

Municipiul Bucuresti
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41,
sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
www.amrsp.com.ro



Catre: S.C. Apa Nova Bucuresti SA
Domnului Director General Bruno ROCHE

Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise

Stimate Domnule Director General ROCHE,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 26.10.2012, urmare analizei Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise si a bazei de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 10061347/08.10.2012, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 852/08.10.2012, Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise.

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

Au fost luate in calcul toate reclamatii scrise inregistrate la ANB in perioada 18.09.2011 – 17.09.2012 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **1065** reclamatii scrise, pe diferite subiecte.

In cuprinsul Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise SC ANB SA a transmis urmatoarele informatii, sub forma tabelului rezumativ, privind NS C4:

Total cazuri de reclamatii scrise inregistrate	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea reclamatilor scrise (zile lucratoare)	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
1065	0	≤ 5 zile	539			
		5-10 zile	521			
		≤ 10 zile	1060	99.53	90	-
		10-20 zile	4			
		> 10 zile	5			
		> 20 zile	1			

Ca urmare a evaluarii realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS C4, valoarea realizata fiind de **99.53 %** reclamatii rezolvate in maxim 10 zile lucratoare, fata de **90 %** cat prevede Standardul Obiectiv.

2. Verificari efectuate si evaluare AMRSP

(a) totalitatea informatiilor

Din verificarea documentelor prezentate de ANB in cadrul Raportului privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise s-a constatat ca informatiile au fost transmise conform Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 25/2004, privind aprobarea tabelului rezumativ.

(b) Verificarile efectuate

In vederea verificarii conditiilor de evaluare corecta a continuarii conformitatii NS C4, responsabilul pentru monitorizarea NS C4 din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la SC ANB SA 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 ANB documente justificative privind inregistrarile.

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

(c) Excluderi Admisibile

Conform Contractului de Concesiune, Excluderile Admisibile reprezinta teste, evenimente sau incidente care nu depind de vointa Concesionarului si care pot determina o nerespectare sau o neconformitate cu Standardele Obiectiv din cadrul Nivelelor de Servicii, daca nu ar fi excluse de la evaluare.

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise.

(d) Rezultatele evaluarii 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 rapuns.

Din verificarile AMRSP pentru evaluarea Nivelului de Serviciu C4, s-au constatat urmatoarele:

- Din esantionul de scrisori verificate s-a constatat ca acestea contin functie de natura problemei reclamate, temeiul legal al solutiei adoptate.

Astfel, 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**.

Reclamatiiile au fost diverse ca tematica si urmare a analizarii bazei de date, au fost clasificate astfel:

Natura problemei reclamate	Numar reclamatii
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

3. Concluzii:

Tinand seama de rezultatele evaluarii, s-a constatat realizarea de catre SC ANB SA a conformitatii cu un procent de **99,53 %**.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise va fi transmisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C4 – Timp pentru tratarea reclamatilor scrise a unor informatii care contrazic datele raportate de catre ANB privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.

Cu deosebita consideratie,

Director General
Adrian CRISTEA

Director Adjunct (Servicii)
Madalina COLIU

Consultant AMRSP
Miltiade CONSTANDACHE

Intocmit,
Carmen NEDELCU
Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu C4