

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4 – Timp pentru tratare a reclamatilor scrise 2011 – 2012

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de raspunsuri la reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile lucratoare si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la ANB in perioada de evaluare.

$$NSC4 = \frac{\text{Nr. de raspunsuri exped. prin posta in } < 10 \text{ zile}}{\text{Nr. total de reclamatii scrise}} \times 100$$

- Termen limita de conformitate

Primul Termen Limita de Conformitate este anul 3 de concesiune (17.11.2003) conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivele de Servicii. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea, TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala

- Masurare

Concesionarul inregistreaza toate reclamatile scrise si intocmeste un registru specific acestui Nivel de Serviciu

- Monitorizare

- Concesionarul inregistreaza si intocmeste un registru detaliat asupra tuturor reclamatilor scrise inregistrate la SC ANB SA.

Registru trebuie sa includa o baza de date detaliata si un tabel rezumativ. Baza de date trebuie sa includa data reclamatiei, natura reclamatiei, data la care reclamatia a primit raspuns si numele persoanei care raspunde reclamatiei. Informatiile din tabelele rezumative trebuie sa includa numarul total de reclamatii scrise primite si numarul de reclamatii la care s-a raspuns, defalcate pe timpi de raspuns (in mai putin de 5 zile, in mai putin de 10 zile, in mai putin de 20 zile si peste 20 de zile). Numarul de zile se refera la zile lucratoare.

Inregistrările din baza de date se tin de catre concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 25/2003. Rapoartele concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin tabelele rezumative a caror structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr. 25/2004.

- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea reclamatilor scrise primite, natura reclamatilor si respectarea termenului de raspuns.

Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre aceasta.

- Excluderi Admisibile

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

Raspunsuri expediate prin posta: in maxim 10 zile lucratoare in 90% din cazuri, valoare ce trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul perioadei de Evaluare. Concesionarul trebuie sa ia toate masurile ca, pentru cel putin 90% din numarul total de sesizari scrise existente in baza de date, raspunsurile sa fie transmise in mai putin de 10 zile lucratoare.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4

- Nivel Standard de Baza (NSB)

Aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 20/20.11.2002:

- 30% din raspunsuri expediate prin posta in mai putin de 10 zile

- 70% din raspunsuri expediate prin posta in mai mult de 10 zile

reprezentand raportul dintre numarul de reclamatii scrise expediate prin posta in mai putin de 10 zile si numarul total de reclamatii scrise inregistrate la ANB.

- **Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 (30.05.2011 - 30.05.2012)**

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2010-27.09.2011**

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, SC Apa Nova Bucuresti SA a predat prin scrisoarea nr. 10054003/07.10.2011, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 825/07.10.2011, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare.

- Au fost luate in calcul toate reclamatii 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.

- Formatul inregistrarilor nu este cel aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2003 privind aprobarea tabelului 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 sunt continute in baza de date care poate fi verificata, prin sondaj, la sediul ANB.

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

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

In vederea verificarii informatiilor necesare evaluarii continuarii conformitatii NS C4, reprezentantul AMRSP a efectuat mai multe vizite la ANB si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvarii, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.

Din baza de date existenta la sediul ANB s-au verificat documentele justificative privind inregistrările reclamiilor scrise depuse de petenti.

Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.

Din Raportul ANB privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise si din verificarile reprezentantilor AMRSP intreprinse pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-a constatat:

- realizarea conformitatii in procent de **99,50 %** (reclamatii rezolvate in maxim 10 zile lucratoare), conform tabelului rezumativ:

Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise (zile lucratoare)	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%	%	%
1007	0	<i>≤ 5 zile</i>	448			
		<i>5-10 zile</i>	554			
		<i>≤ 10 zile</i>	1002	99,50	90	-
		<i>10-20 zile</i>	5			
		<i>>10 zile</i>	5			
		<i>> 20 zile</i>	0			

Statistic se poate observa o scadere a numarului total de reclamatii scrise in anul contractual 2010-2011 fata de anul contractual 2009-2010, defalcate pe natura problemei dupa cum urmeaza:

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii 2009-2010	Numar reclamatii 2010-2011
<i>Reclamatii citire</i>	126	138
<i>Reclamatii factura</i>	575	508
<i>Reclamatii mediu</i>	177	24
<i>Reclamatii bransamente</i>	26	40
<i>Reclamatii retea canalizare</i>	134	136
<i>Reclamatii diverse</i>	82	85
<i>Reclamatii lipsa presiune apa</i>	-	76
TOTAL	1120	1007

Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise prin Decizia nr. 25 / 26.10.2011.

- Raport Anual al ANB pentru anul 11 de Concesiune

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, SC Apa Nova Bucuresti SA a predat prin scrisoarea nr. 10001981/16.01.2012, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 46/16.01.2012, Raportul pentru cel de-al 11 –lea an al Concesiunii.

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este **17.11.2010 – 16.11.2011**, iar datele raportate de ANB sunt urmatoarele :

<i>Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise (zile lucratoare)</i>	<i>NS realizat</i>	
			<i>Numeric</i>	<i>%</i>
1011	0	<i>≤ 5 zile</i>	400	
		<i>5-10 zile</i>	604	
		<i>≤ 10 zile</i>	1004	99,31
		<i>10-20 zile</i>	57	
		<i>>10 zile</i>	7	
		<i>> 20 zile</i>	0	