

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 33 /26 .10.2012

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 ROCHE,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 26.10.2012, 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr. 10061347/08.10.2012, inregistrata la Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice cu nr. 852/08.10.2012, Consiliul Executiv al AMRSP a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C6 – Timp pentru tratarea solicitarilor de audiente.

1. Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Au fost luate in calcul toate solicitarile de audiente inregistrate la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in perioada 28.09.2011 – 27.09.2012 tratate pana la sfarsitul perioadei de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de **96** de solicitari de audiente, din care **71** de audiente s-au tinut, iar **25** 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 audiente 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, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a transmis urmatoarele informatii, sub forma tabelului rezumativ, privind NS C6:

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
96	25	30 min.	71			
		≤2 ore	71			
		>2 ore	0			

		≤12 ore	71	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 audiente rezolvate in decurs de o jumatate de zi, fata de **97%** cat prevede Standardul Obiectiv.

2. Verificari efectuate si evaluare AMRSP

(a) Totalitatea informatiilor

Din verificarea documentelor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul raportului privind stadiul realizarii Nivelului 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, responsabilul cu monitorizarea NS C6 din cadrul AMRSP a efectuat mai multe audiente la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. documente care indica tinerea audientelor in cadrul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., 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 28.09.2011-27.09.2012 un numar de 25 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. este de 96, din care s-au realizat 71, in cazul a 25 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.

3. Concluzii

Din Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. 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 S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.

Cu deosebita consideratie,

Director General
Adrian CRISTEA

Director Adjunct (Servicii)
Madalina COLIU

Consultant AMRSP
Miltiade CONSTANDACHE

Intocmit
Carmen NEDELCU
Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu C6