

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

2022 - 2023

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

In perioada **31.05.2022 ÷ 31.05.2023** a fost inregistrat la AMRSP un numar de **51 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 31.05.2022 ÷ 31.05.2023, sunt structurate dupa cum urmeaza:

Problema reclamata	Numar petitii inregistrate la AMRSP
Alimentarea cu apa potabila	
Facturare	19
<i>Din care: facturare consumuri</i>	<i>13</i>
<i>solicitare reglementare plati facute in avans</i>	<i>2</i>
<i>facturare dupa avarii instalatie interioara</i>	<i>4</i>
Facturare apa meteo si apa uzata	4
<i>Din care: apa meteo</i>	<i>3</i>
<i>apa uzata</i>	<i>1</i>
Separare consumuri	2
<i>Din care: contractare individuala in condominiu</i>	<i>1</i>
<i>separare scara imibil</i>	<i>1</i>
Calitatea apei potabile	4
Presiunea apei potabile	0
Intreruperi in alimentarea cu apa potabila	4
<i>Din care: intreruperi peste perioada anuntata</i>	<i>3</i>
<i>intrerupere in condominiu</i>	<i>1</i>
Contractuale/Diverse	6
<i>Din care: calitate lucrari canalizare</i>	<i>2</i>
<i>solicitare extindere retea apa si canalizare</i>	<i>3</i>
<i>intarziere semnare contract furnizare</i>	<i>1</i>
Canalizare	
Infundari, functionare defectuoasa	7
<i>Din care: inundare canalizare</i>	<i>3</i>
<i>subsol inundat</i>	<i>2</i>
<i>camin racord (identificare)</i>	<i>1</i>
<i>despagubiri cauzate de avarie colector A3</i>	<i>1</i>
Diverse reclamatii, solicitari de la utilizatori/consumatori	
Executie bransament si/sau racord	5
<i>Din care: reclamatii executie bransamente fara aviz</i>	<i>3</i>
<i>intarziere emitere aviz bransament</i>	<i>1</i>
<i>implasament camin racord</i>	<i>1</i>

Cele mai multe reclamatii respectiv 23, se refera la facturarea de catre SC Apa Nova Bucuresti SA a consumurilor inregistrate pe contorul de bransament pentru apa potabila si la modalitatea facturare si de calcul pentru contravaloarea preluarii apei meteorice.

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 de la punctele de consum ale petentilor, au aratat ca deteriorarea calitatii apei potabile a fost temporara si punctuala, fiind cauzata de rezultatul manevrelor in reseaua de distributie ca urmare a intreruperilor planificate sau neplanificate aparute.

Au fost inregistrate un numar de 4 reclamatii privind intreruperile de apa potabila, 3 dintre ele se refera la durata intreruperilor iar una este legata de masurile luate in condominiu. Din verificarile facute pentru cele 3 intreruperile care au depasit durata programata, a rezultat faptul ca timpul pana la repunerea in functiune a serviciului a fost crescut ca urmare a complexitatii lucrarilor de remediere.

Evolutia numarului de litigii inregistrate si tratate la AMRSP (2002 ÷ 2023)

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
2022 ÷ 2023	51