

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

2016- 2017

Conform art.16 (d) din Statutul aprobat prin HCGMB nr.339/2009, AMRSP „asigura si expertiza tehnica in sprijinul rezolvării disputelor dintre utilizatori si concesionar, prin analiza si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul utilizatorului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti”. In perioada **31.05.2016 – 31.05.2017** au fost inregistrate la AMRSP un numar de **107 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>
Alimentarea cu apa potabila	
<i>Probleme si reclamatii privind facturarea (estimari, depistare clandestini, recalculari, consumuri dupa avarii, servicii)</i>	22
<i>Solicitari si reclamatii privind probleme contractuale, preluare contract, consumuri interne, separari consumuri la nivel de proprietate in condominiu</i>	15
<i>Intreruperea serviciului de alimentare cu apa (datorii, esalonari)</i>	5
<i>Presiune scazuta</i>	7
<i>Reclamatii privind modificarea perioadei de facturare</i>	7
<i>Intrebari si nemulumiri privind tarifele (apa meteorica, procent de apa deversata)</i>	7
<i>Calitatea apei potabile</i>	11
<i>Reclamatii privind realizarea de bransamente si racorduri</i>	5
<i>Intreruperi apa</i>	4
<i>Alte reclamatii privind sistemul de alimentare cu apa potabila</i>	5
Canalizare	
<i>Infundare canalizare, inundari</i>	6
<i>Inundare, infiltratii subsol</i>	4
<i>Lucrari in carosabil care afecteaza canalizarea publica</i>	4
<i>Guri de evacuare ape pluviale</i>	2
<i>Propuneri de inlocuire a elementelor componente ale sistemului public</i>	3

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, in perioada 31.05.2015 - 31.05.2016 numarului de litigii inregistrate la AMRSP a scazut ajungand la **107**. Au aparut mai multe reclamatii privind facturarea, dar si in ceea ce priveste problemele aparute in cadrul condominiilor unde furnizarea apei se face comun mai multor consumatori (in special la condominii cu mai putine apartamente decat blocurile de locuinte).

Au fost inregistrate un numar mic de reclamatii ale petentilor referitoare la lipsa presiunii, intreruperi in alimentarea cu apa, avarii pe retea publica.

Cauzele celor **11** 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 retelele publice din apropierea imobilelor acestora.