

MUNICIPIUL BUCURESTI
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice

A M R S P
D E C I Z I E

Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii
Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 10054003/07.10.2011 inregistrata la AMRSP cu nr. 825/07.10.2011;

Avand in vedere Referatul nr. 879/24.10.2011 privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct (Servicii) al AMRSP;

Avand in vedere prevederile clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivele de Servicii, din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti;

Luand in considerare Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr. 37/2003, nr. 27/2004, nr. 45/2005, nr. 33/2006, nr. 30/2007, nr. 18/2008 si nr. 17/2009 si Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/2010;

In temeiul prevederilor art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a art. 7, literele a) si b), a art.14.2 si art. 16, literele a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009.

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP
D E C I D E:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente, prezentata in Anexa, care face parte integranta din prezenta Decizie.

Art. 2. Constatarea ulterioara emiterii prezentei decizii a unor informatii care demonstreaza ca datele raportate de ANB sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea rezentei decizii.

DIRECTOR,
Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 26/26.10.2011

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549
Cont: RO58TREZ7055028XXX006099
Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5
Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63
www.amrsp.com.ro



Catre: S.C. Apa Nova Bucuresti SA
Domnului Director General Bruno ROCHE

**Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru
tratarea solicitarilor de audiente**

Stimate Domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 26.10.2011, urmare analizei Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente si a bazei de date in format electronic aferenta perioadei de evaluare, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr. 10054003/07.10.2011, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 825/07.10.2011, Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente.

I. Informatii prezentate de ANB

Au fost luate in calcul toate solicitarile de audiente inregistrate la ANB in perioada 28.09.2010 – 27.09.2011 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **193** de solicitari de audiente, din care **128** de audiente s-au tinut, iar **65** 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 vizite ale clientilor a fost calculata intre data/ora convenita pentru tinerea audientei si data/ora la care audienta a fost tinuta.

In cuprinsul Raportului privind Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente, SC ANB SA a transmis urmatoarele informatii, sub forma tabelului rezumativ, privind NS C6:

Numarul total al solicitarilor de vizita	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitarilor de vizita	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%	%	%
1	2	3	4	5	6	7
193	65	30 min.	128			
		≤2 ore	128			
		>2 ore	0			

		≤12 ore	128	100	97	-
--	--	---------	-----	-----	----	---

Ca urmare a evaluarii, realizata pe baza elementelor precizate mai sus, a rezultat conformitatea NS C6, valoarea realizata fiind de **100%** solicitari de vizite rezolvate in decurs de o jumatate de zi, fata de **97%** cat prevede Standardul Obiectiv.

II. Verificari efectuate si evaluare AMRSP

a) totalitatea informatiilor

Din verificarea documentelor prezentate de ANB in cadrul raportului privind stadiul realizarii Nivelul de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente s-a constatat ca informatiile au fost transmise conform Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/2004, privind aprobarea tabelului rezumativ.

b) verificarile efectuate

In vederea verificarii conditiilor de evaluare corecta a continuarii conformitatii NS C 6, AMRSP a efectuat mai multe vizite la SC ANB SA si a solicitat documentele specifice cu privire la data rezolvarii, pentru esantioane de inregistrari din baza de date.

Din baza de date existenta s-au verificat la sediul ANB documente care indica tinerea audientelor in cadrul ANB, conform formatului tabelului “Baza de date” aprobat prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 26/2003 , 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 peste 30 zile.

c) excluderi admisibile

Conform Contractului de Concesiune, Excluderile Admisibile reprezinta teste, evenimente sau incidente care nu depind de vointa Concesionarului si care pot determina o nerespectare sau o neconformitate cu Standardele Obiectiv din cadrul Nivelelor de Servicii, daca nu ar fi excluse de la evaluare.

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 28.09.2010-27.09.2011 un numar de 65 de audiente nu s-au tinut pentru ca solicitantii nu s-au prezentat, cazurile fiind considerate Excluderi Admisibile.

d) rezultatele evaluarii AMRSP

Din Raportul ANB privind Evaluarea Continuarii Conformitatii si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu, s-a constatat ca numarul de audiente programate de ANB este de 193, din care s-au realizat 128, in cazul a 65 de cazuri neprezentandu-se solicitantul. AMRSP a aprobat excluderea acestor cazuri din numarul total de solicitari.

Fata de anul anterior se constata o scadere a solicitarilor de audiente.

III. Concluzii

Din Raportul ANB privind stadiul realizarii Nivelului de Serviciu C6 - Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente si din verificarile AMRSP pentru evaluarea acestui Nivel de Serviciu s-a constatat realizarea conformitatii in procent de **100 %** solicitari de audiente rezolvate in decurs de o jumatate de zi, fata de **97 %** cat prevede Standardul Obiectiv.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente va fi transmisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente a unor informatii care contrazic datele raportate de catre ANB privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.

Cu deosebita consideratie,

**Director,
Adrian CRISTEA**

**Director Adjunct (Servicii),
Madalina COLIU**

**Consultant AMRSP,
Miltiade CONSTANDACHE**

**Intocmit,
Carmen NEDELUCU
Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu C6**