

## MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4 – *Timp pentru tratare a reclamatilor scrise* 2022 – 2023

### 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 reclamatiiilor scrise inregistrate la SC ANB SA.*

*Registrul 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 reclamatiiilor scrise primite, natura reclamatiiilor 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 (31.05.2022 – 31.05.2023)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in perioada **31.05.2022 ÷ 31.05.2023** 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.22104244/7.10.2022) pentru perioada **28.09.2021÷27.09.2022** in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.22053084/20.05.2022) pentru perioada **01.01.2021 ÷ 31.12.2021**

⇒ Verificarea 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 inregistrarilor tabelului rezumativ

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 pentru perioada 28.09.2021 ÷ 27.09.2022**

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

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.22104244/07.10.2022, cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu informatii despre toate reclamatile scrise inregistrate in perioada **18.09.2021 ÷ 17.09.2022** si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2021 ÷ 27.09.2022**.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt urmatoarele:

| 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                     |
| 266                                            | 0                         | ≤ 5 zile                                   | 64          |       |     |                       |
|                                                |                           | 5-10 zile                                  | 196         |       |     |                       |
|                                                |                           | ≤ 10 zile                                  | 260         | 97,74 | 90  | -                     |
|                                                |                           | 10-20 zile                                 | 5           |       |     |                       |
|                                                |                           | > 10 zile                                  | 6           |       |     |                       |
|                                                |                           | > 20 zile                                  | 1           |       |     |                       |

- **Verificari AMRSP**

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (baza de date in format electronic si tabelul rezumativ), in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.22104244/07.10.2022.

Dupa verificarea formatului bazei de date, precum si a formatului tabelului rezumativ, din cadrul Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor, AMRSP a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatele aprobate prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.25/2003 privind aprobarea tabelului de baza si nr. 25/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

In scopul Evaluarii Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4, s-au efectuat:

⇒ verificari la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune ale informatiilor inregistrate in baza de date privind reclamatile scrise avand subiecte diverse (inregistrate in perioada **18.09.2021 ÷ 17.09.2022** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2021 ÷ 27.09.2022**)

⇒ solicitari prin sondaj ale documentelor specifice din baza de date, din care rezulta data notificarii si data rezolvarii  
Rezultatul verificarilor a aratat ca:

⇒ au fost inregistrate **266** reclamatii scrise

⇒ pentru **260** reclamatii scrise s-au trimis raspunsuri in maxim 10 zile de la inregistrarea notificarii

⇒ a fost realizata conformitatea in procent de **97,74%**

Reclamatii 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:

| Natura problemei reclamate                                     | Numar reclamatii |
|----------------------------------------------------------------|------------------|
| Reclamatii contoare                                            | 1                |
| Reclamatii factura/facturare                                   | 243              |
| Reclamatii contract furnizare/servicii                         | 4                |
| Reclamatii bransamente                                         | 6                |
| Reclamatii racorduri                                           | 3                |
| Reclamatii calitate apa                                        | 0                |
| Reclamatii lipsa presiune apa                                  | 4                |
| Reclamatii canalizare (acumulari apa, infiltratii, infundari ) | 4                |
| Avarie                                                         | 3                |
| Diverse                                                        | 3                |
| <b>TOTAL</b>                                                   | <b>271*</b>      |

(\*) Se observa ca numarul subiectelor este mai mare ca numarul reclamatilor intrucat un numar de 5 reclamatii au mai multe subiecte. La calculul de evaluare au fost luate in considerare numai numarul reclamatilor.

Verificarile AMRSP au condus la urmatoarele date sintetizate conform specificatiilor din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini partea a III-a, si anume:

| 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                     |
| 266                                            | 0                         | ≤ 5 zile                                   | 64          |       |     |                       |
|                                                |                           | 5-10 zile                                  | 196         |       |     |                       |
|                                                |                           | ≤ 10 zile                                  | 260         | 97,74 | 90  | -                     |
|                                                |                           | 10-20 zile                                 | 5           |       |     |                       |
|                                                |                           | > 10 zile                                  | 6           |       |     |                       |
|                                                |                           | > 20 zile                                  | 1           |       |     |                       |

#### - Excluderi Admisibile

Pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, Contractul de Concesiune nu prevede nici un eveniment ce s-ar putea produce independent de vointa Concesionarului si care ar trebui incadrat in categoria Excluderilor Admisibile.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a solicitat AMRSP nici un eveniment care ar fi putut fi inclus in categoria Excluderilor Admisibile, asa cum prevede art.1.6 din Caietul de Sarcini, partea a III-a din Contractul de Concesiune.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a prezentat la AMRSP nici un eveniment care ar fi putut fi inclus in categoria Excluderilor Admisibile.

#### - Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a informatiilor obtinute in urma inspectiilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.20/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.21/2021 (ultima certificare a continuarii conformitatii), rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C4 este urmatorul:

$$NS\ C4 = \frac{Nr.de\ raspunsuri\ expediate\ \leq 10\ zile}{Nr.total\ de\ reclamatii\ scrise} \times 100 = \frac{260}{266} \times 100 = 97,74\%$$

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 24/31.10.2022 care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise.

**- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C4 continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2021**

In conformitate cu prevederile:

⇒ Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune "Concesionarul va depune anual, incepand cu sfarsitul primului An Contractual, rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in termen de 2 (doua) luni de la sfarsitul Anului Contractual respectiv,"

⇒ Clauzei 17.5.2 din Contractul de Concesiune "Scopul Rapoartelor Anuale este acela de a face posibila o evaluare a tuturor aspectelor activitatii Concesionarului in baza Contractului,"

⇒ Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune "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"

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2021 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 22053084/20.05.2022.

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual pentru 2021 sunt urmatoarele:

| Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate | Excluderi Admisibile (EA) | Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise | NS realizat |       |
|------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------|-------------|-------|
| Numeric                                        | Numeric                   | Zile                                       | Numeric     | %     |
| 1                                              | 2                         | 3                                          | 4           | 5     |
| 328                                            | 0                         | ≤ 5 zile                                   | 199         |       |
|                                                |                           | 5-10 zile                                  | 125         |       |
|                                                |                           | ≤ 10 zile                                  | 324         | 98,78 |
|                                                |                           | 10-20 zile                                 | 0           |       |
|                                                |                           | > 10 zile                                  | 0           |       |
|                                                |                           | > 20 zile                                  | 0           |       |

**- Verificari AMRSP**

Verificarea si analiza informatiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a constat in:

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.22053084/20.05.2022) pentru perioada **01.01.2021 ÷ 31.12.2021**

⇒ Verificarea informatiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual

⇒ Verificarea informatiilor in documentele existente la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspectiilor, la locatiile Concesionarului

Rezultatul analizei si verificarii informatiilor aferente NS C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise din Raportul Anual arata faptul ca pentru anul 2021, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune.

**- Monitorizarea Nivelului de Serviciu C4 pentru Evaluarea Continuării Conformității**

În perioada 1.01 ÷ 31.05.2023, AMRSP a efectuat inspectii în locatiile Concesionarului SC Apa Nova Bucuresti SA, cu scopul de a verifica informatiile continute în bazele de date partiale aferente *Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise*, din cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformitatii.

Verificarile au fost facute pentru analiza informatiile inregistrate la SC Apa Nova Bucuresti SA de la 28.09.2022 - data incheierii ultimei perioade de evaluare si pana la data 31.03.2023.

**Data:** 27.04.2023

**Obiectiv:** colectarea informatiilor de la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise;

**Actiuni:**  
– verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de raspuns de la solicitarea informatiei pana la eliberarea acesteia;  
– verificarea corectei incadrari ale documentelor solicitate in baza de date;  
– analiza documentelor care au stat la baza Excluderilor Admisibile;

**Observatii:** Informatiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada derulata de la inceputul perioadei de evaluare a Continuării Conformității (28.09.2022) și stau la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise, (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni).