

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C6 – Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente) 2011 – 2012

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de solicitari de audienta inregistrate si rezolvate in intervalele de timp specificate in Contractul de Concesiune (CC) si numarul total de solicitari de audienta .

$$NSC6 = \frac{\text{Nr. de solicitari de audiente inreg. si rez. in T specificat de CC}}{\text{Nr. total de solicitari de audiente - EA}} \times 100$$

- Termen limita de conformitate

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 pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune, datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continua, 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 toate solicitarile de audiente primite la ANB si intocmeste rapoarte care trebuie sa includa detalii despre data vizitei solicitate, natura vizitei, data/ora convenita pentru vizita, data/ora reala pentru vizita, rezultatul vizitei (incluzand transferul problemei catre orice alta baza de date pentru indicatorii Nivelului de Serviciu), numele persoanei care introduce inregistrarea.

- Monitorizare

- Concesionarul inregistreaza si intocmeste rapoarte care trebuie sa includa detalii despre data vizitei solicitate, natura vizitei, data/ora convenita pentru vizita, data/ora reala pentru vizita, rezultatul vizitei (incluzand transferul problemei catre orice alta baza de date pentru indicatorii Nivelului de Serviciu), numele persoanei care introduce inregistrarea.

Tabelele rezumative trebuie sa rezume datele pentru fiecare an raportat. Informatia trebuie sa includa numarul total al solicitarilor de vizita, numarul audientelor facute la timp (in timp de 30 de minute de la ora convenita), numarul audientelor facute in timp de 2 ore de la ora convenita, numarul audientelor facute la mai mult de 2 ore de la ora convenita si numarul audientelor netinute. Inregistrările din baza de date se tin de concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.26/2003. Rapoartele ANB contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia ARBAC nr.27/2004.

- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele Concesionarului si verifica inregistrarile din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea solicitarilor de vizite ale clientilor, a respectarii termenelor din CC si a corectei incadrari a evenimentelor in categoria Excluderilor Admisibile. Informatiile sunt stocate, cumulate si transmise anual Autoritatii de Reglementare Tehnica, dar pe masura ce sunt inregistrate sunt verificate periodic prin sondaj de catre acesta.

- Excluderi Admisibile

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune pentru acest Nivel de Serviciu. Au fost identificate ca excluderi admisibile audientele la care solicitantul nu se prezinta.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- 97% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU A3

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 22/2002:

- 70% din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- 30% din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;

- **Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C6 (30.06.2011 – 30.05.2012)**

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2010-27.09.2011**

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, SC Apa Nova Bucuresti SA a predat prin scrisoarea nr. 10054003/07.10.2011, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 825/07.10.2011 Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente impreuna cu baza de date in format electronic specifica Nivelului de Serviciu C6, aferenta perioadei de evaluare.

Au fost luate in calcul toate solicitarile de vizite inregistrate la ANB in perioada 28.09.2010 – 27.09.2011 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **193** de solicitari de audiente, din care **128** de audiente s-au tinut, iar **65** solicitari de audiente nu s-au tinut pe motiv de neprezentare a solicitantilor. Toate aceste solicitari de audiente care nu s-au tinut pe motiv de neprezentare a solicitantilor sunt considerate Excluderi Admisibile.

<i>Numarul total de solicitari de vizite ale clientilor</i>	193
<i>Numarul de solicitari de vizite ale clientilor realizate</i>	128
<i>Numarul de solicitari de vizite la care clientii nu s-au prezentat</i>	65

Durata de tratare a solicitarilor de vizite ale clientilor a fost calculata intre data/ora convenita pentru tinerea audientei si data/ora la care audienta a fost tinuta.

In decursul anului 2011, din verificarea documentelor prezentate de ANB in cadrul Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente s-a constatat ca informatiile au fost transmise conform Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/2004, privind aprobarea tabelului rezumativ.

In scopul evaluarii corecte a continuarii conformitatii NS C 6, reprezentantii AMRSP au efectuat mai multe vizite la SC ANB SA si au solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvarii, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.

Din baza de date existenta s-au verificat la sediul ANB documente care indica tinerea audientelor in cadrul ANB, conform formatului tabelului “Baza de date” aprobat de Autoritatea de Reglementare Tehnica prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2003, si anume:

- numele si adresa solicitantului;
- data solicitarii audientei;
- programarea audientei (data/ora);
- realizarea audientei (data/ora);
- rezultatul audientei;
- semnatura clientului.

S-a constatat ca nu sunt cazuri cand petentii au fost amanati sau refuzati la programarea audientelor.

In cazul NS C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente sunt considerate Excluderi Admisibile solicitarile de audiente care nu se tin pe motiv de neprezentare a solicitantilor.

In perioada 28.09.2010-27.09.2011 un numar de 65 de audiente nu s-au tinut pentru ca solicitantii nu s-au prezentat, cazurile fiind considerate Excluderi Admisibile.

Din Raportul ANB privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 si din verificarile reprezentantilor AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu, s-a constatat ca numarul de audiente programate de ANB este de **193**, din care s-au realizat **128**, in cazul a **65** de cazuri neprezentandu-se solicitantul (AMRSP a aprobat excluderea acestor cazuri din numarul total de solicitari), conform tabelului rezumativ:

<i>Numarul total al solicitarilor de vizita</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizita</i>	<i>NS realizat</i>		<i>NSO</i>	<i>Neconformitate cu NSO</i>
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>		<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
193	65	<i>30 min.</i>	128			
		<i>≤2 ore</i>	128			
		<i>>2 ore</i>	0			
		<i>≤12 ore</i>	128	100	97	-

Statistic, fata de anul anterior se constata o scadere a solicitarilor de audiente.

	2009-2010	2010-2011
<i>Numarul total de solicitari de vizite ale clientilor</i>	235	193
<i>Numarul de solicitari de vizite ale clientilor realizate</i>	153	128
<i>Numarul de solicitari de vizite la care clientii nu s-au prezentat</i>	82	65

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente prin Decizia Consiliului Executiv nr. 26 / 26.10.2011

- Raport Anual ANB, anul 11 de concesiune

Raportul Anual pentru cel de-al 11-lea an al Concesiunii transmis de ANB cu adresa nr. 10001981/1.01.2012 si inregistrat la AMRSP cu nr. 46/16.01.2012 evalueaza datele referitoare la acest Nivel de Serviciu pentru perioada 17.11.2010 – 16.11.2011.

Datele raportate de ANB in cadrul Raportului Anual sunt urmatoarele :

- **100%** din audiente in decurs de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere;
- 0% din audiente in mai mult de o jumatate de zi (am/pm) fata de inscriere.

Tabelul rezumativ aferent acestei perioade este urmatorul :

<i>Numarul total al solicitarilor de vizita</i>	<i>Excluderi Admisibile (EA)</i>	<i>Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizita</i>	<i>NS realizat</i>	
			<i>Numeric</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
176	59	30 min.	117	
		≤2 ore	117	
		>2 ore	0	
		≤12 ore	117	100