

MUNICIPIUL BUCURESTI
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice

A M R S P
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 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.10054003/07.10.2011, inregistrata la AMRSP cu nr.825/07.10.2011;

Tinand seama de informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in februarie ÷ septembrie 2011 la Directia Dispecerat si Monitorizare din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA;

Avand in vedere Referatul nr.877/24.10.2011, privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct (Servicii) al AMRSP;

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 Consiliului Executiv al ARBAC nr.34/2003, nr.41/2004, nr.43/2005, nr.31/2006, nr.28/2007, nr.23/2008, nr.15/2009 si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC AMRSP nr.15/2010;

In temeiul prevederilor art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a art. 7, litera a), b), a art.14..2, a art. 16, litera a), b) 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 23.09.2010 ÷ 22.09.2011 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 ANB sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea prezentei decizii.

**DIRECTOR,
Adrian CRISTEA**

Bucuresti
Nr. 24/26.10.2011

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24 / 26.10.2011

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 data de 26.10.2011, a avut loc sedinta Consiliului Executiv al AMRSP, in urma careia s-a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea. Aceasta decizie a fost luata dupa analiza si verificarea Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea transmis de catre SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.10054003/07.10.2011.

Potrivit Contractului de Concesiune, pentru un Nivel de Serviciu evaluarea Continuarii Conformitatii se face la intervale de 12 luni, de la ultima Certificare a Conformitatii. In cazul Nivelului de Serviciu C3, ultima conformitate a fost certificata prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 22/26.10.2010.

La baza emiterii scrisorii de conformitate au stat urmatoarele:

1. Informatii prezentate de ANB

In cadrul Raportului ECC, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.10054003/07.10.2011, a fost inclusa o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor solicitarilor de informatii/ reclamatii privind facturarea.

Informatiile transmise de ANB, pentru perioada 23.09.2010 ÷ 22.09.2011, sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	304
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	215
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	89
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	304

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 :

Au fost verificate documentele transmise de ANB in cadrul Raportului ECC. AMRSP a constatat ca registrul cu inregistrarile bazelor de date, precum si formatul tabelului rezumativ sunt conforme celor din Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/2003 si nr. 24/2004. Mentionam ca lipsesc totusi unele informatii referitoare la petenti, insa exista codul de client – informatie utila pentru verificari.

Au fost luate in considerare si informatiile transmise de ANB cu ocazia rapoartului anual, precum si cele din perioada februarie ÷ septembrie 2011, in care reprezentantul AMRSP a efectuat inspectii la ANB.

In cadrul verificarilor din baza de date, dupa identificarea continutului solicitarilor clientilor, s-au verificat raspunsurile date clientilor pentru a constata daca respectivele solicitari se incadreaza in valorile impuse prin Contractul de Concesiune

b) Rezultatul verificarii

Pentru toate solicitarile carora s-au efectuat raspunsuri si informatii scrise, s-au verificat datele de intrare a solicitarilor la ANB, cat si datele de iesire a raspunsurilor trimise clientilor.

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-a oferit documente scrise, de la „biroul clienti” al ANB, la solicitarea acestora.

Din verificari s-a constatat ca pentru nici o solicitare 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	304
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	215
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	89
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	304
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0

Mentionam ca in baza de date pentru numarul de inregistrare 86539/05.11.2010 s-au solicitat informatii pentru 2 clienti, transmitandu-se raspunsuri separat, dar in cadrul evaluarii a fost considerat o singura solicitare. Acesta este motivul pentru care in baza de date apar 305 solicitari.

c) evaluare AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la ANB si culese de AMRSP in cadrul inspectiilor periodice, tinand seama de prevederile Deciziei nr.34/2003, rezultatul evaluarii este urmatorul:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{304}{304} \times 100 = 100\%$$

- 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, asa cum a fost stabilita prin Deciza Consiliului Executiv al ARBAC nr.19/2002 (cand a fost aprobat Nivelul Standardului de Baza), in urma verificarilor si a evaluarii, AMRSP a constatat realizarea conformitatii in procent de 100%.

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 Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii a C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea a unor informatii care contrazic datele raportate de catre ANB privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.

Cu deosebita consideratie,

Director,

Adrian CRISTEA

**Director Adjunct (Servicii),
Madalina COLIU**

**Consultant AMRSP,
Miltiade CONSTANDACHE**

**Intocmit,
Mihail ALEXANDRESCU
Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu C3**