

## MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4 – Timp pentru tratare a reclamatilor scrise 2018 – 2019

### 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 **31.05.2018 – 31.05.2019** 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. 181860110/15.10.2018) pentru perioada **28.09.2017-27.09.2018**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. nr. 18117243/26.06.2018) pentru perioada **01.01.2017 ÷ 31.12.2017**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2017-27.09.2018** si **01.01.2017 ÷ 31.12.2017**), 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 si 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 28.09.2017-27.09.2018**

- **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. 181860110/15.10.2018, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 2267/15.10.2018, 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 **18.09.2017 – 17.09.2018** tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate **482** 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 de reclamatii scrise inregistrate | Excluderi Admisibile (EA) | Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise | NS realizat |       | NSO | Neconformitate cu NSO |
|------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------|-------------|-------|-----|-----------------------|
| Numeric                                        | Numeric                   | Zile                                       | Numeric     | %     | %   | %                     |
| 1                                              | 2                         | 3                                          | 4           | 5     | 6   | 7                     |
| 482                                            | 0                         | ≤ 5 zile                                   | 197         |       |     |                       |
|                                                |                           | 5-10 zile                                  | 283         |       |     |                       |
|                                                |                           | ≤ 10 zile                                  | 480         | 99,59 | 90  | -                     |
|                                                |                           | 10-20 zile                                 | 2           |       |     |                       |
|                                                |                           | > 10 zile                                  | 2           |       |     |                       |
|                                                |                           | > 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 **99,59 %** 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.

În vederea verificării informațiilor transmise de către S.C. Apa Nova București S.A. cu privire la Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise, responsabilul pentru monitorizarea acestuia din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova București S.A. în cursul anului 2018 și a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvării, pentru esantioane de înregistrări din baza de date.

Din baza de date existentă s-au verificat la sediul S.C. Apa Nova București S.A. documentele justificative privind înregistrările.

Verificarile efectuate privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune și a legislației de referință a concesiunii.

#### - Excluderi Admisibile

Nu sunt prevăzute Excluderi Admisibile în Contractul de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C4.

Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat până în prezent Excluderi Admisibile.

#### - Evaluare AMRSP

La sediul S.C. Apa Nova București S.A. au putut fi verificate, prin sondaj, în baza de date în format electronic informații privind numele și adresa petentului. Aceste informații nu sunt relevante pentru evaluarea timpului de răspuns.

Astfel, pentru Evaluarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise s-au luat în calcul următoarele date:

|                                                                                |     |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Total reclamații scrise înregistrate                                           | 482 |
| Total reclamații rezolvate și comunicate în termen de maxim 10 zile lucrătoare | 480 |
| Reclamații neconforme                                                          | 2   |

Reclamațiile au fost diverse ca tematică și urmare a analizării bazei de date în format electronic transmisă de S.C. Apa Nova București S.A. au fost clasificate astfel:

| Natura problemei reclamate        | Numar reclamații |
|-----------------------------------|------------------|
| Reclamații citire, contoare       | 26               |
| Reclamații factura/facturare      | 347              |
| Reclamații bransamente            | 12               |
| Reclamații racorduri              | 11               |
| Reclamații calitate /mediu        | 5                |
| Reclamații lipsa apă/presiune apă | 11               |
| Reclamații avarii apă/canal       | 61               |
| Diverse                           | 9                |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>482</b>       |

Din Raportul privind Evaluarea Continuării Conformității pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise transmis de S.C. Apa Nova București S.A. și din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-a constatat realizarea conformității, conform tabelului rezumativ, astfel:

| Total cazuri de reclamații scrise înregistrate | Excluderi Admisibile (EA) | Timpul pentru tratarea reclamațiilor scrise | NS realizat |       | NSO | Neconformitate cu NSO |
|------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------|-------------|-------|-----|-----------------------|
| Numeric                                        | Numeric                   | Zile                                        | Numeric     | %     | %   | %                     |
| 1                                              | 2                         | 3                                           | 4           | 5     | 6   | 7                     |
| 482                                            | 0                         | ≤ 5 zile                                    | 197         |       |     |                       |
|                                                |                           | 5-10 zile                                   | 283         |       |     |                       |
|                                                |                           | ≤ 10 zile                                   | 480         | 99,59 | 90  | -                     |
|                                                |                           | 10-20 zile                                  | 2           |       |     |                       |
|                                                |                           | > 10 zile                                   | 2           |       |     |                       |
|                                                |                           | > 20 zile                                   | 0           |       |     |                       |

Ca urmare a evaluării, realizată pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea Nivelului de Serviciu C4, valorile realizate fiind următoarele:

$$\text{- cazuri de reclamații scrise rezolvate în } \leq 10 \text{ zile : NS C4} = \frac{480}{482} \times 100 = 99,59\%$$

(Standard Obiectiv: 90%)

Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise prin **Decizia nr. 62/02.11.2018**.

În cursul perioadei de Evaluare a Continuării Conformității (**28.09.2017-27.09.2018**) se constată o scădere a numărului de reclamații scrise înregistrate de către S.C. Apa Nova București S.A. față de perioada anterioară cu peste 30% iar față de primii ani ai concesiunii constatăm o scădere a numărului de reclamații scrise înregistrate de aproximativ 8 ori, de la 4306 în anul 2005, la 482 în anul 2018.

**- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C4 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2017**

Avand in vedere prevederile Clauzei 16.3 din Actul Additional 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 2017** (nr. 18117243/26.06.2018).

**- 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:

| <b>Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate</b> | <b>Excluderi Admisibile (EA)</b> | <b>Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise</b> | <b>NS realizat</b> |              |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------|--------------|
| <i>Numeric</i>                                        | <i>Numeric</i>                   | <i>Zile</i>                                       | <i>Numeric</i>     | <i>%</i>     |
| <b>1</b>                                              | <b>2</b>                         | <b>3</b>                                          | <b>4</b>           | <b>5</b>     |
| <b>656</b>                                            | <b>0</b>                         | ≤ 5 zile                                          | 266                |              |
|                                                       |                                  | 5-10 zile                                         | 389                |              |
|                                                       |                                  | ≤ 10 zile                                         | <b>655</b>         | <b>99,85</b> |
|                                                       |                                  | 10-20 zile                                        | 1                  |              |
|                                                       |                                  | > 10 zile                                         | 1                  |              |
|                                                       |                                  | > 20 zile                                         | 0                  |              |

**- Verificari AMRSP**

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul *Raportului anual pentru anul 2017* 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:

|                                                                                |            |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Total reclamatii scrise inregistrate                                           | <b>656</b> |
| Total reclamatii rezolvate si comunicate in termen de maxim 10 zile lucratoare | <b>655</b> |
| Reclamatii neconforme                                                          | <b>1</b>   |

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

| <b>Natura problemei reclamate</b>             | <b>Numar reclamatii</b> |
|-----------------------------------------------|-------------------------|
| Reclamatii citire                             | 51                      |
| Reclamatii factura                            | 390                     |
| Reclamatii bransamente                        | 21                      |
| Reclamatii calitate /mediu                    | 24                      |
| Reclamatii lipsa presiune apa                 | 22                      |
| Reclamatii racord canalizare/retea canalizare | 77                      |
| Reclamatii avarii apa/canal                   | 30                      |
| Reclamatii diverse probleme                   | 41                      |
| <b>TOTAL</b>                                  | <b>656</b>              |

**- Excluderi Admisibile**

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune pentru Nivelului de Serviciul C4. Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul nu a identificat pana in prezent Excluderi Admisibile.

**- Evaluare AMRSP**

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

$$\text{- cazuri de reclamatii scrise rezolvate in } \leq 10 \text{ zile : } NS \text{ C4} = \frac{655}{656} \times 100 = 99,85\%$$

(Standard Obiectiv: 90%)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni (**01.01.2017 ÷ 31.12.2017**), diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (**28.09.2017-27.09.2018**), 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.