

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C4 – *Timp pentru tratare a reclamatilor scrise* 2023 – 2024

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 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.

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 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 (31.05.2023 – 31.05.2024)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C4 in perioada **31.05.2023 ÷ 31.05.2024** de catre AMRSP a constatat in:

⇒ Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.23098179/11.10.2023) pentru perioada **28.09.2022÷27.09.2023** in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.23052650/23.05.2023) pentru perioada **01.01.2022 ÷ 31.12.2022**

⇒ 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 inregistrarii tabelului rezumativ

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 pentru perioada 28.09.2022 ÷ 27.09.2023**

- **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.23098179/11.10.2023, cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu informatii despre toate reclamatile scrise inregistrate in perioada **18.09.2022 ÷ 17.09.2023** si tratate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2022 ÷ 27.09.2023**.

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
223	0	≤ 5 zile	80			
		5-10 zile	137			
		≤ 10 zile	217	97,31	90	-
		10-20 zile	4			
		> 10 zile	6			
		> 20 zile	2			

- **Verificari AMRSP**

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.23098179/11.10.2023.

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 **18.09.2022 ÷ 17.09.2023** si tratate in Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2022 ÷ 27.09.2023**)

⇒ solicitari prin sondaj ale documentelor specifice din baza de date, din care rezulta data inregistrarii reclamatilor si data transmiterii raspunsurilor

Dupa verificarile raportului si a bazei de date cu informatiile din cadrul acestora, a rezultat faptul ca:

- ⇒ formatul tabelului de baza si a tabelului rezumativ sunt conform cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2003 si nr.25/2004;
- ⇒ in cadrul inregistrarilor din baza de date, pentru fiecare reclamatie inregistrata, se regasesc toate informatiile necesare evaluarii;
- ⇒ in perioada de evaluare au fost inregistrate un numar de **223** reclamatii scrise;
- ⇒ pentru **217** reclamatii scrise s-au trimis raspunsuri in **maxim 10 zile** de la inregistrarea notificarii
- ⇒ **6** raspunsuri scrise au fost trimise dupa 10 zile de la inregistrare

Reclamatii inregistrate au avut tematici diferite, din baza de date a reiesit urmatoarea clasificare:

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii
Reclamatii inregistrari contoare	22
Reclamatii factura/facturare	162
Reclamatii contract furnizare/servicii	1
Reclamatii bransamente	2
Reclamatii calitate apa	1
Reclamatii lipsa presiune apa	9
Reclamatii canalizare (infiltratii, infundari)	23
Avarie	23
TOTAL	223

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
223	0	≤ 5 zile	80			
		5-10 zile	137			
		≤ 10 zile	217	97,31	90	-
		10-20 zile	4			
		> 10 zile	6			
		> 20 zile	2			

- Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a solicitat la AMRSP aprobarea de Excluderi Admisibile pentru Nivelul de Serviciu C4.

- 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.24/2022 (ultima certificare a continuarii conformitatii), rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C4 este urmatorul:

$$NS\ C4 = \frac{Nr.\ de\ raspunsuri\ expediate\ \leq 10\ zile}{Nr.\ total\ de\ reclamatii\ scrise} \times 100 = \frac{217}{223} \times 100 = 97,31\%$$

(Standard Obiectiv = 90%)

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 20/1.11.2023 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 2022

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 posibilă o evaluare a tuturor aspectelor activității Concesionarului în baza Contractului,"

⇒ Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune "începând cu anul 2013, perioada avută în vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va înlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise către Autoritatea de Reglementare Tehnică și Concedent, în maximum 30 de zile după aprobarea de către adunarea generală a acționarilor Concesionarului a situațiilor financiare anuale aferente exercitiului încheiat și a planului de afaceri și a bugetului de venituri și cheltuieli pentru exercitiul financiar în curs"

Raportul S.C. Apa Nova București S.A. pentru anul 2022 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr.23052650/23.05.2023.

- Informații prezentate de S.C. Apa Nova București S.A.

Informațiile transmise de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual sunt următoarele:

Total cazuri de reclamații scrise înregistrate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea reclamațiilor scrise	NS realizat	
Numeric	Numeric	Zile	Numeric	%
1	2	3	4	5
237	0	≤ 5 zile	64	
		5-10 zile	16	
		≤ 10 zile	230	97,05
		10-20 zile	5	
		> 10 zile	7	
		> 20 zile	2	

- Verificări AMRSP

Verificarea și analizarea informațiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. a constatat în:

⇒ Analiza/evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual (nr.23052650/23.05.2023) pentru perioada **01.01.2022 ÷ 31.12.2022**

⇒ Verificarea informațiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual

⇒ Verificarea informațiilor în documentele existente la S.C. Apa Nova București S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspecțiilor, la locațiile Concesionarului

Rezultatul analizei și verificării informațiilor aferente NS C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise din Raportul Anual arată faptul că pentru anul 2022, S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune.

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu C4 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.06.2023 ÷ 31.05.2024, reprezentanții AMRSP au efectuat inspecții în locațiile Concesionarului SC Apa Nova București SA, cu scopul de a verifica informațiile conținute în bazele de date ale Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise.

Data: 15.06.2023

Obiectiv: colectarea informațiilor de la operatorul SC Apa Nova București SA în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise;

Acțiuni:
– verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de răspuns de la solicitarea informației până la eliberarea acesteia;
– verificarea corectei încadrări ale documentelor solicitate în baza de date;
– analiza documentelor care au stat la baza Excluderilor Admisibile;

Observatii: Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 01.04 ÷ 31.05.2023 din cadrul perioadei de evaluare a Continuării Conformității și au stat la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise.

Data: 5.03.2024

Obiectiv: colectarea informațiilor de la operatorul SC Apa Nova București SA în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise;

Acțiuni:
– verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de răspuns de la solicitarea informației până la eliberarea acesteia;
– verificarea corectei încadrări ale documentelor solicitate în baza de date;
– analiza documentelor care au stat la baza Excluderilor Admisibile;

Observatii: Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 28.09. ÷ 31.12.2023 din cadrul perioadei de evaluare a Continuării Conformității și stau la baza evaluării finale din anul 2024 a Conformității Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamațiilor scrise, (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12

luni de la ultima certificare).

AMRSP