

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

2015- 2016

In perioada **mai 2015 – mai 2016** au fost inregistrat la AMRSP un numar de **121 de petitii**, transmise fie de clienti fie de consumatori din cadrul condominiilor. O parte din aceste litigii au fost trimise de Autoritati (ANPS, AMRSC, PMB) fiind redirectionate catre AMRSP.

Chiar daca unele reclamatii nu indeplineau conditiile din Statutul AMRSP privind existenta unei corespondente cu SC Apa Nova Bucuresti SA, ele au fost analizate, verificate, dupa care s-a raspuns petentilor in conformitate cu prevederile reglementarilor in vigoare (Contract de Concesiune, Hotarari ale CGMB, Legi si Ordine ANRSC). De asemenea s-a raspuns cu reglementari in vigoare si consumatorilor din cadrul condominiilor care nu detin calitatea de client.

Litigiile si petitile 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>	17
<i>Informatii si solicitari legate de separari consumuri la nivel de proprietate</i>	14
<i>Sistarea serviciului de alimentare cu apa, datorii, esalonari</i>	18
<i>Presiune scazuta</i>	5
<i>Consumuri facturate, diferite fata de contoarele din apartamente</i>	6
<i>Intrebari si nemulțumiri privind tarifele (apa meteorica, procent de apa deversata)</i>	11
<i>Calitatea apei potabile</i>	13
<i>Reclamatii privind realizarea de bransamente si racorduri</i>	5
<i>Intreruperi apa</i>	2
<i>Reclamatii privind contoarele de bransament</i>	6
<i>Infundare canalizare, inundari</i>	5
<i>Probleme aparute in cadrul contractului de furnizare apa si canal</i>	7
<i>Probleme patrimoniale (statut juridic instalatii)</i>	10
<i>Solicitari informatii referitoare legate de Contractului de Concesiune, tarife</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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. - furnizorul serviciului de alimentare cu apa potabila si de canalizare.

Fata de perioada similara din raportul anterior cand s-au inregistrat **70** litigii, in perioada 31.05.2015 - 31.05.2016 numarului de litigii inregistrate la AMRSP a crescut ajungand la **121**. Au aparut mai multe solicitari de separare la nivel de apartament, mai multe inchideri de apa cauzate de acumularea datoriilor si mai multe reclamatii privind consumul facturat (dupa inlocuirea contorului, pentru clientii care si-au realizat bransament si racord fara avize) si a facturarii contravalorii apei meteorice.

Au fost inregistrate un numar mai mic de reclamatii ale petentilor referitoare la lipsa presiunii, la inchiderile de apa, avarii pe rețeaua publica.

Cauzele celor **13** reclamatii privind calitatea apei potabile la nivelul proprietatii, au fost identificate in urma investigatiilor ca fiind starea precara a instalatiilor interioare ale imobilelor in care locuiesc petentii sau avarii de scurta durata pe rețelele publice din apropierea imobilelor acestora.