

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea
2012 – 2013

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 (30.05.2012 – 30.05.2013)

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (28.09.2011 ÷ 27.09.2012) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (17.11.2011-16.11.2012), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 25.03.2003 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru indicatorul C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) au permis o evaluare obiectiva a NS C3.

Au fost luate in considerare informatiile din cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.09.2011 ÷ 27.09.2012 si cele din Raportul Anual pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012.

In cadrul evaluarii s-a tinut seama de informatiile obtinute de reprezentantul AMRSP in urma inspectiilor efectuate la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

S-au verificat prin sondaj o serie de inregistrari ale solicitarilor de informatii privind facturarea.

Verificarile au fost facute pentru:

- identificarea motivului solicitarii de informatii ale clientilor si incadrarea acestora in baza de date ANB;
- data la care a fost trimis raspunsul clientului, rezultand astfel durata de raspuns;
- raspunsurile date clientilor pentru a constata daca respectivele solicitari se incadreaza in cerintele impuse prin Contractul de Concesiune.

In ceea ce priveste informatiile pe suport electronic din baza de date, AMRSP a constatat ca in cadrul acestor inregistrari se regasesc toate informatiile necesare identificarii naturii problemei precum si durata de solutionare.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 pentru perioada 28.09.2011 ÷ 27.09.2012

- Informatii prezentate de ANB

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului ECC (nr.10061347/08.10.2012) 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%

- Verificari si evaluare AMRSP

Din baza de date transmisa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. , s-au selectat aleator cateva inregistrari care s-au verificat la Directia Dispecerat si Monitorizare din cadrul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., obtinandu-se copii ale documentelor justificative.

In urma verificarii s-au constatat urmatoarele:

- din totalul celor 323 solicitari ale utilizatorilor: 318 s-au referit la intrebari privind soldul existent (majoritatea solicitarilor venind din partea societatilor comerciale), 2 solicitari au fost pentru valoarea facturata/servicii/penalizari, 1 solicitare a fost legata de tarif, 1 solicitare a continut intrebare legata de data emiterii facturii si 1 solicitare a fost referitoare la modalitatea de stabilire a tarifului.
- intrucat pentru toate solicitarile s-au oferit raspunsuri si informatii scrise privind facturarea, toate inregistrarile din baza de date au fost luate in calcul la evaluarea acestui Nivel de Serviciu.
- la verificarea efectuata de AMRSP in baza de date, s-a constatat ca nu au fost inregistrare cazuri cu durata de raspuns 0 zile - atunci cand petentilor li s-a oferit documente scrise de la „biroul clienti” al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.. la solicitarea acestora.
- pentru nici o solicitare nu s-a depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile, pentru care se acorda neconformitati.

- Analiza Excluderilor Admisibile

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

- Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii NS C3, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

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

si arata faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii.

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 a fost certificata prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31/26.10.2012.

- Raportul anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 ÷ 16.11.2012

- Informatii prezentate de ANB

In anul 12 de concesiune valoarea raportata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a fost de **100%**.

Datele referitoare la NS C3 pentru anul 12 de concesiune prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (17.11.2011 - 16.11.2012) care difera de perioada de ECC (28.09.2011 ÷ 27.09.2012).

Valorile raportate sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	308
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	294
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	29
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	308
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0

Valoarea Nivelului de Serviciu realizat de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este de **100%**.

- Verificarile efectuate

Verificarile efectuate au aratat faptul ca informatiile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt structurate in conformitate cu formatele aprobate de Autoritatea de Reglementare Tehnica, Analizarea informatiilor raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului pentru anul 12 de Concesiune si verificarea bazei de date au confirmat valoarea NS C3 realizata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 12 de Concesiune (100 %)

- Excluderi Admisibile

Pentru Nivelul de Serviciu C3 nu au existat evenimente care sa constituie motive de Excluderi Admisibile