

MUNICIPIUL BUCURESTI
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice

A M R S P
DECIZIE

Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu

C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 10054003/07.10.2011 inregistrata la AMRSP cu nr. 825/07.10.2011;

Avand in vedere Referatul nr. 878/24.10.2011 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct (Servicii) al AMRSP;

Avand in vedere prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele de Servicii, din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si de canalizare pentru Municipiul Bucuresti;

Luand in considerare Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 35/2003, 42/2004, nr. 44/2005, nr. 32/2006, nr. 29/2007, nr. 17/2008 si nr. 16/2009 si Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 23/26.10.2010;

In temeiul prevederilor art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a art. 7, litera a), b), a art.14..2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP

DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, prezentata in Anexa, care face parte integranta din prezenta Decizie.

Art. 2. Constatarea ulterioara emiterii prezentei decizii a unor informatii care demonstreaza ca datele raportate de ANB sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea prezentei decizii.

**DIRECTOR,
Adrian CRISTEA**

Bucuresti,
Nr. 25/26.10.2011

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25 / 26.10.2011

**Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP**

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41,
sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
www.amrsp.com.ro



**Catre: S.C. Apa Nova Bucuresti SA
Domnului Director Bruno ROCHE**

**Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru
tratarea reclamatiiilor scrise**

Stimate Domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 26.10.2011, urmare analizei Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiiilor scrise si a bazei de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr. 10054003/07.10.2011, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 825/07.10.2011, Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiiilor scrise.

I. Informatii prezentate de ANB

Au fost luate in calcul toate reclamatiiile scrise inregistrate la ANB in perioada 18.09.2010 – 17.09.2011 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate **1007** reclamatii scrise, pe diferite subiecte.

In cuprinsul Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatiiilor scrise SC ANB SA a transmis urmatoarele informatii, sub forma tabelului rezumativ, privind NS C4:

Total cazuri de	Excluderi Admisibile	Timpul pentru	NS realizat	NSO	Neconformitate cu NSO
--------------------	-------------------------	------------------	-------------	-----	--------------------------

reclamatii scrise inregistrate	(EA)	tratarea reclamatilor scrise (zile lucratoare)				
			Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
1007	0	≤ 5 zile	448			
		5-10 zile	554			
		≤ 10 zile	1002	99.50	90	-
		10-20 zile	5			
		> 10 zile	5			
		> 20 zile	0			

Ca urmare a evaluarii realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS C4, valoarea realizata fiind de **99.50 %** reclamatii rezolvate in maxim 10 zile lucratoare, fata de **90 %** cat prevede Standardul Obiectiv.

II. Verificari efectuate si evaluare AMRSP

a) totalitatea informatiilor

Din verificarea documentelor prezentate de ANB in cadrul Raportului privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise s-a constatat ca informatiile au fost transmise conform Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2004, privind aprobarea tabelului rezumativ.

b) verificarile efectuate

In vederea verificarii conditiilor de evaluare corecta a continuarii conformitatii NS C4, AMRSP a efectuat mai multe vizite la SC ANB SA si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvarii, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.

Din baza de date existenta s-au verificat la sediul ANB documente justificative privind inregistrarile. Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.

c) Excluderi Admisibile

Conform Contractului de Concesiune, Excluderile Admisibile reprezinta teste, evenimente sau incidente care nu depind de vointa Concesionarului si care pot determina o nerespectare sau o neconformitate cu Standardele Obiectiv din cadrul Nivelelor de Servicii, daca nu ar fi excluse de la evaluare.

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise.

d) Rezultatele evaluarii AMRSP

Formatul inregistrarilor din baza de date in format electronic transmisa de SC ANB SA nu este cel aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2003 privind aprobarea formatului bazei de date. Fata de formatul aprobat, in baza de date in format electronic prezentata de ANB lipsesc rubricile:

- nume petent;
- adresa petent;
- continutul raspunsului;
- rabat.

Aceste informatii au putut fi verificate, prin sondaj, la sediul ANB, ele existand in baza de date care poate fi analizata la sediul ANB.

Din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-au constatat urmatoarele:

- Din esantionul de scrisori verificate de AMRSP s-a constatat ca acestea contin functie de natura problemei reclamate, temeiul legal al solutiei adoptate.

Astfel, pentru Evaluarea Continuarii Conformitatii NS C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise s-au luat in calcul urmatoarele date:

- Total reclamatii scrise inregistrate: **1007 cazuri**;

-Total reclamatii rezolvate si comunicate in termen de maxim 10 zile lucratoare: **1002 cazuri**;

- Reclamatii neconforme: **5 cazuri**.

Reclamatiiile au fost diverse ca tematica si urmare a analizarii bazei de date, au fost clasificate astfel:

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii
Reclamatii citire	138
Reclamatii factura	508
Reclamatii bransamente	40
Reclamatii calitate /mediu	24
Reclamatii lipsa presiune apa	76
Reclamatii racord canalizare	136
Reclamatii diverse probleme	85
TOTAL	1007

III. Concluzii:

Tinand seama de rezultatele evaluarii, s-a constatat realizarea de catre ANB a conformitatii cu un procent de **99,50 %**.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii **Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise** va fi transmisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii **Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise** a unor informatii care contrazic datele raportate de catre ANB privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.

Cu deosebita consideratie,

Director,
Adrian CRISTEA

Director Adjunct (Servicii),
Madalina COLIU

Consultant AMRSP,
Miltiade CONSTANDACHE

Intocmit,
Carmen NEDELCU

Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu C4

AMRSP