

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C6 – Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente) 2014 – 2015

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

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 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 prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2003. Rapoartele S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. contin tabele rezumative prezentate in formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al 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 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 aceasta.

- 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**

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii **(28.09.2013-27.09.2014)**, cat si pentru perioada aferenta anului 2013, pentru care S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat **Raportul** (in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013), a fost verificata corespundenta 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 au permis o evaluare obiectiva a NS C6.

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii in perioada 28.09.2013-27.09.2014**

- **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 transmis prin scrisoarea nr. 14198430/17.10.2014, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 1941/17.10.2014 *Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente*, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare.

Au fost luate in calcul toate solicitarile de audiente inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada **28.09.2013 – 27.09.2014** tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **119** solicitari de audiente, din care **92** audiente s-au tinut, iar **27** 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.

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.

<i>Numar total de solicitari de audiente ale clientilor programate</i>	119
<i>Numar total de audiente ale clientilor realizate</i>	92
<i>Numar total de audiente la care clientii nu s-au prezentat</i>	27

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 AMRSP**

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 de la programarea audientelor.

- **Excluderi Admisibile**

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

In perioada **28.09.2013-27.09.2014** un numar de 27 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 compartimentului de specialitate al AMRSP, s-a constatat ca numarul de audiente programate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este de **119**, din care s-au realizat **92**, in cazul a **27** de programari neprezentandu-se solicitantul (AMRSP a aprobat excluderea acestor cazuri din numarul total de solicitari), conform tabelului rezumativ:

Numarul total al solicitarilor de audiente	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pt. tratarea solicitarilor de audiente	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Ore</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
119	27	<i>30 min.</i>	92			
		<i>≤2 ore</i>	92			
		<i>>2 ore</i>	0			
		<i>≤12 ore</i>	92	100	97	-

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea Nivelului de Serviciu C6, valorile realizate fiind urmatoarele:

$$NS\ C6 = \frac{\text{Numar total de solicitari de audiente inregistrate si rezolvate}}{\text{Numar total de solicitari de audiente} - EA} \times 100\% = \frac{92}{119 - 27} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 97%)

AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 34/06.11.2014**.

- **Raport Anual S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013**

Avand in vedere clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) "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", evaluarea de catre AMRSP a informatiilor aferente anului calendaristic 2013 cu privire la **Nivelul de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente** nu a putut fi facuta la data intocmirii Raportului Anual al AMRSP din 2014 din lipsa informatiilor.

Prin adresa nr. 14126836/24.06.2014 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis Raportul Anual pentru anul 2013.

Pentru perioada **01.01.2013-31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 inregistrarilor tabelului rezumativ*

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, au fost verificate urmand procedura care se aplica si pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC), permitand o evaluare obiectiva a NS C6.

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului anual pentru anul 2013 sunt urmatoarele:

Numarul total al solicitarilor de audiente	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente	NS realizat	
<i>Numeric</i>	<i>Numeric</i>	<i>Ore</i>	<i>Numeric</i>	<i>%</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
100	25	<i>30 min.</i>	75	
		<i>≤2 ore</i>	75	
		<i>>2 ore</i>	0	
		<i>≤12 ore</i>	75	100

- **Verificari AMRSP**

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului anual pentru 2013 si din verificarile bazei de date privind **Nivelul de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente** s-a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatul aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

Avand in vedere verificarea bazei de date, s-au identificat urmatoarele:

<i>Numarul total de solicitari de audiente ale clientilor</i>	100
<i>Numarul de solicitari de audiente ale clientilor realizate</i>	75
<i>Numarul de solicitari de audiente la care clientii nu s-au prezentat</i>	25

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

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.

- Excluderi Admisibile

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

In perioada 01.01.2013-31.12.2013 un numar de 25 de audiente nu s-au tinut pentru ca solicitantii nu s-au prezentat, cazurile fiind considerate Excluderi Admisibile.

- Evaluare AMRSP

Rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C6, tinand seama de verificarile efectuate, este urmatorul:

$$\text{- Numarul de solicitari de audiente rezolvate in } < 12h : NS C6 = \frac{75}{100 - 25} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 97%)

Valorile obtinute arata faptul ca pentru o alta perioada de 12 luni, diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii (**28.09.2013-27.09.2014**), S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., asigura pentru Nivelul de Serviciu C6- Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv.