

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea
2013 – 2014**

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.

In conformitate cu clauza 18, din Actul Aditional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:

18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.”

18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”

- 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 aprobate 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 trebuie 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**

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2012 ÷ 27.09.2013**), 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 28.09.2012 ÷ 27.09.2013.

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.

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 pentru perioada 28.09.2012 ÷ 27.09.2013**

- **Informatii prezentate de ANB**

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului ECC (nr.10158831/07.10.2013) sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	259
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	219
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	40
Numarul total de intrebari tratate ≤ 5 zile	259
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**

Verificarea a fost facuta pentru:

- informatiile privind inregistrarea in baza de date S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitarii clientului;
- 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.

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

In urma verificarii s-au constatat urmatoarele:

- din totalul celor 259 solicitari ale utilizatorilor: 251 s-au referit la soldul existent (majoritatea solicitarilor venind din partea societatilor comerciale), 4 au fost pentru valoarea facturata/servicii/penalizari, 2 au fost legate de stabilirea consumului, 2 au fost pentru modalitatea de facturare
 - din totalul celor 259 solicitari ale utilizatorilor: 251 s-au referit la soldul existent
 - intrucat pentru toate solicitarile s-au oferit raspunsuri si informatii scrise privind facturarea, toate inregistrările 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 au fost 2 cazuri cu durata de raspuns 0 zile - atunci cand petentilor li s-au oferit documente scrise in aceeasi zi in care au depus solicitarea
 - pentru nici o solicitare nu s-a depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile, pentru care se acorda neconformitate
- S-au verificat prin sondaj o serie de inregistrari ale solicitarilor de informatii privind facturarea.

Verificarile au fost facute pentru:

- identificarea motivului solicitării de informații ale clienților și încadrarea acestora în baza de date ANB
- 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

În ceea ce privește informațiile pe suport electronic din baza de date, AMRSP a constatat că în cadrul acestor înregistrări se regăsesc toate informațiile necesare identificării naturii problemei precum și durata de soluționare.

- Excluderi Admisibile

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.

- Evaluare AMRSP

În urma evaluării informațiilor primite de la S.C. Apa Nova București S.A. și a informațiilor obținute în urma inspecțiilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, ținând seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34 / 2003, rezultatul evaluării este următorul:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100 = \frac{259}{259} \times 100 = 100\%$$

Valoarea rezultată este peste valoarea Standardului Obiectiv stabilită prin Contractul de Concesiune, și anume **90%**. Continuarea Conformității Nivelului de Serviciu C3 a fost certificată prin **Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 32/25.10.2013**.

- Raport Anual al S.C. Apa Nova București S.A. pentru anul 2013

Având în vedere clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) *“începând cu anul 2013, perioada avută în vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va înlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise către Autoritatea de Reglementare Tehnică și Concedent, în maximum 30 de zile după aprobarea de către adunarea generală a acționarilor Concesionarului a situațiilor financiare anuale aferente exercitiului încheiat și a planului de afaceri și a bugetului de venituri și cheltuieli pentru exercitiul financiar în curs”,* evaluarea de către AMRSP a informațiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea** (așa cum a fost făcută în precedentele Rapoarte la Capitolul B) va fi făcută după primirea *Raportului S.C. Apa Nova București S.A. pentru anul 2013*