

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea
2011 – 2012

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul pentru analiza si solutionarea solicitarilor de informatii privind facturarea

- Formula de calcul

Reprezinta raportul dintre numarul de intrebari tratate in maxim 5 zile si numarul total de solicitari privind facturarea inregistrate la Concesionar.

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

Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.

- Termen limita de conformitate

Conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor, primul Termen Limita de Conformitate este anul 3 de concesiune (17.11.2003). Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare.

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Initiala trebuie efectuata intr-o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala.

- Masurare

Concesionarul inregistreaza solicitari de informatii privind facturarea intr-un registru ce cuprinde detalii asupra tuturor solicitarilor. De asemenea intocmeste rapoarte cu inregistrari ale numarului de solicitari de informatii privind facturarea.

- Monitorizare

- Concesionarul inregistreaza solicitarile de informatii privind facturarea, creind astfel o baza de date din care se identifica printre altele: data reclamatiei, natura reclamatiei, data la care se trimite raspunsul precum si responsabilul care a intocmit raspunsul. Daca pentru de o serie de solicitari ale clientilor este posibil de a se acorda un raspuns imediat (cu durata de raspuns zero) acesta nu se mai inregistreaza in baza de date. Pentru un raspuns in mai mult de 20 de zile clientilor li se poate oferi rabat.

Inregistrările din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.24/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr.24/2004.

- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza registrul cu detalii asupra solicitarilor de informatii privind facturarea, ce cuprind si bazele de date, precum si rapoartele ANB. Verificarile urmaresc identificarea datei de inregistrare a solicitarii, subiectul solicitarii precum si data care a fost inregistrata de Concesionar pentru expedierea raspunsului precum si detalii ale actiunilor intreprinse pentru solutionare. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efectuand apoi evaluarea NS C3.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment ce s-ar putea produce independent de vointa Concesionarului si care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

Minim 90 % din raspunsurile la intrebarile clientilor privind facturarea trebuiesc expediate prin posta in maxim 5 zile lucratoare de la inregistrarea solicitarii. Aceasta valoare trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul fiecarei perioade de Evaluare

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 19/2002:

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **30%** din cazuri*
- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **70%** din cazuri*

- **Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C3 (30.05.2011 – 30.05.2012)**

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.09.2010 ÷ 27.09.2011**

Tinand seama ca anul 3 a fost anul in care a fost constatata Conformitatea Initiala, iar dupa aceasta data in fiecare an s-a constatat Continuarea Conformitatii, pentru anul 11 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, trebuia continuata conformitatea NS C3.

- **Informatii prezentate de ANB**

In cadrul Raportului ECC, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) 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:

<i>Numarul total de intrabari privind facturarea</i>	304
<i>Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile</i>	215
<i>Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile</i>	89
<i>Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile</i>	304
<i>Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile</i>	0
<i>Nivel de Serviciu realizat</i>	100%
<i>Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.</i>	90%

- **Verificari si evaluare AMRSP**

- **Verificari efectuate**

Au fost verificate documentele si informatiile in format electronic transmise de ANB in cadrul Raportului ECC.

AMRSP a constatat ca registrul cu inregistrările bazelor de date, precum si formatul tabelului rezumativ sunt conforme cu cele stabilite prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/2003 si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/2004. Au fost luate in considerare si informatiile transmise de ANB cu ocazia rapoartului anual, precum si cele din perioada in care reprezentantul AMRSP a efectuat inspectii la ANB.

In cadrul verificarilor informatiilor continute in baza de date, AMRSP a reusit sa identifice “natura problemei” continuta in solicitarile clientilor care au fost cuprinse in inregistrările bazei de date aferente Nivelului de Serviciu C3.

Dintre solicitarile utilizatorilor: 291 se refera la intrebari privind soldul existent (marea majoritate sunt societati comerciale), 2 cazuri au fost cu solicitari de stabilire a consumului, 3 solicitari au fost legate de tarif, 7 solicitari s-au referit la factura (penalitati) iar 2 solicitari se refera la probleme legate de factura.

Din baza de date transmisa de ANB s-au selectat aleator cateva inregistrari care s-au verificat la ANB - Directia Dispecerat si Monitorizare. Verificarea s-a realizat in modul urmatoar:

- 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 valorile impuse prin Contractul de Concesiune.

Intrucat pentru toate solicitarile s-au oferit raspunsuri si informatii scrise, toate au fost luate in calcul la evaluarea acestui Nivel de Serviciu, 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 inregistrate cazuri cu durata de raspuns 0 zile. Petentilor li s-au oferit documente scrise de la „biroul clienti” al ANB, la solicitarile 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:

<i>Numarul total de intrabari privind facturarea</i>	304
<i>Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile</i>	215
<i>Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile</i>	89
<i>Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile</i>	304
<i>Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile</i>	0

- **Evaluare AMRSP**

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

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

Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune: **90%**.

Respectand modalitatea de calcul a NS C3 prevazuta in Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.19/2002 - de aprobare a Nivelului Standardului de Baza aferent Nivelului de Serviciu C3, AMRSP a verificat rezultatele evaluarii ANB, rezultand faptul ca s-a realizat conformitatea in procent de **100 %**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **90%**.

In concluzie Consiliului Executiv al AMRSP a emis Decizia nr.24/26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii a Nivelului de Serviciu C3.

- Analiza EA

ANB nu a prezentat la AMRSP nici un eveniment care ar fi putut fi inclus in categoria Excluderilor Admisibile.

- Raport anual pentru perioada 17.11.2010 ÷ 16.11.2011

- Informatii prezentate de ANB

In anul 11 de concesiune valoarea raportata de ANB a fost de **100%**. (In tabelul de la cap.III, este prezentata evolutia NS A2 pentru fiecare an al concesiunii din cei derulati.) Valorile raportate de ANB in cadrul Raportului anual pentru anul 11 de Concesiune sunt:

Numarul total de intrebari privind facturarea	306
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	212
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	94
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	306
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0

Valoarea Nivelului de Serviciu realizat de ANB este de 100%.

- Verificari efectuate

In urma analizarii informatiilor transmise de catre ANB, atat cele din Raportul pentru ECC cat si cele din cadrul Raportului Anual, s-a constatat ca ele corespund din punct de vedere al formatului de prezentare cu cerintele ARBAC reglementate prin Decizia nr.24/2003 – privind aprobarea formatului bazei de date si prin Decizia nr.24/2004 – privind formatul inregistrarilor tabelului rezumativ.

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, atat pentru perioada ECC, dar si pentru anul 11 contractual, au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare rezonabila a NS C3.

La verificarile in baza de date ANB, AMRSP a reusit sa identifice “natura problemei” continuta in solicitarile clientilor care au fost cuprinse in inregistrările bazei de date a NS C3. Cele 306 de solicitari privind facturarea se impart in:

- 291 pentru intrebari privind confirmarea soldului existent;

- 1 probleme legate de factura;

- 2 referitor la stabilire consum;

- 3 pentru tariful practicat;

- 9 pentru valoarea facturilor.

Din baza de date transmisa de ANB s-au selectat aleator cateva inregistrari care s-au verificat la sediul ANB – Directia Dispecerat si monitorizare. 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;

- s-au solicitat si obtinut copii dupa raspunsuri adresate petentilor.

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 confirmand rezultatul propus de ANB de 100%.

Rezulta astfel ca ANB si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii emitand in consecinta Decizia Consiliului Executiv nr.24/26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii NS C3.

- Excluderi Admisibile

Pentru Nivelul de Serviciu C3 nu au existat evenimente care sa constituie motive de Excluderi Admisibile, de fapt nici Contractul de Concesiune nu prevede vreun incident care poate fi incadrat in aceasta categorie.