

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

2019 - 2020

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 acceptabila pentru parti”.

In perioada **31.05.2019 – 31.05.2020** a fost inregistrat la AMRSP un numar de **60 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 clientilor sau ale consumatorilor din cadrul condominiilor, inregistrate la AMRSP, pot fi structurate dupa cum urmeaza:

Problema reclamata	Numar petitii inregistrate la AMRSP
Alimentarea cu apa potabila	
<i>Probleme si reclamatii privind facturarea inclusiv apa meteo</i>	18
<i>Solicitari si reclamatii privind probleme contractuale, preluare contract, consumuri interne, separari consumuri la nivel de proprietate in condominiu</i>	12
<i>Intreruperea serviciului de alimentare cu apa (datorii, esalonari)</i>	2
<i>Presiune scazuta, debit redus</i>	4
<i>Avarii in sistemul de alimentare cu apa potabila (retele, bransamente)</i>	2
<i>Calitatea apei potabile</i>	4
<i>Reclamatii si informatii bransamente si racorduri, reamplasari</i>	4
<i>Solicitari privind sistemul public de alimentare cu apa</i>	4
<i>Informatii privind retele publice de alimentare cu apa potabila si canalizare</i>	4
Canalizare	
<i>Infundare canalizare, inundari, infiltratii</i>	4
<i>Lucrari in carosabil, reparatii care afecteaza canalizarea publica</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 integristrat 91 litigii), in perioada 31.05.2019 - 31.05.2020 numarul de litigii inregistrate la AMRSP a fost de **60**. Cele mai multe reclamatii se refera la facturarea consumurilor de apa potabila, a apei meteorice si la diferentele aparute in cadrul aparatelor de masura de la punctele de consum din condominii.

De asemenea s-au inregistrat un numar mai mic de reclamatii privind calitatea apei potabile la nivelul proprietatii. Cele 4 reclamatii, care au avut efecte in deteriorarea temporara a calitatii apei potabile, s-au datorat datorita repornirii statiilor de pompare intreruperilor in urma intreruperilor de energie electrica.

Evolutia numarului de litigii inregistrate si tratate la AMRSP (2002 – 2020)

An de raportare	Numar total de litigii inregistrate la AMRSP
2002 - 2003	57
2003 - 2004	113
2004 - 2005	166
2005 - 2006	324
2006 - 2007	134
2007 - 2008	91
2008 - 2009	45
2009 - 2010	45
2010 - 2011	38
2011 - 2012	45
2012 - 2013	65
2013 - 2014	75
2014 - 2015	70
2015 - 2016	121
2016 - 2017	107
2017 - 2018	86

<i>2018 - 2019</i>	<i>91</i>
<i>2019 - 2020</i>	<i>60</i>

