

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

2021 - 2022

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 analizarea si aprecierea impartiala a situatiilor, daca apelul utilizatorului catre concesionar nu a condus la rezolvare acceptabile pentru parti”.

In perioada **31.05.2021 ÷ 31.05.2022** a fost inregistrat la AMRSP un numar de **62 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 petitiile clientilor sau ale consumatorilor din cadrul condominiilor, inregistrate la AMRSP in perioada 31.05.2021 ÷ 31.05.2022, sunt structurate dupa cum urmeaza:

Problema reclamata	Numar petitii inregistrate la AMRSP
Alimentarea cu apa potabila	
Facturare	20
Din care: Facturare consumuri	15
Facturare dupa inlocuire contor	2
Diferente consumuri in condominiu	1
Facturare dupa avarii instalatie interioara	2
Facturare apa meteo si apa uzata	9
Din care: Apa meteo	8
Apa uzata	1
Separare consumuri	3
Din care: Separare consumuri in condominiu	3
Calitatea apei potabile	4
Presiunea apei potabile	0
Verificare functionare contor bransament	1
Intreruperi in alimentarea cu apa potabila	1
Din care: Intreruperi peste perioada anuntata	1
Contractuale/Diverse	10
Din care: intarziere incheiere contracte furnizare	4
reclamatii interne asociatie proprietari	1
reclamatii intre vecini	3
solicitare extindere retea apa	1
punere in aplicare hotarare judecatoreasca	1
Canalizare	
Infundari, functionare defectuoasa	5
Din care: inundare proprietati	4
blocare instalatie interioara	1
Functionare canalizare publica	1
Din care: miros persistent	1
Solicitare stadiu lucrari publice de inlocuire canalizare	1
Contractuale: acord preluare	1
Diverse reclamatii, solicitari de la utilizatori/consumatori	
Intarzieri executie bransament sau racord	4
Din care: Pentru executie bransament si racord	3
Pentru executie racord	1
Informatii care nu intra in atributiile autoritatii	2
Evacuare apa neepurata in emisar	1

Fata de perioada similara din raportul anterior (cand s-au integritat 90 litigii), in perioada 31.05.2021÷31.05.2022 numarul de litigii inregistrate la AMRSP a fost de **63**.

Cele mai multe reclamatii, respectiv 29, se refera la facturarea consumurilor de de catre SC Apa Nova Bucuresti SA pentru apa potabila, apa meteorica si la diferentele aparute in consumul inregistrat pe contorul de bransament si cele ale aparatelor de masura de la punctele de consum din condomini.

Au fost inregistrate 4 reclamatii privind calitatea apei potabile la nivelul proprietatii. Rezultatul investigatiilor care au inclus si analize ale probelor de apa potabila prelevate d ela punctele de consum ale petentilor, au aratat ca 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 ÷ 2022)

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
2018 ÷ 2019	91
2019 ÷ 2020	60
2020 ÷ 2021	90
2021 ÷ 2022	63

