

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea
2023 – 2024**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul pentru analiza si solutionarea solicitarilor de informatii privind facturarea

- Formula de calcul

Reprezinta raportul dintre numarul de intrebari tratate in maxim 5 zile si numarul total de solicitari privind facturarea inregistrate la Concesionar.

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \times 100$$

Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.

- Termen limita de conformitate

Conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor, 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 intr-o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, 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 solicitari de informatii privind facturarea intr-un registru ce cuprinde detalii asupra tuturor solicitarilor. De asemenea intocmeste rapoarte cu inregistrari ale numarului de solicitari de informatii privind facturarea.

- Monitorizare

- Concesionarul inregistreaza solicitarile de informatii privind facturarea, creind astfel o baza de date din care se identifica printre altele: data reclamatiei, natura reclamatiei, data la care se trimite raspunsul precum si responsabilul care a intocmit raspunsul. Daca pentru de o serie de solicitari ale clientilor este posibil de a se acorda un raspuns imediat (cu durata de raspuns zero) acesta nu se mai inregistreaza in baza de date. Pentru un raspuns in mai mult de 20 de zile clientilor li se poate oferi rabat.

Inregistrările din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.24/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr.24/2004.

- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza registrul cu detalii asupra solicitarilor de informatii privind facturarea, ce cuprind si bazele de date, precum si rapoartele ANB. Verificarile urmaresc identificarea datei de inregistrare a solicitarii, subiectul solicitarii precum si data care a fost inregistrata de Concesionar pentru expedierea raspunsului precum si detalii ale actiunilor intreprinse pentru solutionare. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efectuand apoi evaluarea NS C3.

- **Excluderi Admisibile**

Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment ce s-ar putea produce independent de vointa Concesionarului si care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila.

- **Nivel Standard Obiectiv (NSO)**

Minim 90 % din raspunsurile la intrebarile clientilor privind facturarea trebuie expediate prin posta in maxim 5 zile lucratoare de la inregistrarea solicitarii. Aceasta valoare trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul fiecarei perioade de Evaluare

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C3

- **Nivel Standard de Baza (NSB)**

aprobat prin Decizia ARBAC nr. 19/2002:

- raspunsuri expediate prin posta in maxim 5 zile, in **30%** din cazuri
- raspunsuri expediate prin posta peste 5 zile, in **70%** din cazuri

- **Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C3 (31.05.2023 - 31.05.2024)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C3 in perioada **31.05.2023 ÷ 31.05.2024** 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. 23098179/11.10.2023) pentru perioada **28.09.2022 ÷ 27.09.2023**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.23052650/23.05.2023) pentru perioada **01.01.2022 ÷ 31.12.2022**

⇒ Verificarea incadrarii informatiilor prezentate in prevederile reglementarilor emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea
- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 24 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru indicatorul C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 pentru perioada 28.09.2022 ÷ 27.09.2023**

- **Informatii prezentate de ANB**

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 23098179/11.10.2023, cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu informatii pentru toate solicitarile privind facturarea inregistrate in perioada **23.09.2022 ÷ 22.09.2023** si solutionate in perioada de evaluare **28.09.2022 ÷ 27.09.2023**.

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

Nr. total de solicitari de informatii	Excluderi admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea (zi lucratoare)	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%		
1	2	3	4	5	6	7
172	0	≤ 3 zile	162			
		3 - 5 zile	6			
		≤ 5 zile	168	97,67	90	-
		5 - 10 zile	4			
		10 - 20 zile	0			
> 20 zile	0					

- **Verificari AMRSP**

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.23098179/11.10.2023.

In scopul Evaluarii Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3, s-au efectuat:

⇒ verificari la Directia Gestiunea Contractului de Concesiune ale informatiilor inregistrate in baza de date privind solicitarile de facturare, inregistrate in perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii 28.09.2022 ÷ 27.09.2023

⇒ solicitari prin sondaj ale documentelor specifice din baza de date, din care rezulta data solicitarii, subiectul solicitarii si data raspunsului catre petent

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. 24/2003 si nr.24/2004

⇒ in cadrul documentelor se regasesc informatiile relevante evaluarii, respectiv: data inregistrarii cererii, subiectul solicitarii, data raspunsului

Verificarea a fost facuta pentru:

⇒ informatiile privind inregistrarea in baza de date S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitarii clientului;

⇒ data la care a fost trimis raspunsul clientului, rezultand astfel durata de raspuns;

⇒ raspunsurile date clientilor pentru a constata daca respectivele solicitari se incadreaza in cerintele impuse prin Contractul de Concesiune.

Din baza de date transmisa de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au fost verificate aleator inregistrari, AMRSP solicitand si obtinand copii ale documentelor justificative.

In urma verificarii a rezultat un numar de **172** solicitari pentru informatii privind facturarea, structurate astfel:

⇒ **168** cazuri pentru care s-a solicitat "confirmarea soldului"

⇒ **2** cazuri penrru care s-au solicitat informatii privind "valoarea factura"

⇒ **2** cazuri pentru care s-au solicitat informatii privind penalitatile facturate

Toate aceste **172** solicitari/inregistrari din baza de date au fost luate in calcul la evaluarea acestui Nivel de Serviciu, intrucat pentru toate solicitarile s-au oferit raspunsuri si informatii scrise.

De asemenea, s-a constatat faptul ca:

⇒ pentru **168** solicitari ale utilizatorilor, SC Apa Nova Bucuresti SA a transmis raspunsuri in maxim 5 zile lucratoare;

⇒ pentru **4** solicitari raspunsul a fost transmis intre 5 si 10 zile lucratoare;

⇒ nu a fost inregistrat nici un raspuns transmis peste 20 zile de la solicitare

- Excluderi Admisibile

Pentru Nivelul de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea, Contractul de Concesiune nu prevede nici un eveniment ce s-ar putea produce independent de vointa Concesionarului si care ar trebui incadrat in categoria Excluderilor Admisibile.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a identificat evenimente care s-ar fi putut incadra ca Excluderi Admisibile si care ar fi necesitat aprobarea AMRSP.

- Rezultatul evaluarii AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a informatiilor obtinute in urma inspectiilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 34/2003 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr.23/2022, rezultatul evaluarii este urmatorul:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrebari privind facturarea}} \times 100 = \frac{168}{172} \times 100 = 97,67\%$$

(Standard Obiectiv = 90%)

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 19/1.11.2023 care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C3 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2022

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 2022 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr.23052650/23.05.2023.

- Informatii prezentate de ANB

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

Nr. total de intrebari privind facturarea	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul de tratare al intrebărilor privind facturarea	NS realizat	
			numeric	%
1	2	3	4	5
154	0	≤ 3 zile	148	
		3 ÷ 5 zile	5	
		≤ 5 zile	153	99,35
		5 ÷ 10 zile	0	
		10 ÷ 20 zile	0	
		> 20 zile	1	

- Verificari AMRSP

Verificarea și analizarea 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.23052650/23.05.2023) pentru perioada **01.01.2022 ÷ 31.12.2022**

⇒ 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

Rezultatul analizei și verificărilor informațiilor aferente Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea din Raportul Anual, arată faptul că, pentru anul 2022, S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile prevăzute de Contractul de Concesiune.

- Monitorizarea Nivelului de Serviciu C3 pentru Evaluarea Continuării Conformității

În perioada 1.06.2023 ÷ 31.05.2024, 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 C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea.

Data: 14.09.2023

Obiectiv: colectarea informațiilor de la operatorul SC Apa Nova București SA în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea;

Actiuni:

- verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de răspuns de la solicitarea informației până la eliberarea acesteia;
- verificarea încadrării corecte a 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 1.05 ÷ 30.06.2023 din cadrul perioadei de evaluare a Continuării Conformității și au stat la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea.

Data: 5.03.2024

Obiectiv: colectarea informațiilor de la operatorul SC Apa Nova București SA în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea;

Actiuni:

- verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de răspuns de la solicitarea informației până la eliberarea acesteia;
- verificarea încadrării corecte a 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 ÷ 31.12.2023 din cadrul perioadei de evaluare a Continuării Conformității și stau la baza evaluării finale din anul 2024 a Conformității Nivelului de Serviciu C3 - Timpul pentru tratarea solicitărilor de informații privind facturarea, (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni de la ultima certificare).