

MUNICIPIUL BUCURESTI
Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti

A R B A C
DECIZIE

Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii
Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind
facturarea

Avand in vedere Raportul, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.55742/07.10.2009, privind Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea;

Avand in vedere referatul responsabilului Nivelului de Serviciu C3, privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la realizarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea;

Avand in vedere prevederile clauzelor 10.2, 17.7, 48, precum si clauzei 1.2 si clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele Serviciilor, din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;

Avand in vedere Deciziile ARBAC nr.24/2003, nr.34/2003, nr.24/2004, nr.41/2004, nr.43/2005, nr.31/2006, nr.28/2007 si Decizia nr.23/2008;

In temeiul prevederilor art. 4, litera (a), (b) si (d), art. 5.3, art. 5.6, si art. 7.1 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.155/2008;

CONSILIUL EXECUTIV AL ARBAC

DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, care face parte integranta din prezenta Decizie, cu respectarea prevederilor de la art.2.

Art. 2. Constatarea ulterioara emiterii prezentei decizii a unor informatii care demonstreaza ca datele raportate de ANB sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea Deciziei ARBAC privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii.

DIRECTOR GENERAL

Miltiade CONSTANDACHE

Consultant juridic

Bucuresti
Nr. 15 / 23.10.2009

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 15 / 23.10.2009

Municipiul Bucuresti

ARBAC

Bd. Regina Elisabeta nr.41, sector5

Tel./Fax: 311.21.18 / 311.20.63

Catre: **S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**

Domnului Director General Bruno ROCHE

**Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu
C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea**

Stimate Domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al ARBAC din data de 23.10.2009, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) pentru Nivelul de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea transmis de catre SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) cu scrisoarea nr.55742/07.10.2009 si a informatiilor suplimentare transmise cu scrisoarea nr.27507/19.10.2009, avand ca Termen Limita de Conformitate 17.11.2009, s-a hotarat „Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea.

Conform Contractului de Concesiune (CC) pentru Nivelul de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, dupa realizarea conformitatii initiale, certificata de ARBAC prin Decizia nr.34/2003, evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) se face la intervale de 12 luni, de la ultima Certificare a Conformitatii prin Decizia nr.23/2008.

1. Informatii prezentate de ANB

Au fost luate in considerare informatii prezentate de catre ANB, atat in cadrul raportului EIC, transmis cu scrisorile nr.55742/07.10.2009 si nr.27507/19.10.2009, dar si cu ocazia rapoartelor anuale, precum si rezultatele verificarilor efectuate de catre reprezentantii ARBAC in toate punctele reprezentative ale ANB, ce au avut drept scop printre altele si identificarea altor cazuri unde prevederile Caietului de Sarcini al Contractului de Concesiune nu se indeplinesc.

Informatiile transmise de ANB, in cadrul tabelului rezumativ din raportul, pentru perioada 23.09.2008 ÷ 22.09.2009, sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	271
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	250

Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	19
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	269
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	2
Nivel de Serviciu realizat	99,26 %
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.	90%

2. Evaluare ARBAC

a) **Verificarile efectuate** : In urma verificarilor, atat a documantelor transmise de ANB, in format electronic, cat si a vizitelor efectuate in perioada de monitorizare si evaluare la Directia Comerciala, ARBAC a constatat ca fata de formatul inregistrarilor aprobat de ARBAC prin Decizia nr.24/2003, lipsesc informatii referitoare la: **“nume petent”, “adresa petent”, “detalii ale actiunilor intreprinse pentru rezolvarea problemei”, “raspuns petent”, “rabat oferit petentilor”**.

La verificarile in baza de date ANB, ARBAC a reusit sa identifice “natura problemei” continuta in solicitarile clientilor care au fost cuprinse in inregistrările bazei de date a Nivelului de Serviciu. Marea majoritate a acestora se refera la intrebari privind soldul existent.

Din baza de date transmisa de ANB s-au selectat aleator cateva inregistrari care s-au verificat la sediul ANB, Directia Comerciala. Verificarea s-a realizat in modul urmator:

- s-a inregistrat verificarea in baza de date ANB a Nivelului de Serviciu;
- s-a verificat durata raspunsului scris trimis clientilor;
- s-au verificat raspunsurile date clientilor pentru a constata daca respectivele solicitari se incadreaza in Nivelul de Serviciu.

Din toate solicitarile inregistrate in baza de date a ANB pentru Nivelul de Serviciu C3 la “natura problemei”, s-au retinut numai codul “intrebari privind facturarea” si s-au luat in calcul la acest NS numai intrebarile clientilor care au primit raspuns scris, verificandu-se data de intrare a solicitarilor la ANB, cat si data de iesire a raspunsurilor catre clienti.

La verificarea efectuata de ARBAC in baza de date, s-a constatat ca, fata de anii trecuti, nu au fost inregistrare cazuri cu durata de raspuns 0 zile. Petentii care solicita la „biroul clienti” al ANB, informatii privind facturarea (de ex: consumul facturat), primesc raspunsuri verbale sau primesc o situatie a evidentei facturilor emise si a platilor efectuate, nemaifiind nevoie de inregistrare in baza de date pentru stabilirea conformitatii.

Pentru 2 (doua) cazuri, s-a constatat ca s-a depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile, acestea fiind considerate neconforme, insa au fost solutionate in maxim 10 zile.

Tinand seama de cele specificate mai sus referitoare la raspunsurile cu durata „0 zile”, dupa rafacerea calcului rezulta:

Numarul total de intrabari privind facturarea	271
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	250
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	99
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	269
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	2

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{269}{271} \times 100 = 99,26\%$$

- Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.....90%;

b) Analiza EA : ANB nu a prezentat la ARBAC nici un eveniment care ar fi putut fi inclus in categoria Excluderilor Admisibile.

c) Concluzii :

Respectand modalitatea de calcul a NS C3, din cadrul Deciziei ARBAC nr.19/2002 de aprobare a Nivelului Standardului de Baza, ARBAC a verificat rezultatele evaluarii ANB, in urma verificarii calcului rezulta ca s-a realizat conformitatea cu un procent de **99,26%**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**.

Decizia Consiliului Executiv al ARBAC cu privire la Continuarea Conformitatii a C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea va fi transmisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Decizie a unor informatii care contrazic datele raportate de catre ANB privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei ARBAC.

Cu deosebita stima,

Director General
Miltiade CONSTANDACHE