

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

2014- 2015

In perioada **mai 2014 – mai 2015** au fost inregistrat la AMRSP un numar de **70 de petitii**. Din totalul celor 70 petitii:

- **52 petitii** au fost formulate de catre utilizatori ai serviciului de alimentare cu apa si de canalizare;
- **18 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.

Litigiile si petitiile inregistrate ale clientilor sau a consumatorilor din cadrul condominiilor 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>	8
<i>Informatii si solicitari legate de bransamente, separari</i>	8
<i>Inchidere apa</i>	1
<i>Presiune scazuta</i>	2
<i>Consumuri mari cauzate de avarii interioare</i>	4
<i>Intrebări si nemulțumiri privind tarifele (apa meteorica)</i>	3
<i>Sistarea serviciului de alimentare cu apa, datorii, esalonari</i>	8
<i>Calitatea apei potabile</i>	1
<i>Solicitari prevederi contractuale si reglementari (statut juridic instalatii sistem)</i>	8
<i>Infundare canalizare, inundari</i>	2
<i>Solicitari informatii referitoare la functionarea canalizarii</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 17 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 (separare apartament, incheiere conventii individuale,)</i>	10
<i>Solicitari informatii contractuale</i>	3
<i>Solicitari situatii juridice pentru instalatii ale sistemului</i>	3
<i>Diverse informatii sistem canalizare</i>	2

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.

Fata de perioada similara din raportul anterior, se observa o scadere a numarului de litigii in perioada mai 2014 – mai 2015. Au aparut mai multe solicitari de separare la nivel de apartament si mai multe inchideri de apa cauzate de acumularea datoriilor.

Au fost inregistrate un numar mai mic de reclamatii ale petentilor referitoare la lipsa presiunii, la inchiderile de apa, avarii pe rețeaua publică, sau probleme legate de prabusiri ale rețelei de canalizare.