

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea
2024 – 2025**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definiție

Timpul pentru analizarea și soluționarea solicitărilor de informații privind facturarea

- Formula de calcul

Reprezintă raportul dintre numărul de întrebări tratate în maxim 5 zile și numărul total de solicitări privind facturarea înregistrate la Concesionar.

$$NSC3 = \frac{\text{Numărul total de întrebări tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numărul total de întrebări privind facturarea}} \times 100$$

Valoarea rezultată se compară cu Standardul Obiectiv. Dacă este mai mare se acordă conformitatea, dacă este mai mică se respinge iar procedura se repetă după o perioadă 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). După această dată, pe toată durata concesiunii, dacă este realizată sau nu conformitatea TLC se stabilește la 20 de zile numai după emiterea scrisorii de certificare.

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Inițială trebuie efectuată într-o perioadă de 2 luni începând cu 27.07.2003 și până la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza cărora se va face evaluarea conformității vor fi cele obținute în timpul unei perioade de evaluare continuă, având durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Inițială). O astfel de perioadă se încheie cu 50 de zile înainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioară de Conformitate. Pe baza datelor înregistrate, Concesionarul va trebui să prezinte Autorității de Reglementare Tehnică cu cel puțin 40 de zile înainte de TLC raportul de Evaluare Inițială. Autoritatea are la dispoziție 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformității sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformității se face, pe toată durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai dacă s-a realizat conformitatea inițială. Datele folosite pentru evaluarea continuării conformității vor fi cele obținute în perioada de 12 luni ce începe în ziua următoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de către Concesionar și emiterea scrisorii de către Autoritate se fac respectând aceleași termenele limita de la Evaluarea Inițială.

În conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin că atât Concesionarul cât și Autoritatea de Reglementare Tehnică sa aibă la dispoziție perioade identice, de câte 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor și concluziilor solicitate, astfel:

18.1. În cadrul obligațiilor precizate în clauza 1.2 Evaluarea Inițială a Conformității, „Concesionarul va prezenta Autorității de Reglementare Tehnică un „Raport Inițial de Conformitate” cu cel puțin 30 de zile înainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioară de Conformitate, adică în interval de 20 de zile de la sfârșitul perioadei de evaluare inițială.”

18.2. În cadrul obligațiilor precizate în clauza 1.3 Evaluarea Continuării Conformității, „La sfârșitul fiecărei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformității” Autorității de Reglementare Tehnică, în interval de 20 de zile de la sfârșitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnică va stabili conformitatea sau ne-conformitatea în termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”

- Masurare

Concesionarul înregistrează solicitări de informații privind facturarea într-un registru ce cuprinde detalii asupra tuturor solicitărilor. De asemenea întocmește rapoarte cu înregistrări ale numărului de solicitări de informații privind facturarea.

- Monitorizare

- Concesionarul înregistrează solicitările de informații privind facturarea, creînd astfel o bază de date din care se identifică printre altele: data reclamației, natura reclamației, data la care se trimite răspunsul precum și responsabilul care a întocmit răspunsul. Dacă pentru o serie de solicitări ale clienților este posibil de a se acorda un răspuns imediat (cu durată de răspuns zero) acesta nu se mai înregistrează în baza de date. Pentru un răspuns în mai mult de 20 de zile clienților li se poate oferi rabat.

Înregistrările din baza de date se țin de Concesionar în conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.24/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza cărora se face evaluarea, conțin și tabele rezumative a cărei structură a fost aprobată prin Decizia ARBAC nr.24/2004.

- Autoritatea de Reglementare Tehnică analizează registrul cu detalii asupra solicitărilor de informații privind facturarea, ce cuprind și bazele de date, precum și rapoartele ANB. Verificarile urmăresc identificarea datei de înregistrare a solicitării, subiectul solicitării precum și data care a fost înregistrată de Concesionar pentru expedierea răspunsului precum și detalii ale acțiunilor întreprinse pentru soluționare. Verifica de asemenea informațiile din tabele rezumative, efectuând 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 (31.05.2024 - 31.05.2025)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C3 in perioada **31.05.2024 ÷ 31.05.2025** 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. 24089253/11.10.2024) pentru perioada **28.09.2023 ÷ 27.09.2024**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.24050514/10.06.2024) pentru perioada **01.01.2023 ÷ 31.12.2023**

⇒ 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
- 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 28.09.2023 ÷ 27.09.2024

- Informatii prezentate de ANB

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 24089253/11.10.2024, cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu informatii pentru toate solicitarile privind facturarea inregistrate in perioada **23.09.2023 ÷ 22.09.2024** si solutionate in perioada de evaluare **28.09.2023 ÷ 27.09.2024**.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt urmatoarele:

Nr. total de solicitari de informatii	Excluderi admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea (zi lucratoare)	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%		
1	2	3	4	5	6	7
158	0	≤ 3 zile	144			
		3 - 5 zile	13			
		≤ 5 zile	157	99,37	90	-
		5 - 10 zile	1	0,63		
		10 - 20 zile	0			
		> 20 zile	0			

- Verificari AMRSP

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr. 24089253/11.10.2024.

In scopul Evaluarii Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3, s-au efectuat:

⇒ verificari la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune ale informatiilor inregistrate in baza de date privind solicitarile de facturare, inregistrate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2023 ÷ 27.09.2024

⇒ solicitari prin sondaj ale documentelor specifice din baza de date, din care rezulta data solicitarii, subiectul solicitarii si data raspunsului catre petent

Dupa verificarile raportului si a bazei de date cu informatiile din cadrul acestora, a rezultat ca:

⇒ formatul tabelului de baza si a tabelului rezumativ sunt conform cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/2003 si nr.24/2004

⇒ in cadrul documentelor se regasesc informatiile relevante evaluarii, respectiv: data inregistrarii cererii, subiectul solicitarii, data raspunsului

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 verificate aleator inregistrari, AMRSP solicitand si obtinand copii ale documentelor justificative.

In urma verificarii a rezultat un numar de **158** solicitari pentru informatii privind facturarea, structurate astfel:

⇒ **154** cazuri pentru care s-a solicitat "confirmarea soldului"

⇒ **4** cazuri pentru care s-au solicitat informatii privind "valoarea factura, sume restante"

Toate aceste **158** solicitari/inregistrari din baza de date au fost luate in calcul la evaluarea acestui Nivel de Serviciu, intrucat pentru toate solicitarile s-au oferit raspunsuri si informatii scrise.

De asemenea, s-a constatat faptul ca:

⇒ pentru **157** solicitari ale utilizatorilor, SC Apa Nova Bucuresti SA a transmis raspunsuri in maxim 5 zile lucratoare;

⇒ pentru **1** solicitare raspunsul a fost transmis intre 5 si 10 zile lucratoare;

⇒ nu a fost inregistrat nici un raspuns transmis peste 20 zile de la solicitare.

- Excluderi Admisibile

In Perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii **28.09.2023 ÷ 27.09.2024**, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat si prezentat spre aprobare la AMRSP cazuri care ar fi putut fi incluse in categoria Excluderilor Admisibile.

- 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 ARBAC nr. 34/2003 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.19/1.11.2023, rezultatul evaluarii este urmatorul:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrebari privind facturarea}} \times 100 = \frac{157}{158} \times 100 = 99,37\%$$

(Standard Obiectiv = 90%)

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 22/31.10.2024 care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C3 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2023

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 2023 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr.24050514/10.06.2024.

- 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	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de tratare al intrebarilor privind facturarea	NS realizat	
			numeric	%
numeric	numeric	zile lucratoare	numeric	%
1	2	3	4	5
174	0	≤ 3 zile	156	
		3 ÷ 5 zile	15	
		≤ 5 zile	171	98,28

		5 ÷ 10 zile	3	
		10 ÷ 20 zile	0	
		> 20 zile	0	

- Verificari AMRSP

Verificarea și analizarea informațiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. a constat în:

⇒ Analiza/evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual (nr.24050514/10.06.2024) pentru perioada **01.01.2023 ÷ 31.12.2023**

⇒ Verificarea informațiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual

⇒ Verificarea informațiilor în documentele existente la S.C. Apa Nova București S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspecțiilor, la locațiile Concesionarului

Rezultatul analizei și verificărilor informațiilor aferente Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea din Raportul Anual, arată faptul că, pentru anul 2023, S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile prevăzute de Contractul de Concesiune.

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu C3 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.06.2024 ÷ 31.05.2025, reprezentanții AMRSP au efectuat inspecții în locațiile Concesionarului SC Apa Nova București SA, cu scopul de a verifica informațiile conținute în bazele de date ale Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea.

Data: 6.06.2024

Obiectiv: colectarea informațiilor de la operatorul SC Apa Nova București SA în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea;

Actiuni:

- verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de răspuns de la solicitarea informației până la eliberarea acesteia, pentru perioada 1.01 ÷ 31.03.2024 ;
- verificarea încadrării corecte a documentelor solicitate în baza de date;
- analiza documentelor care au stat la baza Excluderilor Admisibile.

Observatii: Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.01 ÷ 31.03.2024 din cadrul perioadei de evaluare a Continuării Conformității și au stat la baza evaluării finale din anul 2024 a Conformității Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea.

Data: 12.09.2024

Obiectiv: colectarea informațiilor de la operatorul SC Apa Nova București SA în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea;

Actiuni:

- verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de răspuns de la solicitarea informației până la eliberarea acesteia;
- verificarea încadrării corecte a documentelor solicitate în baza de date;
- analiza documentelor care au stat la baza Excluderilor Admisibile.

Observatii: Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 1.04 ÷ 31.07.2024 din cadrul perioadei de evaluare a Continuării Conformității și au stat la baza evaluării finale din anul 2024 a Conformității Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea, (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).

Data: 18.02.2025

Obiectiv: colectarea informațiilor de la operatorul SC Apa Nova București SA în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea;

Actiuni:

- verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de răspuns de la solicitarea informației până la eliberarea acesteia, pentru perioada 28.09 ÷ 31.12.2024 ;
- verificarea încadrării corecte a documentelor solicitate în baza de date;
- analiza documentelor care au stat la baza Excluderilor Admisibile.

Observatii: Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 28.09 ÷ 31.12.2024 din cadrul perioadei de evaluare a Continuării Conformității și stau la baza evaluării finale din anul 2025 a Conformității Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea.

Data: 13.05.2025

Obiectiv: colectarea informațiilor de la operatorul SC Apa Nova București SA în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea;

Actiuni:

- verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de raspuns de la solicitarea informatiei pana la eliberarea acesteia, pentru perioada 01.01 ÷ 31.03.2025;
- verificarea incadrarii corecte a documentelor solicitate in baza de date;
- analiza documentelor care au stat la baza Excluderilor Admisibile.

Observatii:

Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 01.01 ÷ 31.03.2025 din cadrul perioadei de evaluare a Continuării Conformității și stau la baza evaluării finale din anul 2025 a Conformității Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea.

AMRSP