

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4 – Timp pentru tratare a reclamatilor scrise 2015 – 2016

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

In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:

18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.”

18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”

- Masurare

Concesionarul inregistreaza toate reclamatiiile 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**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in perioada 31.05.2015 – 31.05.2016 de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.15179950/15.10.2015) pentru perioada **28.09.2014-27.09.2015**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.15104159/12.06.2015) pentru perioada **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**.

Pentru cele doua perioade (**28.09.2014-27.09.2015** si **01.01.2014 ÷ 31.12.2014**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2003 - privind aprobarea formatului bazei de date

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2004 - privind aprobarea formatului inregistrarii tabelului rezumativ.

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ au permis o evaluare obiectiva a NS C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise.

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2014-27.09.2015**

- **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 transmis prin scrisoarea nr. 15179950/15.10.2015, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1729/15.10.2015, 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 **18.09.2014 – 17.09.2015** tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate **898** reclamatii scrise, pe diferite subiecte.

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:

Total cazuri inregistrate	Excluderi Admisibile (EA)	Timp pentru tratare reclamatii	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric	Zile	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
898	0	≤ 5 zile	223			
		5-10 zile	674			
		≤ 10 zile	897	99,89	90	-
		10-20 zile	1			
		> 10 zile	1			
		> 20 zile	0			

Ca urmare a evaluarii realizata pe baza elementelor precizate mai sus, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a comunicat conformitatea NS C4, valoarea realizata fiind de **99,89 %** reclamatii rezolvate in maxim 10 zile lucratoare, fata de **90 %** cat prevede Standardul Obiectiv.

- **Verificari AMRSP**

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

In vederea verificarii informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, responsabilul pentru monitorizarea acestuia din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cursul anului 2015 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. documentele justificative privind inregistrarile.

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

- Excluderi Admisibile

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C4.

Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

- Evaluare AMRSP

La sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au putut fi verificate, prin sondaj, in baza de date in format electronic informatii privind numele si adresa petentului. Aceste informatii nu sunt relevante pentru evaluarea timpului de raspuns.

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

Total reclamatii scrise inregistrate	898
Total reclamatii rezolvate si comunicate in termen de maxim 10 zile lucratoare	897
Reclamatii neconforme	1

Reclamatiiile au fost diverse ca tematica si urmare a analizarii bazei de date in format electronic transmisa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost clasificate astfel:

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii
Reclamatii citire	41
Reclamatii factura/facturare	654
Reclamatii bransamente	42
Reclamatii calitate /mediu	29
Reclamatii lipsa presiune apa	40
Diverse	92
TOTAL	898

Din Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-a constatat realizarea conformitatii, conform tabelului rezumativ, astfel:

Total cazuri inregistrate	Excluderi Admisibile (EA)	Timp pentru tratarea reclamatilor	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric	Zile	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
898	0	≤ 5 zile	223			
		5-10 zile	674			
		≤ 10 zile	897	99,89	90	-
		10-20 zile	1			
		> 10 zile	1			
		> 20 zile	0			

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea Nivelului de Serviciu C4, valorile realizate fiind urmatoarele:

$$\text{- cazuri de reclamatii scrise rezolvate in } \leq 10 \text{ zile : } NS C4 = \frac{897}{898} \times 100 = 99,89\%$$

(Standard Obiectiv : 90%)

Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise prin **Decizia nr. 29/04.11.2015**.

In cursul perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii (**28.09.2014-27.09.2015**) se constata o scadere a numarului de reclamatii scrise inregistrate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. fata de perioada anterioara de 12% iar fata de primii ani ai concesiunii constatam o scadere a numarului reclamatilor scrise inregistrate de aproximativ 4,7 ori, de la 4306 in anul 2005, la 898 in anul 2015.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C4 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013): "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de

Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs", AMRSP a analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C4 (baza de date si tabelul rezumativ), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2014** (nr.15104159/12.06.2015).

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual sunt urmatoarele:

Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise	NS realizat	
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Zile</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
949	0	<i>≤ 5 zile</i>	172	
		<i>5-10 zile</i>	759	
		<i>≤ 10 zile</i>	931	98,10
		<i>10-20 zile</i>	17	
		<i>> 10 zile</i>	18	
		<i>> 20 zile</i>	1	

- Verificari AMRSP

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului anual pentru anul 2014 si din verificarile bazei de date privind Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

Avand in vedere verificarea bazei de date, s-au identificat urmatoarele:

<i>Total reclamatii scrise inregistrate</i>	949
<i>Total reclamatii rezolvate si comunicate in termen de maxim 10 zile lucratoare</i>	931
<i>Reclamatii neconforme</i>	18

Reclamatii au fost diverse ca tematica si urmare a analizarii bazei de date in format electronic transmisa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost clasificate astfel:

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii
<i>Reclamatii citire</i>	18
<i>Reclamatii factura</i>	665
<i>Reclamatii bransamente</i>	36
<i>Reclamatii calitate /mediu</i>	44
<i>Reclamatii lipsa presiune apa</i>	54
<i>Reclamatii racord canalizare/retea canalizare</i>	58
<i>Reclamatii avarii apa/canal</i>	47
<i>Reclamatii diverse probleme</i>	27
TOTAL	949

- Excluderi Admisibile

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune pentru Nivelului de Serviciu C4.

Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile suplimentare.

- Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C4 - Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$\text{- cazuri de reclamatii scrise rezolvate in } \leq 10 \text{ zile : NS C4} = \frac{931}{949} \times 100 = 98,10\%$$

(Standard Obiectiv : 90%)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. asigura pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.