

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

2011- 2012

In perioada 30.05.2011 ÷ 30.05.2012, s-au inregistrat la AMRSP un numar de **45** de litigii intre ANB si utilizatorii serviciului de alimentare cu apa si canalizare. Aceste litigii sunt structurate pe urmatoarele subiecte:

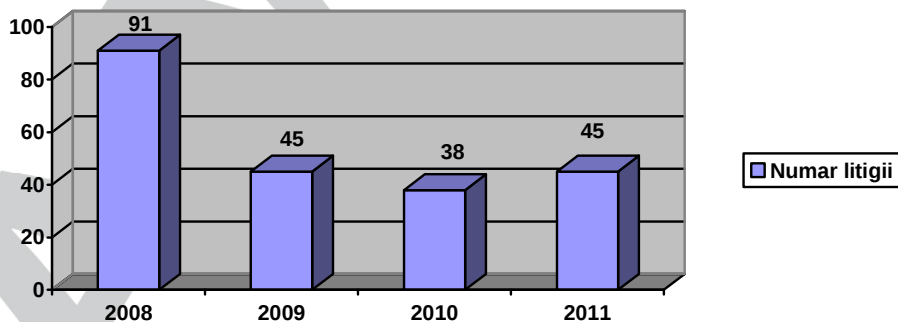
Problema reclamata	Numar petitii inregistrate la AMRSP
<i>Intrebari privind Taxa Municipala de Apa Uzata</i>	6
<i>Probleme legate de bransamente (punere in functiune, costuri lucrari)</i>	7
<i>Probleme de presiune scazuta la bransament</i>	3
<i>Lipsa contoare si facturare in comun pentru mai multe blocuri, separarea consumurilor de apa prin executarea de bransamente separate</i>	7
<i>Probleme legate de inscrisurile de pe facturi</i>	4
<i>Solicitari informatii contract concesiune, si bunuri concesionate</i>	2
<i>Probleme legate de facturarea apei meteorice</i>	3
<i>Cresteri tarificare in anul 2011</i>	2
<i>Reclamatii lucrari ilegale de bransare</i>	2
<i>Calitatea apei potabile</i>	3
<i>Solicitari de extinderi de retele de alimentare cu apa si canalizare pe strazi pe care lipsesc aceste utilitati</i>	4
<i>Lipsa capacelor camine, lipsa gratarelor gurilor de scurgere, refacerea pavajului in zonele in care SC ANB SA a intervenit, la lipsa gurilor de scurgere pe o strada si redimensionarea unui bransament</i>	2

Aceste litigii au fost expertizate prin studierea documentelor primite de la petent, prin verificarile efectuate de reprezentantul AMRSP la locatia semnalata, prin solicitarea de informatii suplimentare. Raspunsurile si punctele de vedere ale AMRSP au avut la baza, acolo unde a fost cazul, informatiile si observatiile primite de la SC Apa Nova Bucuresti SA - furnizorul serviciului de alimentare cu apa potabila si de canalizare.

Pentru toate aceste litigii petentii nu au revenit cu solicitari pe temele prezentate, motiv pentru care AMRSP a considerat ca raspunsul final adresat petentului (cat si expeditorului – acolo unde petentul s-a adresat altei institutii publice) a fost multumitor si edificator.

O evolutie a numarului de litigii in ultimii ani arata ca in reprezentarea grafica de mai jos.

An de raportare	2008	2009	2010	2011
Numar litigii	91	45	38	45



Scaderea numarului de litigii in 2009 si 2010 se datoreaza faptului ca o mare parte din reclamatii sosite aveau ca subiect lipsa contorizarii utilizatorilor aflati in zona “retelelor telescopice”. Lucrarile de realizare de noi bransamente contorizate au fost demarate ca urmare a adoptarii de catre CGMB a Hotararii nr.69/2006

Cresterea sensibila a numarului de litigii in anul 2011 s-a datorat solicitarilor clientilor de clarificare a ajustarilor tarificare facute ca urmare a integrarii in sistemul de canalizare al Municipiului Bucuresti a Casetei de ape uzate de sub albia amenajata a raului Dambovita, cat si a punerii in functiune a Statiei de Tratare a Apei Uzate – Glina – Faza 1.