

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 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.41610/08.10.2007, privind Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea;

Avand in vedere referatul privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la realizarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C1, inaintat Consiliului Executiv al ARBAC de catre Directorul Tehnic;

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

In temeiul prevederilor art. 4, litera a), art. 5.2, art. 5.5, art. 6.6 si art. 7.2 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.153/2001 si HCGMB nr.233/2005;

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 punctului de vedere al ARBAC privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii.

DIRECTOR GENERAL

Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 28/ 26.10.2006

Anexa la Decizia Consiliul Executiv al ARBAC nr.28/26.10.2007

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 Andreas BAUDE

**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 26.10.2007, 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.41610/08.10.2007, avand ca Termen Limita de Conformitate 17.11.2007, 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.31/2006.

1. Informatii prezentate de ANB

Au fost luate in considerare informatii prezentate de catre ANB, atat in cadrul raportului EIC, transmis cu scrisoarea nr.41610/08.10.2007 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 23.09.2006 ÷ 22.09.2007, sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	337
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	287

Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	47
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	334
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	3
Nivel de Serviciu realizat	99,11%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.	90%

2. Evaluare ARBAC

a) **Verificarile efectuate** : In urma verificarilor, atat a documentelor transmise de ANB, in format electronic, cat si a vizitelor efectuate in perioada 09÷17.10.2007 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-a 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 la Directia Comerciala, s-a constatat ca 61 dintre cazuri au durata de raspuns 0 zile. Persoanele 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, fara o inregistrare adecvata a raspunsului ANB.

ARBAC considera ca aceste cazuri nu trebuiesc incluse in baza de date si implicit in calculul de evaluare, pana la clarificarea cu ANB a procedurii, avand in vedere lipsa inregistrarilor raspunsului ANB, nefiind respectata o informatie de baza prevazuta de Decizia ARBAC nr.24/2003.(*)

Pentru un numar de 3 cazuri, s-a constatat ca s-a depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile, acestea fiind considerate neconforme.

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

c) **Concluzii** :

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

Numarul total de intrabari privind facturarea	276
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	226
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	47

Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	273
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	3

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{273}{276} \times 100 = 98,91\%$$

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

(*) Mentiunea posata a fost adaugata, fata de Scrisoarea de Conformitate transmisa cu scrisoarea nr. 750/29.10.2007

Cu deosebita stima,

Director General
Adrian CRISTEA