

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

2017- 2018

Conform art.16 (d) din Statutul aprobat prin HCGMB nr.339/2009, AMRSP „asigura si expertiza tehnica in sprijinul rezolvarii 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 **31.05.2017 – 31.05.2018** a fost inregistrat la AMRSP un numar de **86 de petitii, transmise fie de clienti fie de consumatori din cadrul condominiilor**. O parte din aceste litigii au fost trimise de Autoritati (ANPC, AMRSC, PMB) fiind redirectionate catre AMRSP.

Chiar daca unele reclamatii nu indeplineau conditiile din Statutul AMRSP privind existenta unei corespondente cu S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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>Alimentarea cu apa potabila</i>	
<i>Probleme si reclamatii privind facturarea (taxe inlocuire contor, diferente contoare, servicii facturate, facturare foraje)</i>	20
<i>Solicitari si reclamatii privind probleme contractuale, preluare contract, consumuri interne, separari consumuri la nivel de proprietate in condominiu</i>	10
<i>Intreruperea serviciului de alimentare cu apa (datorii, esalonari)</i>	3
<i>Presiune scazuta</i>	3
<i>Avarii in sistemul de alimentare cu apa potabila (retele, bransamente)</i>	5
<i>Intrebari si nemulumiri privind tarifele (apa meteorica, procent de apa deversata)</i>	12
<i>Calitatea apei potabile</i>	8
<i>Reclamatii si informatii bransamente si racorduri, reamplasari, a doua teava</i>	6
<i>Intreruperi apa</i>	3
<i>Alte reclamatii si informatii privind sistemul de alimentare cu apa potabila</i>	9
<i>Canalizare</i>	
<i>Infundare canalizare, inundari</i>	3
<i>Lucrari in carosabil care afecteaza canalizarea publica</i>	2
<i>Guri de evacuare ape pluviale</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 107 litigii), in perioada 31.05.2017 - 31.05.2018 numarul de litigii inregistrate la AMRSP a scazut ajungand la **86**. 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 reseaua 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.

Sunt inregistrate 4 litigii la sfarsitul intervalului 31.05.2017-31.05.2018, care vor fi insa finalizate dupa aceasta perioada, intrucat s-au solicitat informatii si verificari suplimentare. Dupa primirea informatiilor solicitate se va elabora si trimite raspunsul petentilor si institutiilor la care s-au adresat.