

## **„Drepturile consumatorilor”, formalism și birocrație: Stan împotriva Apa Nova**

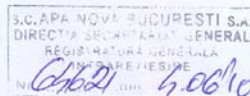
Autoritatea publică în materie (Autoritatea națională pentru protecția consumatorilor) tratează de multe ori (de cele mai multe ori, după experiența proprie) birocratic, formal și cu prea puțin respect față de drepturile legale ale consumatorilor sesizările acestora. Și bineînțeles că producătorii înșiși de bunuri și furnizorii de servicii, incurajati de o așa atitudine, fac acest lucru cu atât mai mult.

În trei dintre zilele lunii iunie 2010, la blocul în care locuiesc apa rece a curs cu rugină.

Pe 15 iunie, am reclamat telefonic faptul Societății Apa Nova – unde mi s-a spus că situația se datora unor lucrări care se făceau la conductele de distribuție a apei din zonă și că respectivele lucrări se vor finaliza în cursul zilei a treia, pe 16 iunie.

Deși n-am formulat vreo sesizare (privind cu înțelegere situația respectivă), pe data de 17 iunie, când se știa bine că problemele se rezolvaseră deja, am primit vizita unor reprezentanți ai Apa Nova, care au „prelevat probe” de apă din locuință. Iar câteva zile mai târziu am primit „buletinele de analiză” și un răspuns scris (pe care nu-l cerusem) cum că – bineînțeles! – „sesizarea mea” (pe care n-o făcusem) „nu se confirmă”. Am răspuns și eu, pe măsură, reprezentanților Apa Nova.

Mai jos pot fi văzute actele la care mă refer.



Domnului Stan Valerian  
Str. Tolbei nr. 2, Bloc C 59  
Sector 6

București, 04 Iunie 2010

Referință: ANB S-8868; 266524-15/02.06.2010  
Obiect: calitate apă potabilă

Stimate Domn,

În urma solicitării dumneavoastră menționată în referință cu privire la calitatea apei potabile, primită la SC Apa Nova București în data de 15.05.2010 și înregistrată cu nr. T08101356, vă informăm:

Reprezentanții serviciului nostru au prelevat eșantioane de apă de la adresa mai sus menționată în data de 17.05.2010, iar în urma analizelor efectuate sesizarea nu s-a confirmat.

Am efectuat o verificare suplimentară a calității apei furnizată în zonă. În urma analizei eșantioanelor prelevate de la adresa din str. Tolbei nr. 1 acestea au prezentat valori admise. Este o confirmare în plus că apa îndeplinește condițiile de potabilitate.

Societatea noastră realizează analize de laborator conform dispozițiilor Legii nr. 458/2002 privind calitatea apei potabile, iar laboratorul societății este certificat de RENAR (organism național de acreditare al laboratoarelor de analiză și de etalonare metrologică, precum și a organismelor de inspecție și certificare).

Vă transmitem anexat rezultatele analizelor obținute pe eșantioanele prelevate în data de 17.05.2010.

Vă stăm la dispoziție pentru orice altă informație suplimentară pe care o considerați necesară și vă asigurăm de întreaga noastră considerație.

  
Mihaela CONSTANTINESCU

Director Comercial Adjunct  
Responsabil Relații cu Clienții



S.C. APA NOVA BUCUREȘTI S.A.  
Str. Aristide Demetriade nr. 2, sector 1, cod 010147  
Capital Social subscris, integral vărsat: 53.497.460 LEI  
C.I.F.: RO12276949, O.R.C.: J40/9006/1999  
Tel: 021.207.77.77; Fax: 021.312.44.37  
E-mail: [consumator@apabucur.ro](mailto:consumator@apabucur.ro); <http://www.apabucur.ro>

Cod ANB - F 39/01  
Liliana CONSTANTINESCU  
Original redactat în dublu exemplar  
  
VEOLIA  
APA

**RAPORT DE INCERCARE** nr. / Data emiterii : **pr6105965 / 19-05-10**

Nume / adresa client : / Tolbei str , nr. 2 , sector 6 , Bl. C 59, Et. 3, Ap. 23

Provenienta probei : Proba apa retea interioara

Data primirii probei / data efectuării analizelor : 17-05-10 / 17-05-10 - 19-05-10

| Indicatori organoleptici si fizico-chimici | Unitate de masura | Valori obtinute | Valori maxime admise                                     | Referential              |
|--|-------------------|-----------------|--|--------------------------|
| Miros                                      | -                 | Acceptabila     | Acceptabila consumatorilor si nici o modificare anormala | SR EN 1622 /2007         |
| Gust                                       | -                 | Acceptabila     | Acceptabila consumatorilor si nici o modificare anormala | SR EN 1622 /2007         |
| Culoare                                    | grade             | 1               | Acceptabila consumatorilor si nici o modificare anormala | SR EN ISO 7887/2002      |
| Turbiditate                                | UNT               | 0,88            | ≤ 5  | SR EN ISO 7027/2001      |
| pH   | unitati pH        | 7,31            | ≥6,5 , ≤9,5  | SR ISC 10523/2009        |
| Conductivitate                             | µS/cm la 20° C    | 305             | 2500   | SR EN 27888/1997         |
| Clor rezidual liber                        | mg/l              | 0,34            | 0,50   | SR EN ISO 7393-2/2002    |
| Amoniu                                     | mg/l              | 0,013           | 0,50   | SR ISO 7150-1/2001       |
| Nitriti                                    | mg/l              | 0,011           | 0,50   | SR EN 26777 / C91/2006   |
| Nitrati                                    | mg/l              | 5,41            | 50   | SR ISO 7890-1/1998       |
| Fier                                       | µg/l              | 70              | 200  | SR ISO 6332/1996/C91/200 |
| Oxidabilitate                              | mgO2/l            | 1,60            | 5,0  | SR EN ISO 8467/2001      |
| Duritate totala                            | grade germane     | 7,53            | ≥5   | SR ISO 6059/2008         |
| Aluminiu*                                  | µg/l              | 37              | 200  | SR ISC 10566/2001        |

Rezultatele incercarilor se refera numai la proba de apa analizata.Proba de apa are caracter momentan.

Proba se preleveaza conform procedurii operationale cod : LCCAP PO 007

Raportul de incercare,cod LCCAP - F 17.01,se completeaza in doua exemplare.

\* Incercare neacreditata.

Document proprietatea S.C.APA NOVA S.A. - reproducerea partiala este interzisa fara acordul laboratorului.

| Indicatori bacteriologici / UM / Referential                      | Valori obtinute | Valori admise |
|---|-----------------|---------------|
| Bacterii coliforme (UFC/100 ml)<br>SR EN ISO 9308-1/ 2004/AC/2009 | 0               | 0             |
| Escherichia coli (UFC/100 ml)<br>SR EN ISO 9308-1/ 2004/AC/2009   | 0               | 0             |
| Enterococi (UFC/100 ml)<br>SR EN ISO 7899 - 2 / 2002              | 0               | 0             |

| Funcctie                   | Nume , prenume  | Semnatura      |
|----------------------------|-----------------|----------------|
| Intocmit / Inginer chimist | Radu Cristian   | <i>Radu</i>    |
| Verificat / Sef laborator  | Litescu Mariana | <i>Litescu</i> |
| Aprobat / Sef serviciu     | Hutu Mihai      | <i>Hutu</i>    |

S.C. APA NOVA BUCUREȘTI S.A.  
DIRECTIA CALITATE  
SERVICIUL CONTROL CALITATE APA  
Nr. 6105965 din 17.05.10...

**RAPORT DE INCERCARE** nr. / Data emiterii : **pa6105966 / 19-05-10**

Adresa prelevare : **Tolbei str, nr. 1, sector 6, Magazin**

Provenienta probei : **Proba apa retea interioara**

Data primirii probei / data efectuării analizelor : **17-05-10 / 17-05-10 - 19-05-10**

| Indicatori organoleptici si fizico-chimici | Unitate de masura | Valori obtinute | Valori maxime admise                                     | Referential               |
|--|-------------------|-----------------|--|---------------------------|
| Miros                                      | -                 | Acceptabila     | Acceptabila consumatorilor si nici o modificare anormala | SR EN 1622/2007           |
| Gust                                       | -                 | Acceptabila     | Acceptabila consumatorilor si nici o modificare anormala | SR EN 1622/2007           |
| Culoare                                    | grade             | 1               | Acceptabila consumatorilor si nici o modificare anormala | SR EN ISO 7887/2002       |
| Turbiditate                                | UNT               | 0,69            | ≤ 5  | SR EN ISO 7027/2001       |
| pH   | unitati pH        | 7,26            | ≥6,5 ; ≤9,5  | SR ISO 10523/2009         |
| Conductivitate                             | µS/cm la 20° C    | 306             | 2500   | SR EN 27888/1997          |
| Clor rezidual liber                        | mg/l              | 0,37            | 0,50   | SR EN ISO 7393-2/2002     |
| Amoniu                                     | mg/l              | 0,012           | 0,50   | SR ISO 7150-1/2001        |
| Nitriti                                    | mg/l              | 0,012           | 0,50   | SR EN 26777/ C91/2006     |
| Nitrati                                    | mg/l              | 5,15            | 50   | SR ISO 7890-1/1998        |
| Fier                                       | µg/l              | 49              | 200  | SR ISO 6332/1996/C91/2000 |
| Oxidabilitate                              | mgO2/l            | 1,34            | 5,0  | SR EN ISO 8467/2001       |
| Duritate totala                            | grade germane     | 7,59            | ≥5   | SR ISO 6059/2008          |
| Aluminiu*                                  | µg/l              | 37              | 200  | SR ISO 10566/2001         |

Rezultatele incercarilor se refera numai la proba de apa analizata. Proba de apa are caracter momentan.

Proba se preleveaza conform procedurii operationale cod : LCCAP PO 007

Raportul de incercare cod LCCAP - F 17.01 se completeaza in doua exemplare.

\* incercare neacreditata.

Documentul proprietatea S.C.APA NOVA S.A. - reproducerea partiala este interzisa fara acordul laboratorului.

| Indicatori bacteriologici / UM / Referential                      | Valori obtinute | Valori admise |
|---|-----------------|---------------|
| Bacterii coliforme (UFC/100 ml)<br>SR EN ISO 9308-1/ 2004/AC/2009 | 0               | 0             |
| Escherichia coli (UFC/100 ml)<br>SR EN ISO 9308-1/ 2004/AC/2009   | 0               | 0             |
| Enterococi (UFC/100 ml)<br>SR EN ISO 7899 - 2 / 2002              | 0               | 0             |

| Funcctie                   | Nume, prenume   | Semnatura          |
|----------------------------|-----------------|--------------------|
| Intocmit / Inciner chimist | Radu Cristian   | <i>[Signature]</i> |
| Verificat / Sef laborator  | Litescu Mariana | <i>[Signature]</i> |
| Approbat / Sef serviciu    | Hutu Mihai      | <i>[Signature]</i> |

S.C. APA NOVA BUCUREȘTI S.A.  
DIRECTIA CALITATE  
SERVICIUL CONTROL CALITATE APA  
Nr. pa6105966 din 17.05.10

----- Original Message -----

**From:** [Valerian Stan](#)

**To:** [consumator@apabucur.ro](mailto:consumator@apabucur.ro)

**Sent:** Monday, June 07, 2010 2:59 PM

**Subject:** referinta dvs ANB S-8868; 266524-15/02.06.2010

**Stimata doamna Mihaela Constantinescu,**

**Va multumesc pentru scrisoarea dvs mentionata la Subject.**

**Sesizarea mea "nu s-a confirmat", cum spuneti dvs, pentru ca angajatii dvs au "prelevat esantioanele" de apa pe 17.06.2010, deci la doua zile de la data la care eu am facut sesizarea (15.06.2010).**

**Pe data de 14 si 15.06.2010, apa rece a curs la domiciliul meu cu rugina. Atunci cand, pe 15.06.2010, am sunat la Apa Nova sa reclam aceasta situatie am fost informat ca faptul se datora unor lucrari pe care Societatea dvs le realiza la conductele de distributie a apei din zona Haiducului, relativ aproape de blocul in care locuiesc, si ca aceste lucrari se vor finaliza in cursul zilei de 16.06.2010. Asadar, angajatii dvs au "prelevat esantioanele" la o zi dupa ce lucrarile au fost finalizate si cand stiau bine ca apa nu ne mai era furnizata cu rugina.**

**V-am facut aceste precizari nu pentru ca as mai avea ceva de reclamat sau pretins Societatii dvs, ci doar pentru a va spune ca nu am avut dificultati in a intelege din ce cauza sesizarea mea "nu s-a confirmat".**

**Va doresc noi si importante succese in activitate!**

**Valerian Stan**