

MUNICIPIUL BUCURESTI
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice Bucuresti

AMRSP

DECIZIE

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

În conformitate cu prevederile HCGMB nr. 339/2009 privind aprobarea statutului, organigramei, statului de funcții și regulamentului de organizare și funcționare ale Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice;

În temeiul Dispoziției Primarului General al Municipiului Bucuresti nr.1483/ 10.12.2009 privind numirea domnului Adrian Horia Ionel Cristea în funcția de Director General al AMRSP și Hotărârii Consiliului General al Municipiului Bucuresti nr. 7/27.01.2010

Având în vedere Decizia Directorului General al Autorității Municipale de Reglementare a Serviciilor Publice nr. 14/17.12.2009 privind numirea temporară în funcția de Director Adjunct Reglementare Servicii Apa și Canalizare a domnului Miltiade Constandache;

Având în vedere Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii**, transmis la AMRSP de către S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.81927/07.10.2010, înregistrată la AMRSP cu nr.701/07.10.2010;

Ținând seama de informațiile și copiile documentelor obținute prin scrisoarea ANB nr.83420/22.10.2010, ca urmare a solicitării AMRSP nr.719/18.10.2010 și a verificărilor efectuate de reprezentatul AMRSP în perioada 10 ÷ 25.10.2010 la sediul SC Apa Nova Bucuresti SA;

Având în vedere referatul privind analiza și verificarea Raportului S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. de Evaluare a Continuarii Conformitatii, înaintat Consiliului Executiv al AMRSP de către Directorul Adjunct Reglementare Servicii Apa și Canalizare;

Având în vedere prevederile clauzelor 10.2, 48 și ale clauzelor 1.3 și 1.6 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a Nivelele de Servicii, din Contractul de Concesiune dintre Municipiul Bucuresti și S.C. Apa Nova Bucuresti S.A, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apă și canalizare pentru Municipiul Bucuresti;

Având în vedere Deciziile ARBAC nr.27/2003, nr.38/2003, nr.28/2004, nr.44/2004, nr.46/2005, nr.34/2006, nr.31/2007, nr.24/2008 și nr.18/2009;

În temeiul prevederilor art.2 din HCGMB nr.339/2009 și a art. 7, litera a), b), a art. 16, litera a), b) și f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009;

CONSILIUL EXECUTIV AL AMRSP

DECIDE:

Art. 1. Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu **C7- Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii**, pentru solicitări de verificare metrologica perioada 28.06.2009 ÷ 27.06.2010, tratate în de Evaluare a Continuarii Conformitatii (28-09.2009 – 27.09.2010), prezentata în Anexa și care face parte integranta din prezenta Decizie.

Art. 2. Constatarea ulterioara emiterii prezentei decizii a unor informatii care demonstreaza ca datele raportate de SC Apa Nova Bucuresti SA sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea punctului de vedere al AMRSP privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Conformitatii.

DIRECTOR
Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 25 /26.10.2010

AMRSP

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.roCatre: **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**

Stimate domnule Director General,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 26.10.2010, 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.81927/07.10.2010 si informatiilor suplimentare trimise cu scrisoarea nr.83420/22.10.2010, avand ca Termen Limita de Conformitate 17.11.2010, s-a hotarat Certificarea Continuarii 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 Autoritatea de Reglementare Tehnica 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 28.06.2009 ÷ 27.06.2010, privind verificarile metrologice ale contoarelor clientilor, prezentate de catre ANB, atat in cadrul raportului ECC, transmis cu scrisorile nr.81927/07.10.2010 si nr.83420/22.10.2010, tratate in perioada de evaluare cuprinsa intre 28.09.2009 ÷ 27.09.2010, dar si cu ocazia rapoartelor anuale, precum si rezultatele verificarilor efectuate de catre reprezentantul AMRSP 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	247
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	243
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	1
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 CC	95%

2. Verificari si evaluare AMRSP

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, AMRSP a constatat ca fata de formatul inregistrarilor aprobat de Autoritatea de Reglementare Tehnica 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 locatia ANB, 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 244 (intrucat pentru 3 cazuri clientul a renuntat la verificare) de verificari metrologice efectuate, 136 cazuri au avut ca rezultat **“respins”**, ceea ce reprezinta aproximativ ~56% din total, iar 107 cazuri au avut ca rezultat **“admis”**. Din cele 136 de verificari metrologice al caror rezultat a fost **“respins”**, in 106 din cazuri s-a constatat suprainregistrarea, iar pentru 98 din cazuri s-a acordat utilizatorului **“rabat”**. Pentru 1 caz solicitantul a achitat taxa de verificare peste termen.

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 AMRSP nr.719/18.10.2009, ANB a transmis informatii referitoare la rabaturile acordate.

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

$$NS\ C7 = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } = 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica EA}} \times 100 = \frac{243}{247 - 3} \times 100 = 99,59\%$$

b) Analiza EA :

ANB a solicitat un numar de 3 Excluderi Admisibile la AMRSP de tipul EA8 – *“clientul a renuntat la verificare”*. Pentru aceasta EA s-a obtinut copii ale documentelor justificative, constatandu-se corectitudinea celor solicitate de ANB si aprobarea acestora de catre AMRSP.

c) Concluzii :

Respectand modalitatea de calcul a NS C7, din cadrul Deciziei Autoritatii de Reglementare Tehnica nr.23/2002 de aprobare a Nivelului Standardului de Baza, AMRSP a verificat rezultatele evaluarii ANB, constatand corectitudinea si astfel realizarea conformitatii cu un procent de **99,59%**, 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 suprainregistrari ale contoarelor.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii pentru NS C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii va fi transmisa imediat dupa redactare.

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

Cu deosebita stima,
Director
Adrian CRISTEA

Director Adjunct
Reglementare Servicii Apa si Canalizare
Miltiade CONSTADACHE