

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

2009- 2010

In perioada 15.05.2009- 15.05.2010 s-au inregistrat la ARBAC, in prezent AMRSP, un numar de **45** de litigii intre ANB si utilizatorii serviciului de alimentare cu apa si canalizare.

Din cele 45 de litigii inregistrate, pentru 37 dintre ele s-au solicitat clarificari la ANB, iar dupa analiza tuturor informatiilor referitoare la aceste solicitari, s-au trimis scrisori de informare petentilor. Mai exista un numar de 3 petitii la care se asteapta raspunsul ANB referitor la modalitatea de solutionare, iar pentru 3 dintre ele urmeaza a se solicita informatii (fiind inregistrate cu putin timp inaintea emiterii prezentului raport).

Pentru un numar de 18 petitii s-au solicitat rezolvari ale unor probleme legate de canalizare, pentru un numar de 14 petitii se reclama facturarea necorespunzatoare practicata de ANB, pentru 6 dintre ele se reclama lipsa contorizarii individuale, pentru 3 se reclama lipsa presiunii.