

MUNICIPIUL BUCURESTI
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice Bucuresti
AMRSP

DECIZIE

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

În conformitate cu prevederile HCGMB nr. 339/2009 privind aprobarea statutului, organigramei, statului de funcții și regulamentului de organizare și funcționare ale Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice;

În temeiul Dispozitiei Primarului General al Municipiului Bucuresti nr. 1483/10.12.2009 privind numirea domnului Adrian Horia Ionel Cristea in functie de Director General al AMRSP si Hotararii Consiliului General al Municipiului Bucuresti nr. 7/27.01.2010

Având în vedere Decizia Directorului General al Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice nr. 14/17.12.2009 privind numirea temporară în funcția de Director Adjunct Reglementare Servicii Apa si Canalizare a domnului Miltiade Constandache;

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.81927/07.10.2010, inregistrata la AMRSP cu nr. 701/07.10.2010;

Tinand seama de informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in perioada 10 ÷ 25.07.2010 la sediul SC Apa Nova Bucuresti SA;

Avand in vedere referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct Reglementare Servicii Apa si Canalizare;

Avand in vedere prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a Nivelele de Servicii, 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, nr.23/2008 si nr.15/2009;

In temeiul prevederilor art.2 din HCGMB nr.339/2009 si a art. 7, litera a), b), a art.14.2 si a art. 16, litera a), b), c) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009;

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP

DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, pentru perioada 23.09.2009 ÷ 22.09.2010 de Evaluare a Continuarii Conformitatii, prezentata in Anexa si care face parte integranta din prezenta Decizie.

Art. 2. Constatarea ulterioara emiterii prezentei decizii a unor informatii care demonstreaza ca datele raportate de SC Apa Nova Bucuresti SA sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea punctului de vedere al AMRSP privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii.

DIRECTOR
Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 22 /26.10.2010

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22/26.10.2010

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 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 AMRSP din data de 26.10.2010, 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.81927/07.10.2010 si a informatiilor suplimentare transmise cu scrisoarea nr.83420/22.10.2010, avand ca Termen Limita de Conformitate 17.11.2010, 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 Autoritatii de Reglementare Tehnica 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.81927/07.10.2010 si nr.83420/22.10.2010, dar si cu ocazia rapoartelor anuale, precum si rezultatele verificarilor efectuate de catre reprezentantii AMRSP 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 23.09.2009 ÷ 22.09.2010, sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	312
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	285
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	27
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	312
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC	90%

2. Verificari si evaluare AMRSP

a) **Verificarile efectuate** : In urma verificarilor, atat a documentelor transmise de ANB, in format electronic, cat si a vizitelor efectuate in perioada de monitorizare si evaluare la Directia Comerciala, AMRSP a constatat ca fata de formatul inregistrarilor aprobat de Autoritatea de Reglementare Tehnica prin Decizia nr.24/2003, lipsesc informatii referitoare la: **“nume petent”, “adresa petent”, “detalii ale actiunilor intreprinse pentru rezolvarea problemei”**. Apare insa codul de client, informatie utila pentru o eventuala verificare in detaliu.

La verificarile in baza de date ANB, AMRSP a reusit sa identifice “natura problemei” continuta in solicitarile clientilor care au fost cuprinse in inregistrarile bazei de date a Nivelului de Serviciu. Dintre solicitarile utilizatorilor, 23 se refera la intrebari privind soldul existent, 1 reclama probleme legate de factura, iar restul de 288 au solicitat informatii privind facturarea.

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 astfel:

- 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 atat codul “intrebari privind facturarea” cat si „confirmare sold”. Intrucat pentru toate solicitarile s-au oferit raspunsuri si informatii scrise, toate au fost luate in calcul la acest NS, verificandu-se data de intrare a solicitarilor la ANB, cat si data de iesire a raspunsurilor catre clienti.

La verificarea efectuata de AMRSP in baza de date, s-a constatat ca, fata de anii trecuti, nu au fost inregistrare cazuri cu durata de raspuns 0 zile. Petentilor li s-au oferit documente scrise, la solicitarile acestora de la „biroul clienti” al ANB.

Din verificari s-a constatat ca nu s-a depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile, pentru care se acorda neconformitati.

Verificarile facute de catre AMRSP au condus la aceleasi valori ca cele raportate de ANB, calculul conformitatii aratand astfel:

Numarul total de intrabari privind facturarea	312
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	285
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	27
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	312
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0

$$NS\ C3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate} = 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{312}{312} \times 100 = 100\%$$

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

b) Analiza EA : ANB nu a prezentat la AMRSP 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 Autoritatii de Reglementare Tehnica nr.19/2002 de aprobare a Nivelului Standardului de Baza, in urma verificarilor AMRSP si a evaluarilor a rezultat ca s-a realizat conformitatea cu un procent de **100 %**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea scrisorii de Certificare a Continuarii 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 AMRSP.

Cu deosebita stima,

Director

Adrian CRISTEA

Director Adjunct

Reglementare Servicii Apa si Canalizare

Miltiade CONSTADACHE