

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7 – Timp pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea
contorizarii
2010 – 2011**

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 inregistrarile 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 10 de concesiune, urmare a renuntarii clientului de a mai efectua verificarea.

- 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) pentru anul 10

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB la data de 07.10.2010 conform prevederilor Contractului de Concesiune. S-au luat in calcul solicitarile privind verificarea acuratetii contorizarii primite de ANB in perioada 28.09.2009 - 29.09.2010 si tratate pina la 27.09.2010, raportandu-se un numar de 247 de solicitari privind verificarea contoarelor. Pentru 3 dintre aceste cazuri clientul a renuntat la verificarea metrologica, iar pentru un caz verificarea s-a facut dupa cele 3 luni de la primirea solicitarii, iar cele 243 cazuri ramase au fost solutionate pana la expirarea perioadei de 3 luni de la solicitare. Valoarea pentru acest Nivel de Serviciu este de **99,59 %** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare.

- Raport Anual ANB pentru anul 10 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2009 – 16.11.2010 iar datele raportate de ANB au fost urmatoarele: total cazuri = 235, din care 230 de cazuri rezolvate intr-un interval de pana la 3 luni de la solicitare, iar 1 caz a fost rezolvat in mai mult de 3 luni. ANB evalueaza valoarea acestui Nivel de Serviciu la nivelul de **99,57%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare, raportand si 5 cazuri de Excludere Admisibile (pentru renuntarea la verificare).

- Monitorizare si Evaluarea AMRSP

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 si Decizia AMRSP nr.25/26.10.2010 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.09.2009-27.09.2010

- Analiza informatiilor

ANB a predat Raportul privind Evaluarea Initiala a Continuarii Conformitatii in termen, la data de 07.10.2010, avand anexata baza de date cuprinzand solicitarile privind acuratetea contorizarii din perioada de evaluare.

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 locatiile ANB (Directia Dispecerat si Monitorizare si Directia Comerciala). 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 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”**. In urma solicitarii AMRSP, ANB a transmis informatii referitoare la rabaturile acordate.

- Concluzii

In concluzie, pentru anul 10 de concesiune, in ~ 56 din numarul total de solicitari (fata de ~55% cat au fost in anul 9 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 AMRSP, 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 10 de concesiune

Pentru anul 10 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 239 in anul 9 de concesiune la 235 in anul 10. 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	2010
Nr. solicitari verificare contoare	260	345	493	252	239	235
Nr. contoare existente	89 462	92 914	95 078	101 123	1083 24	110 435
% solicitari de verificare	0,3	0,37	0,52	0,25	0,22	0,21