

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7 – Timp pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea
contorizarii
2009 – 2010**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de solicitari de verificare a acuratetii contorizarii rezolvate si raportate in mai putin de 3 luni si numarul total de solicitari privind acuratetea contorizarii

- Termen limita de conformitate

Anul 3 de concesiune (17 noiembrie 2003)

- Masurat prin:

O inregistrare a tuturor solicitarilor de verificare a acuratetii contorizarii

- Monitorizat prin:

In principal ARBAC analizeaza rapoartele ANB si verifica registrele cu inregistrările privind solicitarile de verificare a acuratetii contorizarii, precum si tabelele rezumative

- Excluderi Admisibile (EA)

Nu sunt prevazute Excluderi Admisibile in Contractul de Concesiune.

Pentru acest Nivel de Serviciu, Concesionarul a identificat 3 cazuri de Excluderi Admisibile pentru anul 9 de concesiune, urmare a refuzului clientului de a permite accesul la contor si a autosesizarilor.

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

- 95% din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare, inclusiv actiunea de remediere acolo unde este necesar.

II. MONITORIZARE SI EVALUARE

- Nivel Standard de Baza (NSB)

aprobat prin Decizia ARBAC nr.23 / 2002 :

- 50% din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare;

- 50% din solicitari rezolvate in mai mult de 3 luni de la solicitare;

- Monitorizare si Rapoarte ANB

- Raport de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB la data de 08.10.2009 conform prevederilor Contractului de Concesiune. S-au luat in calcul solicitarile privind verificarea acuratetii contorizarii primite de ANB in perioada 28.09.2008 - 29.09.2008 si tratate pina la 27.09.2009, raportandu-se un numar de 222 de solicitari privind verificarea contoarelor. La 1 dintre aceste cazuri clientul care a solicitat verificarea nu a permis accesul pentru verificarea contorului, iar 2 cazuri au fost scoase din calcul intrucat au fost autosesizari. Din cele 219 cazuri, ramase toate au fost solutionate pana la expirarea perioadei de 3 luni de la solicitare. Valoarea pentru acest Nivel de Serviciu este de **100%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare, pentru anul 9 de Concesiunii.

- Raport Anual ANB in anul 9 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2008 – 16.11.2009 iar datele raportate de ANB au fost urmatoarele: total cazuri = 239, din care 236 de cazuri rezolvate intr-un interval de pana la 3 luni de la solicitare. ANB evalueaza valoarea acestui Nivel de Serviciu la nivelul de **100%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare, raportand si 3 cazuri de Excludere Admisibile (1 pentru nepermiterea accesului la contor si 2 autosesizari). ANB, pentru singurul caz, nu a prezentat dovezi la ARBAC in vederea obtinerii aprobarii Excluderilor Admise asa cum prevede Contractul de Concesiune si Decizia ARBAC nr. 23/2005.

- Monitorizare si Evaluarea AMRSP

- Istoric

ARBAC a certificat Evaluarea Initiala a Conformitatii prin Decizia nr. 38/28.10.2003. Prin Deciziile ARBAC nr. 44/27.10.2004, nr. 46/21.10.2005, nr. 34/26.10/2006, nr.31/26.10.2007, nr.24/23.10.2008 si nr.18/23.10.2009 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.09.2008-27.09.2009

- Analiza informatiilor

ANB a predat Raportul privind Evaluarea Initiala a Continuarii Conformitatii in termen, la data de 08.10.2009, avand anexata baza de date cuprinzand solicitarile privind acuratetea contorizarii din perioada de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 222 solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, 219 solicitari fiind rezolvate in mai putin de 3 luni de la solicitare, dintre care au fost solicitate de catre ANB si 3 cazuri ca fiind Excludere Admisa. Din cele 222 solicitari, in 93 de cazuri au rezultat suprainregistrari ale contoarelor verificate metrologic, concesionarul acordand rabat utilizatorilor.

Formatul inregistrarilor nu este cel aprobat de ARBAC prin Decizia nr. 27/2003. Decizia a fost contestata de ANB prin adresa sa nr. 6725/1.09.2004. ARBAC a respins contestatia prin scrisoarea nr. 697/19.09.2004.

Fata de formatul aprobat in Decizia 27/2003 in baza de date prezentata lipsesc rubricile:

- „Data ultimei verificari metrologice”;
- „Numarul si seria buletinului de verificare metrologica”.

- Verificarile efectuate

Din baza de date transmisa de ANB s-au verificat aleatoriu cca 10 % din inregistrari. Verificarea a avut loc la sediul Directiei Comerciale a ANB. S-au solicitat si obtinut copii ale documentelor care sa permita verificarea prin sondaj a corectitudinii inregistrarilor din baza de date transmisa de ANB, in vederea certificarii ECC.

- Alte constatari

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 suprainregistrarii”**. In urma solicitarii ARBAC, ANB a transmis informatii referitoare la rabaturile acordate.

- Concluzii

In concluzie, pentru anul 9 de concesiune, in ~ 55 din numarul total de solicitari (fata de ~77% cat au fost in anul 8 de concesiune) contoarele au fost declarate respinse, ceea ce in cadrul unui interval legal de cinci ani de verificare metrologica prevazut de lege, valabil in mare parte pentru acesta perioada de evaluare, se poate contura o imagine asupra fiabilitatii si calitatii aparatelor de masura ale operatorului.

Prezentarea de informatii adecvate, necesare controlului ARBAC, inclusiv a cazurilor in care pot fi acordate rabaturi clientilor, va constitui pe viitor, conditie de stabilire a conformitatii la NS C7.

- Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 in anul 9 de concesiune

Pentru anul 9 de concesiune, s-a constatat respectarea Standardului Obiectiv. S-a constatat de asemenea o scadere a numarului de solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, de la 252 in anul 8 de concesiune la 239 in anul 9. Aceasta scadere a solicitarilor a trebuit corelata cu rezultatele verificarilor metrologice, care scot in evidenta faptul ca in 2009, din totalul contoarelor verificate ~54 % sunt declarate respinse, fata de ~74% cat s-au inregistrat in 2008. Concesionarul trebuie sa analizeze structura parcului de contoare din punctul de vedere al fiabilitatii acestora, mai ales in conditiile in care Normele de Metrologie Legala au instituit regula verificarii periodice obligatorii la 5 ani, incepand cu luna iulie 2006, fata de 3 ani, cat era stabilit anterior.

O situatie a solicitarilor de verificare a contoarelor, raportata la numarul de contoare existente la utilizatori este prezentata in tabelul de mai jos.

	2005	2006	2007	2008	2009
Nr. solicitari verificare contoare	260	345	493	252	239
Nr. contoare existente	89 462	92 914	95 078	101 123	108 324
%	0,3	0,37	0,52	0,25	0,22