;
- 1 litigiu care are ca subiect "alte probleme" este in curs de solutionare;

