

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

2018 - 2019

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 **31.05.2018 - 31.05.2019** a fost inregistrat la AMRSP un numar de **91 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:

<i>Problema reclamata</i>	<i>Numar petitii inregistrate la AMRSP</i>
Alimentarea cu apa potabila	
<i>Probleme si reclamatii privind facturarea</i>	17
<i>Solicitari si reclamatii privind probleme contractuale, preluare contract, consumuri interne, separari consumuri la nivel de proprietate in condominiu</i>	8
<i>Intreruperea serviciului de alimentare cu apa (datorii, esalonari)</i>	10
<i>Presiune scazuta, debit redus</i>	6
<i>Avarii in sistemul de alimentare cu apa potabila (retele, bransamente)</i>	2
<i>Intrebări si nemulțumiri privind tarifele (apa meteorica, procent de apa deversata)</i>	12
<i>Calitatea apei potabile</i>	8
<i>Reclamatii si informatii bransamente si racorduri, reamplasari</i>	7
<i>Solicitari privind sistemul public de alimentare cu apa</i>	7
<i>Informatii privind retele publice de alimentare cu apa potabila si canalizare</i>	4
<i>Verificare contoare de bransament</i>	2
Canalizare	
<i>Infundare canalizare, inundari, infiltratii</i>	4
<i>Lucrari in carosabil, reparatii care afecteaza canalizarea publica</i>	4

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 86 litigii), in perioada 31.05.2018 - 31.05.2019 numarul de litigii inregistrate la AMRSP a fost de **91**. Au aparut mai multe reclamatii privind facturarea atat a consumului cat si a contravalorii apei meteo, 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 rețeaua publica.

Cauzele celor **8** 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 rețelele publice din apropierea imobilelor acestora.