

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7 – Timp pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea
contorizarii
2012 – 2013**

I. PREVEDERI CONTRACTUALE

- Definitie

Timpul pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii

- Formula de calcul

Raportul dintre numarul de solicitari de verificare a contoarelor rezolvate si raportate in mai putin de 3 luni si numarul total de solicitari inregistrate la Concesionar privind verificarea contoarelor.

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

Valoarea rezultata se compara cu Standardul Obiectiv. Daca este mai mare se acorda conformitatea, daca este mai mica se respinge iar procedura se repeta dupa o perioada de 3 luni de remediere.

- Termen limita de conformitate

Sfarsitul anului 3 de concesiune - 17.11.2003, conform Contractului de Concesiune, partea a III-a Nivelele Serviciilor. Dupa aceasta data, pe toata durata concesiunii, daca este realizata sau nu conformitatea TLC se stabileste la 20 de zile numai dupa emiterea scrisorii de certificare

- Perioada de Evaluare

- Evaluarea Initiala trebuie efectuata pe o perioada de 2 luni incepand cu 27.07.2003 si pana la data de 26.09.2003. Conform Contractului de Concesiune (art.1.2 Anexa III – Caietul de Sarcini) datele pe baza carora se va face evaluarea conformitatii vor fi cele obtinute in timpul unei perioade de evaluare continue, avand durata de 2 luni (Perioada de Evaluare Initiala). O astfel de perioada se incheie cu 50 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate, sau de Data Anterioara de Conformitate. Pe baza datelor inregistrate, Concesionarul va trebui sa prezinte Autoritatii de Reglementare Tehnica cu cel putin 40 de zile inainte de TLC raportul de Evaluare Initiala. Autoritatea are la dispozitie 20 de zile pentru a emite o scrisoare de Certificare a Conformitatii sau de respingere a acesteia.

- Continuarea Conformitatii Conformitatii se face, pe toata durata concesiunii, la intervale de 12 luni numai daca s-a realizat conformitatea initiala. Datele folosite pentru evaluarea continuarii conformitatii vor fi cele obtinute in perioada de 12 luni ce incepe in ziua urmatoare a ultimei zile a perioadei de evaluare. Predarea raportului de catre Concesionar si emiterea scrisorii de catre Autoritate se fac respectand aceleasi termenele limita de la Evaluarea Initiala

- Masurare

Concesionarul inregistreaza solicitarile de verificare a contoarelor sub forma unor registre care cuprinde bazele de date

- Monitorizare

- Concesionarul inregistreaza solicitarile primite, creind astfel o baza de din care se pot identifica printre altele: data solicitarii verificarii contorului, datele de identificare a contoarelor, data la care s-a facut verificarea, rezultatul verificarii precum si responsabilul care a realizat verificarea. Clientului i se poate oferi rabat daca in urma verificarilor contorului se constata ca acesta suprainregistreaza.

Inregistrările din baza de date se tin de Concesionar in conformitate cu formatul aprobat de ARBAC prin Decizia nr.27/2003. Rapoartele Concesionarului, pe baza carora se face evaluarea, contin si tabele rezumative a carei structura a fost aprobata prin Decizia ARBAC nr.28/2004.

- Autoritatea de Reglementare Tehnica analizeaza rapoartele ANB si verifica inregistrările din baza de date. Verificarile urmaresc identificarea datei de inregistrare a solicitarii, rezultatul verificarii metrologice, data la care s-a realizat verificarea. De asemenea se urmareste daca in urma verificarii s-au acordat rabaturi privind micșorarea facturii clientilor ca urmare a depistării suprainregistrării contoarelor. Verifica de asemenea informatiile din tabele rezumative, efectuand apoi evaluarea NS C7.

- Excluderi Admisibile

Contractul de Concesiune nu prevede nici un fel de incident sau eveniment care ar putea fi incadrat drept Excludere Admisibila

- Nivel Standard Obiectiv (NSO)

Minim 95 % din solicitarile de verificare metrologica a contoarelor bransamentelor clientilor trebuiesc rezolvate si raportate in maxim 3 luni de la inregistrarea solicitarii. Aceasta valoare trebuie atinsa de Concesionar la sfarsitul fiecarei perioade de Evaluare.

II. MONITORIZAREA SI EVALUAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7

- 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;**

- Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 (30.05.2012 – 30.05.2013)

In conformitate cu prevederile Contractului de Concesiune, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a predat, prin adresa nr. 10061347/08.10.2012, Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii, impreuna cu baza de date in format electronic aferenta indicatorului si perioadei de evaluare.

Atat pentru perioada de evaluare a conformitatii (28.09.2011 ÷ 27.09.2012) cat si pentru perioada aferenta anului 12 contractual (17.11.2011-16.11.2012), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii:

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 27/4.08.2003 – privind aprobarea formatului inregistrarii bazei de date pentru indicatorul C7 - Timpul pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea contorizarii

- Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr. 28 / 25.03.2004 - Privind aprobarea formatului tabelului rezumativ pentru Nivelul de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, pentru cele doua perioade (ECC si anul 12 contractual), precum si informatiile rezultate in urma vizitelor la Directia Dispecerat si Monitorizare si Laboratorul de Metrologie din cadrul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. au permis o evaluare obiectiva a NS C7.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 pentru perioada 28.09.2011 ÷ 27.09.2012

- Informatii prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 (nr.10061347/08.10.2012) sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	269
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	264
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept EA	5
Numarul de cazuri in care s-a constatat suprainregistrarea	83
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	95%

- Verificari si evaluare AMRSP

Verificarile efectuate de AMRSP privesc respectarea prevederilor Contractului de Concesiune si a legislatiei de referinta a concesiunii.

In cadrul verificarilor s-a urmarit ca durata de la solicitare/achitarea taxei de verificare si pana la verificarea efectiva sa nu depaseasca 3 luni.

- pentru verificarea informatiilor necesare evaluarii continuarii conformitatii NS C7, au fost efectuate mai multe vizite la Directia Dispecerat si Monitorizare si Laboratorul de Metrologie din cadrul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.

In urma verificarilor s-au constatat urmatoarele:

- in perioada de evaluare s-au inregistrat un numar de 269 solicitari de verificare metrologica, contoarele aflandu-se in intervalul de verificare metrologica legala de 5 ani, dupa cum este prevazut de legislatia in vigoare.

- in totalul de 269 solicitari, pentru un numar de 114 contoare rezultatul a fost „admis” intrucat valorile obtinute s-au incadrat in erorile standard. Pentru 146 din cazuri rezultatul a fost „respins” intrucat cel putin o valoare dintre cele 3 masurate s-a regasit in afara marjei de erori standard.

- dintre toate contoarele respinse pentru un numar de 100 s-a constatat ca acestea suprainregistrau, drept pentru care s-a acordat „rabat” (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”).

- Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unui numar de 5 Excluderi Admisibile de tipul C7 EA8 – “renuntare la verificarea metrologica”.

Pentru aceste solicitari reprezentantul AMRSP a solicitat copii ale documentelor justificative. Dupa verificarea acestora si dupa clarificari cu reprezentantii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., s-a constatat corectitudinea celor solicitate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., drept pentru care cele 5 propuneri de EA au fost aprobate.

- Evaluare AMRSP

In urma evaluarii informatiilor transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a verificarilor efectuate, rezultatul evaluarii NS C7 este urmatorul:

$$NS\ C7 = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica} - EA} \times 100 = \frac{264}{269 - 5} \times 100 = 100\%$$

si arata faptul ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii.

Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 a fost certificata de AMRSP prin Decizia Consiliului Executiv nr. 34 / 26.10.2012.

- Raportul anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru perioada 17.11.2011 ÷ 16.11.2012

Raportul Anual pentru anul 12 de concesiune transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. prin adresa nr. 10002385/16.01.2013, evalueaza datele referitoare la NS C7 pentru perioada 17.11.2011 – 16.11.2012.

Datele referitoare la NS C7 pentru anul 12 de concesiune prezentate de ANB in cadrul Raportului Anual au fost inregistrate pentru o alta perioada de 12 luni (17.11.2011 - 16.11.2012) care difera de perioada de ECC (28.09.2011 ÷ 27.09.2012).

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului anual pentru anul 12 de concesiune (nr.10002385/16.01.2013), sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	301
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	297
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept EA	4
Numarul de cazuri in care s-a constatat suprainregistrarea	79
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	95%

La verificarile efectuate de AMRSP in baza de date a S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., a fost identificat un numar de **301** solicitari privind verificarea metrologica a contoarelor,

In cursul anului 12 de concesiune au fost efectuate insa numai **297** verificari, intrucat pentru **4** cazuri petentii au renuntat la verificare.

Dintre cele **297** de solicitari privind verificarea metrologica a contoarelor, un numar de **132** s-au declarat „admis”, **164** contoare au fost declarate „respinse”, iar pentru **1** contor nu s-a putut efectua verificarea intrucat a existat un defect la placuta indicatoare. S-a constatat pentru un numar de **110** de verificari ca s-a constatat suprainregistrarea si s-a aplicat rabatul de la plata facturii.

Pentru anul 2012 s-a constatat o crestere a numarului de solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, de la 212 in anul 11 de concesiune la 301 in anul 12.

Pentru perioada Raportului Anual, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a raportat la AMRSP un numar de 4 Excluderi Admisibile de tipul EA8 – “clientul a renuntat la verificarea metrologica”.

Respectand aceeasi procedura ca si cea efectuata la evaluarea pentru Continuarea Conformitatii, AMRSP a constatat urmatoarele:

- Bazele de date, precum si celelalte informatii suplimentare transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A respecta reglementarile Autoritatii de Reglementare Tehnica;

- In urma evaluarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in Raportul pentru anul 12 de concesiune, a rezultat faptul ca valoarea NS C7 realizata de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A este de 100 %, valoare superioara Standardului Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune - 95%, concluzionand astfel ca S.C. Apa Nova Bucuresti S.A si-a indeplinit obligatiile contractuale.