

## MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C6 – Timpul pentru tratare vizite clienti (audiente) 2020 – 2021

### 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**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C6 in perioada **31.05.2020 – 31.05.2021** 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. 20094436/13.10.2020) pentru perioada **28.09.2019-27.09.2020**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

- Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 20052032/27.05.2020) pentru perioada **01.01.2019 ÷ 31.12.2019**

- Incadrarea 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 si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/2004 – privind aprobarea formatului inregistrarii tabelului rezumativ

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 in perioada 28.09.2019-27.09.2020**

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente nr. 20094436/13.10.2020, sunt urmatoarele:

Numarul total al solicitarilor de audiente	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%		
1	2	3	4	5	6	7
104	12	30 min.	92			
		≤2 ore	92			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	92	100	97	-

- **Verificari AMRSP**

Au fost verificate informatiile cuprinse in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr. 20094436/13.10.2020 transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind baza de date si tabelul rezumativ si au fost luate in calcul toate solicitarile de audiente inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada **28.09.2019 – 27.09.2020** tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare. De asemenea, au fost luate in considerare si informatiile obtinute de responsabilul pentru monitorizarea Nivelului de Serviciu din cadrul compartimentului de specialitate al AMRSP in timpul inspectiilor efectuate in anul 2020 la Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune.

Din baza de date s-au verificat informatiile care indica tinerea audientelor de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., cu privire la:

- 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.

Informatiile rezultate au fost sintetizate in cadrul tabelului rezumativ, astfel:

Numarul total al solicitarilor de audiente	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru tratarea solicitarilor de audiente	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO
			Numeric	%		
1	2	3	4	5	6	7
104	12	30 min.	92			

		≤2 ore	92			
		>2 ore	0			
		≤12 ore	92	100	97	-

#### - Excluderi Admisibile

In cazul Nivelului de Serviciu 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 **28.09.2019 - 27.09.2020** au fost aprobate un numar de **12** Excluderi Admisibile, intrucat audientele nu s-au tinut ca urmare a neprezentarii petentilor.

#### - Rezultatul evaluarii AMRSP

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

$$NSC6 = \frac{\text{Nr. de solicitari de audiente inreg. si rezolvate in jumatate de zi}}{\text{Nr. total de solicitari de audiente - EA}} \times 100 = \frac{92}{104 - 12} \times 100 = 100\% > 97\%$$

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea *Deciziei Consiliului Executiv nr. 25/02.11.2020* 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 2019

##### Bucuresti S.A. pe anul 2019

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 Actul Adicional 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 2019 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 20052032/27.05.2020.

#### - 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	Numeric	Ore	Numeric	%
1	2	3	4	5
<b>221</b>	<b>31</b>	30 min.	190	
		≤2 ore	190	
		>2 ore	0	
		≤12 ore	<b>190</b>	<b>100</b>

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 **01.01.2019-31.12.2019** SC Apa Nova Bucuresti SA a prezentat un numar de **31 de audiente**, incadrate in categoria Excluderilor Admisibile, intrucat petentii nu s-au prezentat la audienta programata.

#### - Verificari AMRSP

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

- Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 20052032/17.05.2020) pentru perioada **01.01.2019 - 31.12.2019**

- Verificarea informatiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in 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 Excluserilor Admisibile
- Rezultatul analizei și verificării informațiilor aferente NS C6 – Timpul pentru tratarea solicitărilor de audiențe din Raportul Anual arată faptul că pentru anul 2019, S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune.

AMRSP