

MUNICIPIUL BUCURESTI
Agentia de Reglementare a nivelelor de servicii Apa-Canal a municipiului Bucuresti

A R B A C
DECIZIE

Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii
Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea
contorizarii

Avand in vedere Raportul, transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.55742/07.10.2009, privind Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii;

Avand in vedere referatul responsabilului Nivelului de Serviciu C7, privind analiza si verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu privire la realizarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii;

Avand in vedere prevederile clauzelor 10.2, 17.7, 48, precum si clauzei 1.3 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III a - Nivelele Serviciilor, 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;

Avand in vedere Deciziile ARBAC nr.27/2003, nr.38/2003, nr.28/2004, nr.44/2004, nr.46/2005, nr.34/2006, nr.31/2007 si nr.24/2008;

In temeiul prevederilor art. 4, litera (a), (b) si (d), art. 5.3, art. 5.6, si art. 7.1 din Statutul ARBAC, aprobat prin HCGMB nr.155/2008;

CONSILIUL EXECUTIV AL ARBAC

DECIDE:

Art.1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii, care face parte integranta din prezenta Decizie, cu respectarea prevederilor de la art.2.

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 Deciziei ARBAC privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii.

DIRECTOR GENERAL

Miltiade CONSTANDACHE

Consultant juridic
Avocat Radu Florinel DUMBRAVEANU

Anexa la Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 18 / 23.10.2009

Municipiul Bucuresti

ARBAC

Bd. Regina Elisabeta nr.41, sector5

Tel./Fax: 311.21.18 / 311.20.63

Catre: **S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**

Domnului Director General Bruno ROCHE

**Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu
C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii**

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al ARBAC din data de 23.10.2009, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii si a bazelor de date anexate, pentru Nivelul de Serviciu C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii, transmis de catre SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) cu scrisoarea nr.55742/07.10.2009 si informatiilor suplimentare trimise cu scrisoarea nr.27507/19.10.2009, avand ca Termen Limita de Conformitate 17.11.2009, s-a hotarat Certificarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii.

Conform Contractului de Concesiune (CC) pentru Nivelul de Serviciu C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii, dupa realizarea conformitatii initiale, certificata de ARBAC prin Decizia nr.38/2003, evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) se face la intervale de 12 luni.

1. Informatii prezentate de ANB

Au fost luate in considerare informatii privind solicitarile, din perioada 28.06.2008 ÷ 27.06.2009, privind verificarile metrologice ale contoarelor clientilor, prezentate de catre ANB, atat in cadrul raportului ECC, transmis cu scrisorile nr.55742/07.10.2009 si 27507/19.10.2009, tratate in perioada de evaluare cuprinsa intre 28.09.2008 ÷ 27.09.2009, dar si cu ocazia rapoartelor anuale, precum si rezultatele verificarilor efectuate de catre reprezentantii ARBAC in locatii ale ANB, care au avut drept scop, printre altele, si identificarea altor cazuri unde prevederile Caietului de Sarcini al Contractului de Concesiune nu se indeplinesc.

Informatiile transmise de ANB, in cadrul tabelului rezumativ al raportului, sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	222
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	219
Numarul total de solicitari propuse drept EA	3
Numarul de cazuri in care s-a constatat suprainregistrarea	93
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	95%

2. Evaluare ARBAC

a) Verificarile efectuate : In urma verificarilor, atat a documantelor transmise de ANB, in format electronic, cat si a vizitelor efectuate in perioada de monitorizare si evaluare la Directia Comerciala, ARBAC a constatat ca fata de formatul inregistrarilor aprobat de ARBAC prin Decizia nr.27/2003, lipsesc informatii referitoare la: **“data ultimei verificari metrologice”** si **“numarul si seria buletinului de verificare metrologica”**.

Din baza de date transmisa de ANB s-au selectat aleator cateva inregistrari care s-au verificat la sediul ANB, Directia Comerciala, obtinandu-se si o serie de copii ale documentelor justificative. Verificarea a urmarit identificarea perioadelor in care s-a realizat verificarea metrologica raportata la data solicitarii.

Din cele 219 de verificari metrologice efectuate, 122 cazuri au avut ca rezultat **“respins”**, ceea ce reprezinta aproximativ ~56% din total, iar 97 cazuri au avut ca rezultat **“admis”**. Din cele 122 de verificari metrologice al caror rezultat a fost **“respins”**, in 93 din cazuri s-a constatat suprainregistrarea, iar pentru 88 din cazuri s-a acordat rabat.

Initial ANB nu a prezentat informatii privind acordarea de rabaturi clientilor carora, in urma verificarii metrologice, s-a constatat suprainregistrari ale contoarelor. Contractul de Concesiune specifica in Caietul de Sarcini, Partea a -III-a, Nivelele Serviciilor, pag.192 ca in cadrul inregistrarilor in baza de date trebuie sa se includa *“rezultatul verificarii, incluzand detalii ale oricarui rabat datorat suprainregistrarilor”*. Dupa solicitarea ARBAC nr.389/14.10.2009, ANB a transmis informatii referitoare la rabaturile acordate.

Mentionam ca toate verificarile au fost efectuate in perioada de 3 luni de la notificare, chiar si in cazul in care solicitantul a achitat tarziu taxa de verificare.

Dupa verificarile efectuate, cifrele prezentate in cadrul raportului fiind corecte, valoarea NS este:

$$NS\ C7 = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } = 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica EA}} \times 100 = \frac{219}{222 - 3} \times 100 = 100\%$$

b) Analiza EA : ANB a solicitat o singura Excludere Admisibila la ARBAC de tipul EA5 – nepermiterea accesului la contor, precum si 2 solicitari de tipul EA7 - autosesizare. Pentru aceasta EA s-a obtinut copii ale documentelor justificative, constatandu-se corectitudinea celor solicitate de ANB. ANB ar mai fi putut prezenta drept EA si alte 5 cazuri in care s-a constatat violarea contorului, insa in urma verificarii rezultatul a fost **“respins”**, aceste cazuri se regasesc in cele 122 de contoare respinse in urma verificarii metrologice.

c) Concluzii :

Respectand modalitatea de calcul a NS C3, din cadrul Deciziei ARBAC nr.23/2002 de aprobare a Nivelului Standardului de Baza, ARBAC a verificat rezultatele evaluarii ANB, constatand corectitudinea si astfel realizarea conformitatii cu un procent de **100%**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **95%**.

ANB va pune in aplicare prevederile Contractului de Concesiune referitoare la acordarea rabatului clientilor afectati de suprainregistrarile contoarelor.

Decizia Consiliului Executiv al ARBAC cu privire la Continuarea Conformitatii a C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii va fi transmisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Decizie a unor informatii care contrazic datele raportate de catre ANB privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei ARBAC.

Cu deosebita stima,

Director General
Miltiade CONSTANDACHE