

MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C6 – *Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente)* 2024 – 2025

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. Inregistrarile 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 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 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 (31.05.2024 – 31.05.2025)

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C6 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

⇒ Verificarea si 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 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 28.09.2023-27.09.2024

- 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.24089253/11.10.2024, cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu informatii despre toate notificarile privind solicitarile de audiente inregistrate si tratate in perioada 28.09.2023÷ 27.09.2024.

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
185	50	30 min.	134			
		≤2 ore	150			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	150	100	97	-

- 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 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 28.09.2023 ÷ 27.09.2024;

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

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. 26/2003 si nr.27/2004;

⇒ 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 inregistrat cazuri pentru care solicitantii au fost amanati sau refuzati la programarea audientelor;

⇒ a fost realizata conformitatea in procent de 100%

Rezultatul verificarilor a aratat ca:

- au fost inregistrate 185 de solicitari de audiente, dintre care au avut loc efectiv 150 audiente

- pentru 35 de cazuri solicitantul nu s-a prezentat la data stabilita a audientei.

Verificarile AMRSP au condus la urmatoarele date sintetizate conform specificatiilor din Contractul de Concesiune, Caietul de Sarcini partea a III-a, si anume:

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
185	35	30 min.	134			
		≤2 ore	150			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	150	100	97	-

- Excluderi Admisibile

Pentru Nivelul de Serviciu C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente, in perioada 28.09.2023 ÷ 27.09.2024, SC Apa Nova Bucuresti SA a propus spre aprobare 35 de Excluderi Admisibile.

Din verificarea documentelor a reiesit faptul ca cele 35 de solicitari au fost facute ca urmare a neprezentarii petentilor la data programata de audienta. Astfel AMRSP a constatat corecta incadrare a acestora ca Excluderi Admisibile si a aprobat toate cele 35 propuneri.

- Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.22/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.21/1.11.2023 (ultima certificare a continuarii conformitatii), rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C6 este urmatoarul:

$$NS\ C6 = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate intermenul CC}}{\text{Nr. total de solicitari de audiente - EA}} \times 100 = \frac{150}{185 - 35} \times 100 = 100\%$$

(Standard Obiectiv 97%)

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 24/31.10.2024 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 informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C6 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 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Informatiile transmise de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual sunt:

Numarul total al solicitarilor de audiente	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente	NS realizat	
Numeric	Numeric	Ore	Numeric	%
1	2	3	4	5
221	42	30 min.	144	
		≤2 ore	179	
		>2 ore	0	
		≤12 ore	179	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

În cazul NS C6 - Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente, solicitarile de audiente care nu se țin pe motiv de neprezentare a solicitanților sunt considerate Excluderi Admisibile.

În perioada **01.01.÷31.12.2023** SC Apa Nova București SA a prezentat un număr de **42** audiente, încadrate în categoria Excluderilor Admisibile cod C6-EA1, întrucât petenții nu s-au prezentat la data programată.

- Verificări AMRSP

Verificarea și analiza 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. ÷ 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

⇒ Analiza și încadrarea evenimentelor propuse de S.C. Apa Nova București S.A. în categoria Excluderilor Admisibile

Rezultatul analizei și verificării informațiilor aferente Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe din Raportul Anual arată faptul că pentru anul 2023, S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune.

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu C6 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 C6 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe.

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 C6 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe;

Acțiuni: – verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de la solicitarea audienței și până la realizarea efectivă a acesteia;
– verificarea corectei încadrări ale 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 01.01 ÷ 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 C6 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe.

Data: **10.09.2024**

Obiectiv: colectarea informațiilor de la operatorul SC Apa Nova București SA în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe;

Acțiuni: – verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de la solicitarea audienței și până la realizarea efectivă a acesteia;
– verificarea corectei încadrări ale 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 și au stat la baza evaluării finale din anul 2024 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 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 C6 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe;

Acțiuni: – verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de la solicitarea audienței și până la realizarea efectivă a acesteia;
– verificarea corectei încadrări ale 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 și stau la baza evaluării finale din anul 2025 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 de la ultima certificare).

Data:	13.05.2025
Obiectiv:	<i>colectarea informatiilor de la operatorul SC Apa Nova Bucuresti SA in cadrul Perioadei de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe;</i>
Actiuni:	<i>– verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de la solicitarea audientei si pana la realizarea efectiva a acesteia; – verificarea corectei incadrari ale documentelor solicitate in baza de date; – analiza documentelor care au stat la baza Excluderilor Admisibile;</i>
Observatii:	<i>Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada 01.01 ÷ 31.03.2024 și stau la baza evaluării finale din anul 2025 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 de la ultima certificare).</i>

AMRSP