

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.10061347/08.10.2012, inregistrata la AMRSP cu nr.852/08.10.2012;

Tinand seama de informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in perioada februarie ÷ septembrie 2012 in locatiile SC Apa Nova Bucuresti SA;

Avand in vedere Referatul nr. 913/22.10.2012, 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 din Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000 incheiat intre Municipiul Bucuresti in calitate de Concedent si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti
- prevederile clauzelor 1.3 si 1.6 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a Nivelele de Servicii din Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000;

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 Deciziile Consiliului Executiv al AMRSP nr.15/2010 si nr. 24/2011;

In temeiul prevederilor 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 si prevederilor Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/2012

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 23.09.2011 ÷ 22.09.2012 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea prezentei decizii.

DIRECTOR GENERAL
Adrian CRISTEA

Nr. 31/26.10.2012

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31 / 26.10.2012

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZZ7055028XXX006099
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 ROCHE,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 26.10.2012, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.10061347/08.10.2012, s-a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea.

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. 24/26.10.2011.

La baza emiterii scrisorii de conformitate au stat urmatoarele:

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

Raportul ECC, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.10061347/08.10.2012, cuprinde si o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale notificarilor clientilor privind solicitarile de informatii privind facturarea.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., pentru perioada 23.09.2011 ÷ 22.09.2012, sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	323
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	291
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	32
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	323
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

2.1. Verificarile efectuate

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului ECC nr.10061347/08.10.2012, impreuna cu baza de date in format electronic.

In ceea ce priveste formatul registrului cu inregistrările bazelor de date, precum si formatul tabelului rezumativ, AMRSP a constatat ca sunt conforme cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.24/2003 si nr.24/2004.

În ceea ce privește informațiile pe suport electronic din baza de date, AMRSP a constatat că în cadrul înregistrărilor se regăsesc toate informațiile necesare identificării naturii problemei precum și durata de soluționare. Au fost luate în considerare și informațiile transmise de S.C. Apa Nova București S.A. cu ocazia rapoartului anual, precum și cele din perioada (februarie – septembrie 2012) în care reprezentantul AMRSP a efectuat inspecții la S.C. Apa Nova București S.A..

Verificarea a fost făcută pentru:

- informațiile privind înregistrarea în baza de date S.C. Apa Nova București S.A. a solicitării clientului;
- data la care a fost trimis răspunsul clientului, rezultând astfel durata de răspuns;
- răspunsurile date clienților pentru a constata dacă respectivele solicitări se încadrează în cerințele impuse prin Contractul de Concesiune.

Din baza de date transmisă de S.C. Apa Nova București S.A. s-au selectat aleator câteva înregistrări care s-au verificat la S.C. Apa Nova București S.A. - Direcția Dispecerat și Monitorizare, obținându-se copii ale documentelor justificative.

În urma verificării s-au constatat următoarele:

- din totalul celor 323 solicitări ale utilizatorilor: 318 s-au referit la întrebări privind soldul existent (majoritatea solicitărilor venind din partea societăților comerciale), 2 solicitări au fost pentru valoarea facturată/servicii/penalizări, 1 solicitare a fost legată de tarif, 1 solicitare a continuat întrebare legată de data emiterii facturii și 1 solicitare a fost referitoare la modalitatea de stabilire a tarifului.
- întrucât pentru toate solicitările s-au oferit răspunsuri și informații scrise privind facturarea, toate înregistrările din baza de date au fost luate în calcul la evaluarea acestui Nivel de Serviciu.
- la verificarea efectuată de AMRSP în baza de date, s-a constatat că nu au fost înregistrate cazuri cu durata de răspuns 0 zile - atunci când petenților li s-a oferit documente scrise de la „biroul clienți” al S.C. Apa Nova București S.A. la solicitarea acestora.
- pentru nici o solicitare nu s-a depășit perioada de răspuns de maxim 5 zile, pentru care se acorda neconformități.

Verificarile făcute de către AMRSP au condus la aceleași valori ca cele raportate de S.C. Apa Nova București S.A., calculul conformității arătând astfel:

Numarul total de intrabari privind facturarea	323
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	291
Numarul total de intrebari tratate între 3 ÷ 5 zile	32
Numarul total de intrebari tratate între ≤ 5 zile	323
Numarul total de intrebari tratate între 5 ÷ 10 zile	0

2.2. Evaluare AMRSP

În urma evaluării informațiilor primite de la S.C. Apa Nova București S.A. și culese de AMRSP în cadrul inspecțiilor periodice, ținând seama de prevederile Deciziei nr.34/2003, rezultatul evaluării este următorul:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{323}{323} \times 100 = 100\%$$

- Nivel Standard Obiectiv prevăzut de CC: **90%**.

2.3. Analiza EA

Contractul de Concesiune nu prevede la Nivelul de Serviciu C3 nici o referire privind Excluderile Admisibile. De asemenea S.C. Apa Nova București S.A. nu a prezentat la AMRSP nici un eveniment care ar fi putut fi inclus în categoria Excluderilor Admisibile așa cum prevede art.1.6 din Caietul de Sarcini, partea a III-a din Contractul de Concesiune.

3. Concluzii

Respectând modalitatea de calcul a NS C3, așa cum a fost stabilită prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.19/2002 (când a fost aprobat Nivelul Standardului de Bază), în urma verificărilor și a evaluării, AMRSP a constatat realizarea conformității în procent de **100%**.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuării Conformității a C3 – *Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea va fi transmisă imediat după 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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

Mihail ALEXANDRESCU

Responsabil monitorizare

Nivel de Serviciu C3