

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7 – Timp pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea
contorizarii
2014 – 2015**

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.

In conformitate cu clauza 18, din Actul Adicional nr.10 la Contractul de Concesiune, aprobat prin HCGMB 245/2013, „Partile convin ca atat Concesionarul cat si Autoritatea de Reglementare Tehnica sa aiba la dispozitie perioade identice, de cate 20 de zile, pentru realizarea rapoartelor si concluziilor solicitate, astfel:

18.1. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.2 Evaluarea Initiala a Conformitatii, „Concesionarul va prezenta Autoritatii de Reglementare Tehnica un „Raport Initial de Conformitate” cu cel putin 30 de zile inainte de Termenul Limita de Conformitate sau de Data Anterioara de Conformitate, adica in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare initiala.”

18.2. In cadrul obligatiilor precizate in clauza 1.3 Evaluarea Continuarii Conformitatii, „La sfarsitul fiecarei perioade de evaluare, Concesionarul va prezenta un „Raport de Continuare a Conformitatii” Autoritatii de Reglementare Tehnica, in interval de 20 de zile de la sfarsitul perioadei de evaluare, iar Autoritatea de Reglementare Tehnica va stabili conformitatea sau ne-conformitatea in termen de 20 de zile de la prezentarea raportului.”

- 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 solicitările 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 fiecărei 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**

Monitorizarea conformitatii si evaluarea informatiilor au fost facute de AMRSP pentru perioada de Evaluare a Continuarii Conformitatii (ECC) si pentru perioada 01.01.2013 ÷ 31.12.2013 corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (transmis cu scrisoarea nr. 14136836/25.06.2014).

Pentru perioada de evaluare a conformitatii (**28.09.2013 ÷ 27.09.2014**), 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, 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.

Pentru perioada corespunzatoare Raportului Anual SC Apa Nova Bucuresti SA (**01.01.2013 ÷ 31.12.2013**), in conformitate cu clauza 16.3 din Actul Adicional nr. 10 la Contractul de Concesiune (aprobat prin HCGMB nr. 245/26.09.2013) *“incepand cu anul 2013, perioada avuta in vedere pentru raportare va fi anul calendaristic, care va inlocui Anul Contractual. Astfel, Concesionarul va depune rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in maximum 30 de zile dupa aprobarea de catre adunarea generala a actionarilor Concesionarului a situatiilor financiare anuale aferente exercitiului incheiat si a planului de afaceri si a bugetului de venituri si cheltuieli pentru exercitiul financiar in curs”,* AMRSP a efectuat pentru **Nivelul de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii**, evaluarea informatiilor aferente anului calendaristic 2013, s-a efectuat in cadrul perioadei de activitate 30.05.2014 ÷ 30.05.2015 aplicandu-se aceeasi procedura ca si pentru perioada de Evaluare a Conformitatii.

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 pentru perioada 28.09.2013 ÷ 27.09.2014**

- **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. 14198430/17.10.2014) sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	306
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	300
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept EA	6
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	95%

- **Verificari si evaluare AMRSP**

S-au verificat documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr. 14198430/17.10.2014, impreuna cu baza de date in format electronic.

Dupa verificarea formatului registrului cu inregistrările bazelor de date, precum si formatul tabelului rezumativ, AMRSP a constatat ca acestea sunt conforme cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.27/2003 si nr.28/2004.

Informatiile prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in baza de date (privind data solicitarii, data efectuării verificării metrologice, rezultatul verificării) au fost suficiente pentru evaluarea Nivelului de Serviciu C7.

In cadrul verificarilor efectuate au fost luate in considerare si informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu ocazia Raportului Anual, precum si cele obtinute in urma verificarilor AMRSP la Directia Dispecerat si Monitorizare din martie 2014.

Verificarile au avut ca scop identificarea duratei de la solicitare/achitarea taxei de verificare si pana la verificarea efectiva.

In urma verificarilor s-au constatat urmatoarele:

- in perioada de evaluare s-au inregistrat un numar de **306** solicitari de verificare metrologica, contoarele aflandu-se in intervalul de verificare metrologica legala de 7 ani, dupa cum este prevazut de legislatia in vigoare. S-au verificat **300** contoare

- din totalul de **306** solicitari, pentru un numar de **140** contoare rezultatul a fost „admis” intrucat valorile obtinute s-au incadrat in erorile standard. Pentru **161** 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 101 s-a constatat ca acestea suprainregistrau, si s-a acordat „rabat” pentru 82 (*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”*)

- din totalul de **306** solicitari pentru **2** contoare clientul a renuntat la verificare iar pentru **4** nu s-a putut efectua verificare datorita constatarii interventiei neautorizata la contor. Toate cele **6** cazuri semnalate mai sus au fost incluse in categoria Excluderilor Admisibile

- Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unui numar total de 6 Excluderi Admisibile, 2 de tipul C7EA8 – “renuntare la verificarea metrologica” si 4 de tipul C7EA9 – „imposibilitatea verificarii metrologice”. Pentru aceste solicitari reprezentantul AMRSP a solicitat informatii suplimentare. A rezultat astfel ca 1 client nu a platit taxa de verificare, 1 client a renuntat dupa plata taxei, iar 4 contoare nu au putut fi verificate datorita interventiei neautorizate asupra acestora. Dupa clarificarile cu reprezentantii SC Apa Nova Bucuresti SA, AMRSP propune spre aprobare toate cele 6 Excluderi Admisibile.

- 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:

$$NS\ C7 = \frac{\text{Numar total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Numar total de solicitari de verificare metrologica} - EA} \times 100\% = \frac{300}{306 - 6} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 95%)

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. 35 / 06.11.2014.**

- Raport Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2013

Pentru perioada **01.01.2013 – 31.12.2013**, in baza informatiilor transmise de catre SC Apa Nova Bucuresti SA, prin scrisoarea nr.14126836/24.06.2014 (AMRSP nr.1110/24.06.2014) a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate in reglementarile emise de Autoritatea de Reglementare Tehnica a Concesiunii, si anume:

- *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, 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.

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr. 14126836/24.06.2014) sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	309
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	303
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept EA	6
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	95%

- Verificari AMRSP

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.

În urma verificărilor s-au constatat următoarele:

- în perioada de evaluare s-au înregistrat un număr de **309** solicitări de verificare metrologică, contoarele aflându-se în intervalul de verificare metrologică legală de 5 ani, după cum este prevăzut de legislația în vigoare
- din totalul de **309** solicitări, pentru un număr de **147** contoare rezultatul a fost „admis” întrucât valorile obținute s-au încadrat în erorile standard. Pentru **155** din cazuri rezultatul a fost „respins” întrucât cel puțin o valoare dintre cele 3 măsurate s-a regăsit în afara marjei de erori standard
- Pentru **1** caz nu s-a putut efectua verificarea metrologică întrucât piese din contor au fost modificate
- dintre toate contoarele respinse pentru un număr de **95** s-a constatat că acestea suprainregistrau, drept pentru care s-a acordat „rabat” (*Contractul de Concesiune specifică în Caietul de Sarcini, Partea a –III-a, Nivelele Serviciilor, pag.192 ca în cadrul înregistrărilor în baza de date trebuie să se includă “rezultatul verificării, incluzând detalii ale oricărui rabat datorat suprainregistrărilor”*).

- Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova București S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unui număr de **5** Excluderi Admisibile de tipul C7 EA8 – „renunțare la verificarea metrologică” și **1** caz de tipul EA5 – „nepermiterea accesului la contor”.

Pentru aceste solicitări reprezentantul AMRSP a solicitat copii ale documentelor justificative. După verificarea acestora și după clarificări cu reprezentanții S.C. Apa Nova București S.A., s-a constatat corectitudinea celor solicitate de S.C. Apa Nova București S.A., drept pentru care cele **6** propuneri de EA au fost aprobate.

- Evaluare AMRSP

În urma evaluării informațiilor transmise de S.C. Apa Nova București S.A. și a verificărilor efectuate, rezultatul evaluării NS C7 este următorul:

$$NS\ C7 = \frac{\text{Număr total de solicitări soluționate în } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Număr total de solicitări de verificare metrologică} - EA} \times 100\% = \frac{303}{309 - 6} \times 100\% = 100\%$$

(Standard Obiectiv : 95%)

și arată faptul că și pentru alta perioadă de 12 luni respectiv 01.01.2013 ÷ 31.12.2013 diferită de cea de la Evaluarea Continuării Conformității, S.C. Apa Nova București S.A. asigură pentru **Nivelul de Serviciu C7 – Timpul pentru tratarea solicitărilor privind verificarea acurateții contorizării**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (95%).