

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

2012- 2013

In perioada 30.05.2012 ÷ 30.05.2013, s-au inregistrat la AMRSP un numar de **65 de petitii**. Un numar de **50 de petitii** au fost formulate de catre utilizatori ai serviciului de alimentare cu apa si de canalizare, iar restul de **15 petitii** au fost adresate spre solutionare de catre persoane beneficiare indirect ale serviciului de apa si sau canalizare, majoritatea fiind probleme individuale care nu pot fi incadrate in categoria litigiilor.

Litigiile dintre utilizatori si SC Apa Nova Bucuresti SA pot fi structurate pe urmatoarele subiecte:

Problema reclamata	Numar petitii inregistrate la AMRSP
<i>Probleme si reclamatii privind facturarea</i>	10
<i>Probleme legate de bransamente (interventie, executie ilegala)</i>	3
<i>Probleme de presiune scazuta la bransament</i>	3
<i>Separarea consumurilor de apa prin executarea de bransamente separate</i>	3
<i>Probleme legate de inscrisurile de pe facturi (sume percepute pentru lucrari sau inlocuiri la bransamente, reconectari)</i>	4
<i>Solicitari informatii contract concesiune, si bunuri concesionate</i>	3
<i>Probleme legate de facturarea apei meteorice</i>	4
<i>Intrebări si nemulumiri privind majorările tarifarē</i>	5
<i>Sistarea serviciului de alimentare cu apa</i>	4
<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>	3
<i>Reclamatii referitoare la refacere carosabil dupa avarii</i>	1
<i>Reclamatii referitoare la canalizare</i>	4

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.

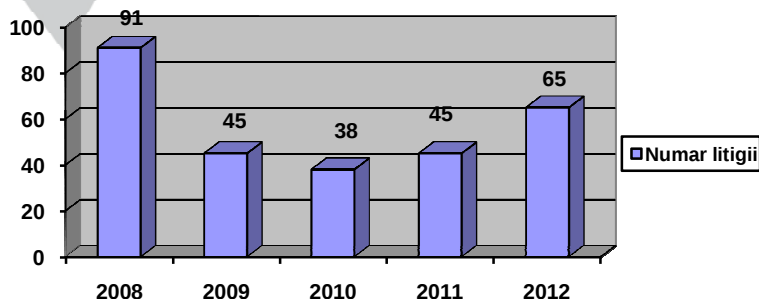
Cele 15 solicitari de raspunsuri in legatura cu serviciul de alimentare cu apa si de canalizare, care au fost adresate direct AMRSP sau redirectionate de catre institutii ale administratiei publice, se pot structura astfel:

Problema reclamata	Numar petitii inregistrate la AMRSP
<i>Probleme care privesc relatia proprietar cu administratia imobilului (impartire consumuri, repartitoare de costuri,)</i>	6
<i>Probleme legate de avarii ale retelei de alimentare cu apa in zona reclamantului,</i>	4
<i>Probleme privind contractul de furnizare (mosteniri)</i>	1
<i>Solicitari privind inlocuirea modelului de capac de canalizare</i>	1
<i>Solicitari de inlocuire a tipurilor de contoare</i>	1
<i>Separare consumuri in urma neintelegerilor din condominiu</i>	1
<i>Reclamatii privind taierile arborilor in parcuri</i>	1

Pentru toate aceste litigii s-au trimis raspunsuri direct la petent, sau in urma obtinerii de informatii suplimentare de la SC Apa Nova Bucuresti SA.

Evolutia numarului de litigii in ultimii ani atat sub forma cifrelor cat si sub forma reprezentarii grafice este prezentata mai jos:

An de raportare	2008	2009	2010	2011	2012
Numar litigii	91	45	38	45	65



Se observa ca in perioada 2009 ÷ 2011 numarul de litigii a scazut destul de mult, iar cauza principala fost faptul ca o mare parte din reclamatiiile 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 prin care s-a aprobat „*strategia Primariei Municipiului Bucuresti de punere in conformitate cu Buna Practica Industriala si cu prevederile legislatiei specifice a retelelor de alimentare cu apa in avalul a 126 de statii de hidrofor (Retele telescopice).*”

Cresterea sensibila a numarului de litigii in perioada mai 2012 ÷ mai 2013 s-a datorat reclamatiiilor privind facturarea (fara sa se fi obtinut un punct de vedere in prealabil de la SC Apa Nova Bucuresti SA) si a solicitarilor clientilor de clarificare a motivului cresterilor tarifar, ce au fost 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.

De asemenea, cresterea numarului de petitii s-a datorat si solicitarilor pentru obtinerea altor informatii in vederea clarificarii unor probleme individuale.