

## Anexa la Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 31 / 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](http://www.amrsp.com.ro)



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

#### **Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea**

Stimate Domnule Director General ROCHE,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 26 .10.2012, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.10061347/08.10.2012, s-a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C3 – Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea.

Potrivit Contractului de Concesiune, pentru un Nivel de Serviciu evaluarea Continuarii Conformitatii se face la intervale de 12 luni, de la ultima Certificare a Conformitatii. In cazul Nivelului de Serviciu C3, ultima conformitate a fost certificata prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 24/26.10.2011.

La baza emiterii scrisorii de conformitate au stat urmatoarele:

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

Raportul ECC, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.10061347/08.10.2012, cuprinde si o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale notificarilor clientilor privind solicitarile de informatii privind facturarea.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., pentru perioada 23.09.2011 ÷ 22.09.2012, sunt urmatoarele:

|  |             |
|--|-------------|
| Numarul total de intrabari privind facturarea        | <b>323</b>  |
| Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile          | <b>291</b>  |
| Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile  | <b>32</b>   |
| Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile    | <b>323</b>  |
| Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile | <b>0</b>    |
| Nivel de Serviciu realizat                           | <b>100%</b> |
| Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC.              | <b>90%</b>  |

#### **2. Verificari si evaluare AMRSP**

##### **2.1. Verificarile efectuate**

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului ECC nr.10061347/08.10.2012, impreuna cu baza de date in format electronic.

In ceea ce priveste formatul registrului cu inregistrarile bazelor de date, precum si formatul tabelului rezumativ, AMRSP a constatat ca sunt conforme cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.24/2003 si nr.24/2004.

In ceea ce priveste informatiile pe suport electronic din baza de date, AMRSP a constatat ca in cadrul inregistrarilor se regasesc toate informatiile necesare identificarii naturii problemei precum si durata de solutionare. Au fost luate in considerare si informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu ocazia rapoartului anual, precum si cele din perioada (februarie – septembrie 2012) in care reprezentantul AMRSP a efectuat inspectii la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A..

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. s-au selectat aleator cateva inregistrari care s-au verificat la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. - Directia Dispecerat si Monitorizare, obtinandu-se copii ale documentelor justificative.

In urma verificarii s-au constatat urmatoarele:

- din totalul celor 323 solicitari ale utilizatorilor: 318 s-au referit la intrebari privind soldul existent (majoritatea solicitarilor venind din partea societatilor comerciale), 2 solicitari au fost pentru valoarea facturata/servicii/penalizari, 1 solicitare a fost legata de tarif, 1 solicitare a continut intrebare legata de data emiterii facturii si 1 solicitare a fost referitoare la modalitatea de stabilire a tarifului.
- intrucat pentru toate solicitarile s-au oferit raspunsuri si informatii scrise privind facturarea, toate inregistrarile din baza de date au fost luate in calcul la evaluarea acestui Nivel de Serviciu.
- la verificarea efectuata de AMRSP in baza de date, s-a constatat ca nu au fost inregistrare cazuri cu durata de raspuns 0 zile - atunci cand petentilor li s-a oferit documente scrise de la „biroul clienti” al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. la solicitarea acestora.
- pentru nici o solicitare nu s-a depasit perioada de raspuns de maxim 5 zile, pentru care se acorda neconformitati.

Verificarile facute de catre AMRSP au condus la aceleasi valori ca cele raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., calculul conformitatii aratand astfel:

|  |            |
|--|------------|
| Numarul total de intrabari privind facturarea        | <b>323</b> |
| Numarul total de intrebari tratate ≤ 3 zile          | <b>291</b> |
| Numarul total de intrebari tratate intre 3 ÷ 5 zile  | <b>32</b>  |
| Numarul total de intrebari tratate intre ≤ 5 zile    | <b>323</b> |
| Numarul total de intrebari tratate intre 5 ÷ 10 zile | <b>0</b>   |

## **2.2. Evaluare AMRSP**

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si culese de AMRSP in cadrul inspectiilor periodice, tinand seama de prevederile Deciziei nr.34/2003, rezultatul evaluarii este urmatorul:

$$NSC3 = \frac{\text{Numarul total de intrebari tratate } \leq 5 \text{ zile}}{\text{Numarul total de intrabari privind facturarea}} \cdot 100 = \frac{323}{323} \cdot 100 = 100\%$$

- Nivel Standard Obiectiv prevazut de CC: **90%**.

## **2.3. Analiza EA**

Contractul de Concesiune nu prevede la Nivelul de Serviciu C3 nici o referire privind Excluderile Admisibile. De asemenea S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. nu a prezentat la AMRSP nici un eveniment care ar fi putut fi inclus in categoria Excluderilor Admisibile asa cum prevede art.1.6 din Caietul de Sarcini, partea a III-a din Contractul de Concesiune.

## **3. Concluzii**

Respectand modalitatea de calcul a NS C3, asa cum a fost stabilita prin Deciza Consiliului Executiv al ARBAC nr.19/2002 (cand a fost aprobat Nivelul Standardului de Baza), in urma verificarilor si a evaluarii, AMRSP a constatat realizarea conformitatii in procent de **100%**.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii a C3 – *Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea va fi transmisa imediat dupa redactare.*

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii a C3 – *Timpul pentru tratarea solicitarilor de informatii privind facturarea* 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**

**Mihail ALEXANDRESCU**

**Responsabil monitorizare**

**Nivel de Serviciu C3**