

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C6 – Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente) 2012 – 2013

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 inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea solicitarilor de vizite ale clientilor, a respectării 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 (30.06.2012 – 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. 26/2003 - privind aprobarea formatului bazei de date

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarii tabelului rezumativ 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 C6.

Au fost luate in calcul toate solicitarile de audiente inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual) tratate pana la sfarsitul perioadei respective.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 in perioada 28.09.2011-27.09.2012

- Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat prin adresa nr. 10061347/08.10.2012, Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Au fost luate in calcul toate solicitarile de vizite inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada 28.09.2011 – 27.09.2012 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **96** de solicitari de audiente, din care:

- **71** de audiente s-au tinut

- **25** 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.

Numarul total de solicitari de audiente ale clientilor	96
Numarul de solicitari de audiente ale clientilor realizate	71
Numarul de solicitari de audiente la care clientii nu s-au prezentat	25

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

- Verificari si evaluare AMRSP

In scopul evaluarii corecte a continuarii conformitatii NS C6, responsabilul privind monitorizarea NS C6 din cadrul AMRSP a efectuat mai multe vizite la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvarii, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.

Au fost verificate, in baza de date existenta la sediul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. , documente care indica tinerea audientelor in cadrul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., conform formatului tabelului "Baza de date", 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.

- Excluderile Admisibile

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 **28.09.2011-27.09.2012**, un numar de 25 de audiente nu s-au tinut pentru ca solicitantii nu s-au prezentat, cazurile fiind considerate Excluderi Admisibile.

Din Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 si din verificarile efectuate de responsabilul cu monitorizarea NS C6 din cadrul AMRSP, s-a constatat faptul ca numarul de audiente programate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este de **96**, din care s-au realizat **71**, in cazul a **25** de cazuri neprezentandu-se solicitantul (AMRSP a aprobat excluderea acestor cazuri din numarul total de solicitari), conform tabelului rezumativ:

Numarul total al solicitarilor de vizita	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizita	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%		
96	25	30 min.	71			
		≤2 ore	71			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	71	100	97	-

Statistic, fata de anul anterior (2010 – 2011), se constata o scadere a solicitarilor de audiente:

	2010-2011	2011-2012
Numarul total de solicitari de vizite ale clientilor	193	96
Numarul de solicitari de vizite ale clientilor realizate	128	71
Numarul de solicitari de vizite la care clientii nu s-au prezentat	65	25

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente prin Decizia Consiliului Executiv nr. 33/26.10.2012

- Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011-16.11.2012

Raportul anual pentru anul 12 de concesiune, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS C6 pentru perioada **17.11.2011 – 16.11.2012**.

Avand in vedere ca perioada de evaluare a continuarii conformitatii a NS A5 (28.09.2011-27.09.2012) nu se suprapune cu anul contractual (17.11.2011 – 16.11.2012), valorile evaluarii in anul contractual difera de cele ale perioadei de evaluare a continuarii conformitatii.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A a prezentat in cadrul Raportului anual pentru anul 12 de Concesiune urmatoarele valori aferente NS C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente:

Numarul total al solicitarilor de vizita	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizita	NS realizat	
			Numeric	%
1	2	3	4	5
95	25	30 min.	70	
		≤2 ore	70	
		>2 ore	0	
		≤12 ore	70	100

Respectand aceeasi procedura ca si cea efectuata la evaluarea pentru Continuarea Conformitatii, AMRSP a constatat urmatoarele:

- Bazele de date, precum si celelalte informatii suplimentare transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A respecta reglementarile Autoritatii de Reglementare Tehnica;
- In urma evaluarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in Raportul pentru anul 12 de concesiune, a rezultat faptul ca valoarea NS C5 realizata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A este de 100 %, valoare superioara Standardului Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune - 97%, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A si-a indeplinit obligatiile contractuale.