

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4 – Timp pentru tratare a reclamatilor scrise 2012 – 2013

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.

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 in perioada 28.09.2011-27.09.2012**

- **Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat prin scrisoarea nr. 10061347/08.10.2012, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 852/08.10.2012, 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada **18.09.2011 – 17.09.2012** tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

- In aceasta perioada au fost inregistrate **1065** reclamatii scrise, pe diferite subiecte.

- Formatul inregistrarii nu este cel aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2003 privind aprobarea tabelului bazei de date.

Aceste informatii sunt continute in baza de date care poate fi verificata, prin sondaj, la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si sunt prezentate in cadrul tabelului rezumativ:

<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>NSO</i>	<i>Neconformitate cu NSO</i>
			<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
1	2	3	4	5	6	7
1065	0	≤ 5 zile	539			
		5-10 zile	521			
		≤ 10 zile	1060	99,53	90	0
		10-20 zile	4			
		> 10 zile	5			
		> 20 zile	1			

- **Verificari si evaluare AMRSP**

Din verificarile efectuate de AMRSP pentru evaluarea Nivelului de Serviciu C4, 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.

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

- Total reclamatii scrise inregistrate: **1065 cazuri**;

- Total reclamatii rezolvate si comunicate in termen de maxim 10 zile lucratoare: **1060 cazuri**;

- Reclamatii neconforme: **5 cazuri**.

- **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.

- **Evaluare AMRSP**

In urma analizei bazei de date in format electronic aferente Nivelului de Serviciu C4 (transmisa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.), a rezultat urmatoarea clasificare a problemelor reclamate de consumatori la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.:

<i>Natura problemei reclamate</i>	<i>Numar reclamatii</i>
Reclamatii citire	73
Reclamatii factura	704
Reclamatii bransamente	20
Reclamatii calitate /mediu	43
Reclamatii lipsa presiune apa	77
Reclamatii racord canalizare	34
Reclamatii avarii apa/canal	114
TOTAL	1065

Pentru verificarea informatiilor necesare evaluarii continuarii conformitatii Nivelului de Serviciu C4, responsabilul pentru monitorizarea NS C4 din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a solicitat documente specifice cu privire la data rezolvarii pentru esantioane de inregistrari din baza de date.

In baza de date existenta la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., au fost verificate documentele justificative privind inregistrarea reclamatilor scrise depuse de petenti. Verificarile efectuate au avut drept scop urmarirea respectarii prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.

In urma analizei Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4, s-a constatat:

- realizarea conformitatii in procent de **99.53 %** reclamatii rezolvate in maxim 10 zile lucratoare, (valoarea superioara Standardului Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune - 90%), fapt care conduce la concluzia ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii.

Tabelul rezumativ pentru informatiile prezentate mai sus este urmatorul:

<i>Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise lucratoare) (zile</i>	<i>NS realizat</i>		<i>NSO</i>	<i>Neconformitate cu NSO</i>
			<i>Numeric</i>	<i>%</i>		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
1065	0	≤ 5 zile	539			
		5-10 zile	521			
		≤ 10 zile	1060	99,53	90	0
		10-20 zile	4			
		> 10 zile	5			
		> 20 zile	1			

Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise prin Decizia nr. 32/ 26.10.2012.

- **Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A pentru anul 12 de Concesiune**

Raportul anual pentru anul 12 de concesiune, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS C4 pentru perioada **17.11.2011 – 16.11.2012**.

Avand in vedere faptul ca perioada de evaluare a continuarii conformitatii a NS C4 (28.09.2011-27.09.2012) nu se suprapune cu anul contractual (17.11.2011 – 16.11.2012), valorile evaluarii in anul contractual difera de cele ale perioadei de evaluare a continuarii conformitatii.

Datele raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A 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>
1113	0	≤ 5 zile	526	
		5-10 zile	581	
		≤ 10 zile	1107	99,46
		10-20 zile	5	
		>10 zile	6	
		> 20 zile	1	

Respectand aceeasi procedura ca si cea efectuata la evaluarea pentru Continuarea Conformitatii, AMRSP a constatat urmatoarele:

- Bazele de date, precum si celelalte informatii suplimentare transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A respecta reglementarile Autoritatii de Reglementare Tehnica;
- In urma evaluarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in Raportul pentru anul 12 de concesiune, a rezultat faptul ca valoarea NS C4 realizata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A este de **99,46 %**, valoare superioara Standardului Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune - 90 %, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A si-a indeplinit obligatiile contractuale.