

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C6 – Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente) 2022 – 2023

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 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 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 (31.05.2022 – 31.05.2023)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C6 in perioada **31.05.2022 ÷ 31.05.2023** 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. 22104244/7.10.2022) pentru perioada **28.09.2021÷27.09.2022**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.22053084/20.05.2022) pentru perioada **01.01.2021 ÷ 31.12.2021**

⇒ Verificarea incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- 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

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 in perioada 28.09.2020-27.09.2021**

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

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.22104244/07.10.2022, cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu informatii despre toate notificarile privind solicitarile de audiente la SC Apa Nova Bucuresti SA inregistrate si tratate in perioada **28.09.2021 ÷ 27.09.2022**.

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

Numarul total al solicitarilor de audiente	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric	Ore	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
198	35	30 min.	97			
		≤2 ore	163			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	163	100	97	-

- **Verificari AMRSP**

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (baza de date in format electronic si tabelul rezumativ), in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.22104244/07.10.2022.

Dupa verificarea formatului bazei de date, precum si a formatului tabelului rezumativ, din cadrul Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente, AMRSP a constatat faptul ca informatiile transmise au respectat formatele aprobate prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.26/2003 privind aprobarea tabelului de baza si nr. 27/2004 - privind aprobarea tabelului rezumativ.

In scopul Evaluarii Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6, s-au efectuat:

⇒ verificari la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune ale informatiilor inregistrate in baza de date privind solicitarile de audiente, inregistrate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2021 – 27.09.2022;

⇒ verificari prin sondaj ale documentelor specifice din baza de date, din care rezulta data solicitarii si data la care a avut loc audienta.

Rezultatul verificarilor a aratat ca:

⇒ au fost inregistrate **198** de solicitari de audiente, dintre care au avut loc efectiv **163** audiente din totalul celor 198 solicitari, (datorita faptului ca in **35** cazuri solicitantul nu s-a prezentat)

⇒ in cadrul documentelor se regasesc informatiile relevante evaluarii, respectiv: numele si adresa solicitantului, data solicitarii audientei, programarea audientei (data/ora), realizarea audientei (data/ora), rezultatul audientei si confirmarea solicitantului;

- ⇒ nu s-au înregistrat cazuri pentru care solicitantii au fost amanați sau refuzați la programarea audiențelor;
 ⇒ a fost realizată conformitatea în procent de 100%

Verificarile AMRSP au condus la următoarele date sintetizate conform specificațiilor din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini partea a III-a, și anume:

Numarul total al solicitantilor de audiente	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitantilor de audiente	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
Numeric	Numeric	Ore	Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
198	35	30 min.	97			
		≤2 ore	163			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	163	100	97	-

- Excluderi Admisibile

Pentru Nivelul de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitantilor de audiente sunt considerate Excluderi Admisibile solicitarile de audiente care nu se pot desfășura ca urmare a neprezentării solicitantilor/petentilor.

În perioada 28.09.2021 ÷ 27.09.2022 SC Apa Nova București SA a identificat și propus spre aprobare ca fiind Excluderi Admisibile un număr de 13 audiente care nu s-au putut desfășura, întrucât solicitantii nu s-au prezentat. După obținerea clarificărilor cu reprezentanții SC Apa Nova București SA, s-a constatat corectitudinea celor propuse, motiv pentru care AMRSP a aprobat cele 13 solicitări.

- Rezultatul evaluării AMRSP

În urma evaluării informațiilor S.C. Apa Nova București S.A., ținând seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.22/2002 și a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.22/2021 (ultima certificare a continuării conformității), rezultatul evaluării Nivelului de Serviciu C6 este următorul:

$$NS\ C6 = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in termenul CC}}{\text{Nr. total de solicitari de audiente - EA}} \times 100 = \frac{163}{198 - 35} \times 100 = 100\%$$

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 25/31.10.2022 care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe.

- Evaluarea informațiilor aferente Nivelului de Serviciu C6 continute în Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. pe anul 2021

În conformitate cu prevederile:

⇒ Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune "Concesionarul va depune anual, începând cu sfârșitul primului An Contractual, rapoarte scrise către Autoritatea de Reglementare Tehnică și Concedent, în termen de 2 (două) luni de la sfârșitul Anului Contractual respectiv,"

⇒ Clauzei 17.5.2 din Contractul de Concesiune "Scopul Rapoartelor Anuale este acela de a face posibilă o evaluare a tuturor aspectelor activității Concesionarului în baza Contractului,"

⇒ Clauzei 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune "începând cu anul 2013, perioada avută în vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va înlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise către Autoritatea de Reglementare Tehnică și Concedent, în maximum 30 de zile după aprobarea de către adunarea generală a acționarilor Concesionarului a situațiilor financiare anuale aferente exercitiului încheiat și a planului de afaceri și a bugetului de venituri și cheltuieli pentru exercitiul financiar în curs"

Raportul S.C. Apa Nova București S.A. pentru anul 2021 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 22053084/20.05.2022.

- Informații prezentate de S.C. Apa Nova București S.A.

Informațiile transmise de către S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual pe 2021 sunt următoarele:

Numarul total al solicitantilor de audiente	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitantilor de audiente	NS realizat	
Numeric	Numeric	Ore	Numeric	%
1	2	3	4	5
100	15	30 min.	44	
		≤2 ore	85	
		>2 ore	0	
		≤12 ore	85	100

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 **01.01.2021÷31.12.2021** SC Apa Nova Bucuresti SA a prezentat un numar de **15** audiente, incadrate in categoria Excluderilor Admisibile cod C6-EA1, intrucat petentii nu s-au prezentat la audienta programata.

- Verificari AMRSP

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

⇒ *Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.22053084/20.05.2022) pentru perioada 01.01.2021 ÷ 31.12.2021*

⇒ *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*

⇒ *Analiza si încadrarea evenimentelor propuse de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. în categoria Excluderilor Admisibile*

Rezultatul analizei si verificarii informatiilor aferente NS C6 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe din Raportul Anual arată faptul că pentru anul 2021, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune.

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu C6 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.01 ÷ 31.05.2023, AMRSP a efectuat inspecții în locațiile Concesionarului SC Apa Nova Bucuresti SA, cu scopul de a verifica informațiile conținute în bazele de date parțiale aferente *Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe*, din cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității.

Verificarile au fost facute pentru analiza informatiile inregistrate la SC Apa Nova Bucuresti SA de la 28.09.2022 - data incheierii ultimei perioade de evaluare si pana la data 31.03.2023.

Data: 27.04.2023

Obiectiv: *colectarea informatiilor de la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe;*

Actiuni:
– *verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de la solicitarea audientei si pana la realizarea efectiva a acesteia;*
– *verificarea corectei încadrari ale 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 derulata de la inceputul perioadei de evaluare a Continuării Conformității (28.09.2022) și stau la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe, (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni).*