

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

2013- 2014

In perioada mai 2013 – mai 2014 au fost inregistrat la AMRSP un numar de **75 de petitii**. Din totalul celor 75 petitii:
 - **63 petitii** au fost formulate de catre utilizatori ai serviciului de alimentare cu apa si de canalizare;
 - **12 petitii** au fost adresate spre solutionare de catre persoane beneficiare indirect ale serviciului de apa si sau canalizare, care fie intampina probleme privind functionarea serviciului public datorita restantierilor, fie solicita diferite clarificari privind reglementarile in vigoare. Acestea nu au putut fi incadrate in categoria litigiilor, insa s-au oferit petentilor raspuns in termenul legal.
 Pentru a reflecta activitatea AMRSP in ceea ce priveste solutionarea litigiilor si a petitiilor utilizatorilor sau a consumatorilor, in continuare sunt prezentate cele 75 petitii primite la AMRSP, astfel:
 Litigiile si petitiile clientilor sau a consumatorilor din cadrul condominiilor, inregistrate pot fi structurate dupa cum urmeaza:

<i>Problema reclamata</i>	<i>Numar petitii inregistrate la AMRSP</i>
<i>Probleme si reclamatii privind facturarea (consumuri, servicii)</i>	16
<i>Probleme legate de bransamente (valoare lucrari, executie ilegala, refacere)</i>	5
<i>Inchidere apa</i>	2
<i>Separarea consumurilor de apa prin executarea de bransamente separate la scara de bloc</i>	4
<i>Solicitari informatii contract concesiune, si bunuri concesionate</i>	4
<i>Intrebari si nemulumiri privind tarifele (apa meteorica, taxa reconectare, TMUA, tarife)</i>	8
<i>Sistarea serviciului de alimentare cu apa, datorii, esalonari</i>	9
<i>Calitatea apei potabile</i>	3
<i>Solicitari prevederi contractuale si reglementari</i>	4
<i>Prabusire canalizare</i>	1
<i>Reclamatii referitoare la functionarea canalizarii (infundare, avarie, inundare subsol)</i>	7

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.

Cele 12 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 care nu au fost incadrate in categoria litigiilor, se pot structura astfel:

<i>Problema reclamata</i>	<i>Numar petitii inregistrate la AMRSP</i>
<i>Probleme care privesc relatia proprietar cu administratia imobilului (impartire consumuri, incheiere contracte individuale,)</i>	2
<i>Solicitari inchideri apa restantieri</i>	4
<i>Reclamatii diverse legate de functionarea instalatiilor interioare</i>	1
<i>Separare consumuri in condominiu</i>	5

Pentru aceasta categorie de litigii fie s-au trimis raspunsuri direct la petent, fie s-au solicitat informatii suplimentare de la SC Apa Nova Bucuresti SA, care au fost utilizate in raspunsul catre acestia.

Cresterea sensibila a numarului de litigii in perioada mai 2013 – mai 2014 s-a datorat reclamatilor privind facturarea (fara sa se fi obtinut, pentru marea majoritate a reclamatilor, un punct de vedere in prealabil de la SC Apa Nova Bucuresti SA) cat si a problemelor aparute in cadrul condominiilor legate de acumularea datoriilor.
 Au fost inregistrate un numar extrem de mic de reclamatii ale petentilor referitoare la lipsa presiunii, la inchiderile de apa, avarii pe retea publica, sau probleme legate de prabusiri ale retelei de canalizare.