

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea
2020 – 2021

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 Adicional 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 aprobată 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 (31.05.2020 - 31.05.2021)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C3 in perioada **31.05.2020 - 31.05.2021** de catre AMRSP a constat in:

- Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 20094436/13.10.2020) pentru perioada **28.09.2019 ÷ 27.09.2020**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii
- Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.20052032/27.05.2020) pentru perioada **01.01.2019 ÷ 31.12.2019**
- Verificarea incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume 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 si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru indicatorul C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 pentru perioada 28.09.2019 ÷ 27.09.2020**

- **Informatii prezentate de ANB**

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluarea a Continuarii Conformitatii (nr.20094436/13.10.2020) sunt urmatoarele:

Numarul total de intrabari privind facturarea	93
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	84
Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile	9
Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile	93
Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile	0
Numarul total de intrebari tratate intre 10 ÷ 20 zile	0
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.	90%

- **Verificari AMRSP**

S-au verificat documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (baza de date in format electronic si tabel rezumativ) in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.20094436/13.10.2020 si ca urmare a verificarilor AMRSP la Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune.

Scopul verificarilor a fost identificarea duratei de la solicitare pana la transmiterea raspunsului pentru intrebari ale clientilor privind facturarea si incadrarea timpilor rezultati in specificatiile Caietului de Sarcini, Anexa 3 din Contractul de Concesiune.

Dupa verificarea informatiilor s-a constatat ca:

- formatul inregistrarii bazei de date si formatul tabelului rezumativ, sunt conform celor stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/4.08.2003, nr. 24 / 25.03.2004;
- informatiile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in baza de date (privind data solicitarii, data raspunsului, subiectul solicitarii) au fost suficiente pentru evaluarea Nivelului de Serviciu C3;
- in perioada de evaluare s-au inregistrat un numar total de **93** solicitari pentru informatii privind facturarea;
- din totalul celor **93** solicitari, pentru **68** cazuri s-a solicitat "confirmarea soldului" si pentru **25** cazuri s-au solicitat informatii privind "valoare factura, servicii citire, tarife practicate";
- pentru **84** solicitari ale utilizatorilor, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis raspunsuri in maxim 3 zile lucratoare;
- pentru **9** solicitari raspunsul a fost transmis intre 3 si 5 zile lucratoare;
- nu s-au inregistrat raspunsuri trimise petentilor peste 5 zile lucratoare.

Verificarile AMRSP au condus la urmatoarele date:

Numarul total de intrebari privind facturarea	93
Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile	84
Numarul total de intrebari tratate între 3 ÷ 5 zile	9
Numarul total de intrebari tratate între ≤ 5 zile	93
Numarul total de intrebari tratate între 5 ÷ 10 zile	0
Numarul total de intrebari tratate între 10 ÷ 20 zile	0

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede pentru Nivelul de Serviciu C3 nici o referire privind Excluderile Admisibile. De asemenea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a solicitat 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.

- Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a informatiilor obtinute in urma inspectiilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.34/2019 (ultima Certificare a Continuarii Conformitatii), rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C3 este urmatorul:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul de intrebari tratate} \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrebari privind facturarea}} \times 100 = \frac{93}{93} \times 100 = 100\% > 90\%$$

Valoarea rezultata este peste valoarea Standardului Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune si anume pentru 90% din totalul intrebarilor privind facturarea raspunsul sa fie transmis in maxim 5 zile de la solicitare. Activitatea de monitorizare si evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 23/02.11.2020 care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C3 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C3 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2019

In conformitate cu prevederile:

- Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune "Concesionarul va depune anual, incepand cu sfarsitul primului An Contractual, rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in termen de 2 (doua) luni de la sfarsitul Anului Contractual respectiv,"
- Clauzei 17.5.2 din Contractul de Concesiune "Scopul Rapoartelor Anuale este acela de a face posibila o evaluare a tuturor aspectelor activitatii Concesionarului in baza Contractului,"
- Clauzei 16.3 din Actul Additional nr. 10 la Contractul de Concesiune "incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs"

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2019 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 20052032/27.05.2020.

- Informatii prezentate de ANB

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual sunt urmatoarele:

Nr. total de intrebari privind facturarea numeric	Excluderi Admisibile (EA) numeric	Timpul de tratare al intrebarilor privind facturarea zile lucratoare	NS realizat	
			numeric	%
1	2	3	4	5
109	0	≤ 3 zile	102	
		3 ÷ 5 zile	7	
		≤ 5 zile	109	100
		5 ÷ 10 zile	0	
		10 ÷ 20 zile	0	
		> 20 zile	0	

- Verificari AMRSP

Verificarea si analiza informatiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a constatat în:

- Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 20052032/17.05.2020) pentru perioada **01.01.2019 - 31.12.2019**
- Verificarea informatiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual
- Verificarea informatiilor in documentele existente la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspectiilor, la locatiile Concesionarului

Rezultatul analizei și verificărilor informațiilor aferente NS C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea din Raportul Anual, arată faptul că, pentru anul 2019, S.C. Apa Nova București S.A. a transmis răspunsuri la solicitările de facturare ale clienților în intervalele de timp prevăzute de Contractul de Concesiune.

- Medierea litigiilor privind modalitatea de facturare

În perioada 31.05.2020 - 31.05.2021 au fost înregistrate la AMRSP un număr de **37** reclamații ale clienților, privind modalitatea de facturare a consumurilor de apă potabilă.

Motivele reclamațiilor clienților privind facturarea de către SC Apa Nova București SA, înregistrate la AMRSP au fost datorate:

- creșterii consumurilor înregistrate pe contoarele de branșament ale clienților
- diferenței între consumul facturat pe contoarele de branșament și suma consumurilor înregistrate pe contoarele din apartamente sau pe contoarele din cadrul proprietăților individuale din condominii
- stabilirii cantității de apă pluvială și a apei uzate facturate
- facturării înlocuirii contorului de branșament în perioada legală de expertiză metrologică a acestuia
- facturării consumului de apă uzată deversată la canalizare rezultată din folosirea forajelor proprii
- facturării intervenției la rețeaua internă de canalizare
- facturării proiectului de realizare a unui nou branșament

În vederea unei analize obiective și imparțiale a sesizărilor clienților, AMRSP a solicitat S.C. Apa Nova București S.A. transmiterea de informații și documente cu privire la:

- modalitatea de facturare pentru clientul respectiv
- situația consumurilor înregistrate pe contoarele de branșament și precizate în facturile emise și perioadele de facturare a consumurilor de apă potabilă
- atenționări ale clienților, atunci când a fost cazul, cu privire la depășiri ale mediilor consumurilor anterioare
- situația contoarelor de branșament la momentul efectuării citirilor programate ale consumurilor de apă potabilă
- cauze care au determinat estimarea consumurilor
- acțiunile comerciale luate pentru reglementarea situațiilor semnalate
- rezultatul verificărilor contoarelor de branșament din care rezultă acuratețea facturării
- facturarea apei pluviale și a apei uzate, în conformitate cu prevederile art.74 din Regulamentul serviciului de alimentare cu apă și de canalizare al municipiului București, aprobat prin HCGMB nr.820/2018
- facturarea apei uzate deversate la canalizare, rezultată din utilizarea forajului propriu
- clarificarea valorilor menționate în deviz

Petenții au fost informați în legătură cu demersurile întreprinse de AMRSP, acțiunile S.C. Apa Nova București S.A. și rezultatele verificărilor.

Toate litigiile au fost soluționate, iar AMRSP a urmărit în continuare respectarea modalității de facturare conform cerințelor Contractului de Concesiune.