

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

2020 - 2021

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 **31.05.2020 – 31.05.2021** a fost inregistrat la AMRSP un numar de **90 de petitii**, transmise de diferite categorii de clienti (Casnici, Asociatii de Proprietari sau Instituti/Autoritati).

Analiza litigiilor de catre AMRSP a fost facuta pe baza reclamatilor si a documentelor prezentate de petenti, a informatiilor si clarificarilor suplimentare solicitate si primite de la operatorul serviciilor de alimentare cu apa si de canalizare, tinand cont de prevederile legislatiei si a reglementarilor locale in vigoare

Raspunsurile si punctele de vedere ale AMRSP transmise petentilor si dupa caz Institutiilor/Autoritatilor, au avut in continut informatii si detalii necesare pentru clarificarea si punerea in conformitate a tuturor aspectelor semnalate si a cerintelor formulate in cadrul petitiilor.

Litigiile si petitile clientilor sau ale consumatorilor din cadrul condominiilor, inregistrate la AMRSP in perioada 31.05.2020 - 31.05.2021, sunt structurate dupa cum urmeaza:

<i>Problema reclamata</i>	<i>Numar petitii inregistrate la AMRSP</i>
<i>Alimentarea cu apa potabila</i>	
<i>Facturare</i>	<i>32</i>
<i>Din care: Facturare consumuri</i>	<i>27</i>
<i>Inlocuire contor</i>	<i>2</i>
<i>Diferente consumuri in condominiu</i>	<i>3</i>
<i>Facturare apa meteo si apa uzata</i>	<i>5</i>
<i>Din care: Apa meteo</i>	<i>4</i>
<i>Apa uzata</i>	<i>1</i>
<i>Separare consumuri</i>	<i>7</i>
<i>Din care: Separare consumuri in condominiu</i>	<i>4</i>
<i>Intarziere emitere acord separare</i>	<i>3</i>
<i>Calitatea apei potabile</i>	<i>6</i>
<i>Presiunea apei potabile</i>	<i>1</i>
<i>Intreruperi in alimentarea cu apa potabila</i>	<i>4</i>
<i>Din care: Intreruperi peste perioada anuntata</i>	<i>2</i>
<i>Intreruperi in condominiu</i>	<i>2</i>
<i>Contractuale/Diverse (despagubiri, preluare contracte, desfiintare bransament)</i>	<i>7</i>
<i>Canalizare</i>	
<i>Infundari, functionare defectuoasa</i>	<i>6</i>
<i>Din care: Instalatie interioara</i>	<i>6</i>
<i>Facturare prestare servicii canalizare</i>	<i>2</i>
<i>Din care: Instalatie interioara</i>	<i>2</i>
<i>Functionare in comun instalatie canalizare in condominiu</i>	<i>1</i>
<i>Solicitare despagubiri pentru infiltratii</i>	<i>5</i>
<i>Diverse reclamatii de la utilizatori/consumatori</i>	
<i>Intarzieri executie bransament sau racord</i>	<i>11</i>
<i>Din care: Pentru executie bransament si racord</i>	<i>10</i>
<i>Pentru executie racord</i>	<i>1</i>
<i>Valori deviz bransament</i>	<i>2</i>
<i>Returnare contravaloare analize apa potabila</i>	<i>1</i>
<i>Despagubiri pentru nefolosinta teren afectat de apeduct</i>	<i>1</i>
<i>Intreruperi apa calda</i>	<i>1</i>
<i>Zone de protectie sanitara</i>	<i>1</i>

Fata de perioada similara din raportul anterior (cand s-au integritat 60 litigii), in perioada 31.05.2020 - 31.05.2021 numarul de litigii inregistrate la AMRSP a fost de **90**.

Cele mai multe reclamatii, respectiv 37, se refera la facturarea consumurilor de apa potabila, a apei meteorice si la diferentele aparute in consumul inregistrat pe contorul de bransament si cele ale aparatelor de masura de la punctele de consum din condomini.

De asemenea s-au inregistrat 6 reclamatii privind calitatea apei potabile la nivelul proprietatii (fata de perioada similara anterioara cand au fost 9). Rezultatul investigatiilor a aratat ca cele semnalate au fost confirmate, insa deteriorarea calitatii apei potabile a fost temporara si punctuala, fiind cauzata de rezultatul manevrelor in retea de distributie ca urmare a intreruperilor planificate sau neplanificate aparute.

Evolutia numarului de litigii inregistrate si tratate la AMRSP (2002 - 2021)

<i>An de raportare</i>	<i>Numar total de litigii inregistrate la AMRSP</i>
<i>2002 - 2003</i>	<i>57</i>
<i>2003 - 2004</i>	<i>113</i>
<i>2004 - 2005</i>	<i>166</i>
<i>2005 - 2006</i>	<i>324</i>
<i>2006 - 2007</i>	<i>134</i>
<i>2007 - 2008</i>	<i>91</i>
<i>2008 - 2009</i>	<i>45</i>
<i>2009 - 2010</i>	<i>45</i>
<i>2010 - 2011</i>	<i>38</i>
<i>2011 - 2012</i>	<i>45</i>
<i>2012 - 2013</i>	<i>65</i>
<i>2013 - 2014</i>	<i>75</i>
<i>2014 - 2015</i>	<i>70</i>
<i>2015 - 2016</i>	<i>121</i>
<i>2016 - 2017</i>	<i>107</i>
<i>2017 - 2018</i>	<i>86</i>
<i>2018 - 2019</i>	<i>91</i>
<i>2019 - 2020</i>	<i>60</i>
<i>2020-2021</i>	<i>90</i>

