

MUNICIPIUL BUCURESTI
Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice

A MRSP
DECIZIE

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

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii transmis la AMRSP de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.10054003/07.10.2011, inregistrata la AMRSP cu nr.825/07.10.2011;

Avand in vedere completările transmise de SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.10055385/20.10.2011, la solicitarea AMRSP nr.841/13.10.2011;

Tinand seama de informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in perioada februarie ÷ septembrie 2011 in locatiile SC Apa Nova Bucuresti SA;

Avand in vedere Referatul nr.880/24.10.2011, privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct (Servicii) al AMRSP;

Avand in vedere prevederile clauzelor 10.2, 48 si ale clauzelor 1.3 si 1.6 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a Nivelele de Servicii, 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 Consiliului Executiv al ARBAC nr.38/2003, nr.44/2004, nr.46/2005, nr.34/2006, nr.31/2007, nr.24/2008, nr.18/2009 si Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr.25/2010;

In temeiul prevederilor art. 2 din HCGMB nr.339/2009 si a art. 7, litera a), b), a art.14..2, a art. 16, litera a), b) si 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 solicitari de verificare metrologica in perioada 28.06.2010 ÷ 27.06.2011, tratate pana la 27.09.2011 - sfarsitul perioadei de Evaluare, prezentata in Anexa si care face parte integranta din prezenta Decizie.

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 prezentei decizii.

DIRECTOR,
Adrian CRISTEA

Bucuresti
Nr. 27/26.10.2011

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 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 data de 26.10.2011, a avut loc sedinta Consiliului Executiv al AMRSP, in urma careia s-a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii. Aceasta decizie a fost luata dupa analiza si verificarea Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii transmis de catre SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.10054003/07.10.2011.

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 C7, ultima conformitate a fost certificata prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr.25/26.10.2010.

La baza emiterii scrisorii de conformitate au stat urmatoarele:

1. Informatii prezentate de ANB

Cu Raportul ECC, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA (ANB) cu scrisoarea nr.10054003/07.10.2011, care cuprinde tabelul rezumativ, a fost transmisa o baza de date in format electronic cu inregistrari ale tuturor evenimentelor privind solicitarile utilizatorilor pentru verificare corectitudinii si preciziei de masurare a contorului.

Informatiile transmise de ANB sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	215
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	212
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept EA	3
Numarul de cazuri in care s-a constatat suprainregistrarea	83
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	95%

2. Verificari si evaluare AMRSP

a) Verificarile efectuate :

Au fost verificate documentele transmise de ANB in cadrul Raportului ECC. AMRSP a constatat ca registrul cu inregistrarile bazei de date, precum si formatul tabelului rezumativ sunt

suficiente pentru realizarea unei verificari si evaluari corespunzatoare, respectand in aproape in totalitate prevederile Deciziilor Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/2003 si nr. 28/2004.

Au fost luate in considerare informatii privind solicitarile, din perioada 28.06.2010 ÷ 27.06.2011, privind verificarile metrologice ale contoarelor clientilor, prezentate de catre ANB in cadrul raportului ECC, transmis cu scrisorile nr.10054003/07.10.2011 si nr.10055385/20.10.2011, tratate in perioada de evaluare cuprinsa intre 28.09.2010 ÷ 27.09.2011, dar si cu ocazia rapoartelor anuale, precum si rezultatele verificarilor efectuate de catre reprezentantul AMRSP la Directia Dispecerat si Monitorizare din cadrul ANB in perioada februarie ÷ septembrie 2011.

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, inclusiv pentru cele care au fost incadrate in categoria Excluderilor Admisibile.

b) Rezultatul verificarii

Dupa verificarea bazei de date, a rezultat ca in perioada de evaluare s-au inregistrat un numar de **215 solicitari** de verificare metrologica, contoarele aflandu-se in intervalul de verificare metrologica legala de 5 ani, prevazut de legislatia in vigoare. S-a urmarit ca intervalul de timp de la solicitare/achitare a taxei de verificare si pana la verificarea efectiva a contorului sa nu depaseasca 3 luni.

Tinand seama ca pentru 3 cazuri din cele 215 solicitari de verificare metrologica, clientul a renuntat la verificare, a rezultat un numar de 212 cazuri de verificari metrologice efectuate. Dintre acestea: 116 cazuri au avut ca rezultat "respins", ceea ce reprezinta aproximativ ~55% din total, iar 96 cazuri au avut ca rezultat "admis".

Din cele 116 de verificari metrologice al caror rezultat a fost "respins", in 83 din cazuri s-a constatat suprainregistrarea. In aceste cazuri, ANB a acordat "rabat" utilizatorului (Contractul de Concesiune specifica in Caietul de Sarcini, Partea a -III-a, Nivelele Serviciilor, pag.192 ca in cadrul inregistrarii in baza de date trebuie sa se includa "*rezultatul verificarii, incluzand detalii ale oricarui rabat datorat suprainregistrarii*").

Pentru 2 cazuri al carui rezultat initial a fost "admis", s-a solicitat reverificarea de catre INML. Dupa reverificare, unul dintre ele (33001969) a fost declarat „respins”, insa fara a suprainregistra.

c) evaluare AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la ANB si culese de AMRSP in cadrul inspectiilor periodice, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.23/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 25/2010, rezultatul evaluarii este urmatorul:

$$NS = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica - EA}} \times 100 = \frac{212}{215 - 3} \times 100 = 100\%$$

b) Analiza EA :

ANB a solicitat AMRSP aprobarea unui numar de 3 Excluderi Admisibile de tipul EA8 - "*clientul a renuntat la verificarea metrologica*". Pentru aceste EA, s-a obtinut copii ale documentelor justificative, AMRSP constatand corectitudinea celor solicitate de ANB.

3. Concluzii :

Respectand modalitatea de calcul a NS C7 prevazuta in Decizia Consiliului Executiv al ARBAC 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 **100%**, peste valoarea NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **95%**.

ANB va respecta in continuare 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 Continuarea Conformitatii pentru NS C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii va fi transmisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea scrisorii de Certificare a Continuarea Conformitatii pentru NS C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii a unor informatii care contrazic datele raportate de catre ANB privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.

Cu deosebita consideratie,

Director,
Adrian CRISTEA

Director Adjunct (Servicii),
Madalina COLIU

Consultant AMRSP,
Miltiade CONSTANDACHE

Intocmit,
Mihail ALEXANDRESCU
Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu C7