

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7 – Timp pentru tratarea reclamatiiilor privind acuratetea
contorizarii
2019 – 2020**

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 Aditional 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 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 (31.05.2019 - 31.05.2020)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 in perioada **31.05.2019 – 31.05.2020** de catre AMRSP a constat in:

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr.19142270/14.10.2019) pentru perioada **28.09.2018-27.09.2019**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii;

- verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.19052003/05.06.2019) pentru perioada **01.01.2018 ÷ 31.12.2018**

Pentru cele doua perioade (**28.09.2018-27.09.2019** si **01.01.2018-31.12.2018**), a fost verificata corespondenta incadrarii informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in prevederile reglementarilor 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* si *Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 7 / 06.02.2018 privind aprobarea modificarii Anexei la Decizia Consiliului Executiv ARBAC nr.27/04.08.2003- formatul inregistrarii bazei de date*, a *Anexei la Decizia Consiliului Executiv ARBAC nr.28/25.03.2004 - formatul tabelului rezumativ si modificarea denumirii tipurilor de Excluderi Admisibile 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.

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 pentru perioada 28.09.2018 ÷ 27.09.2019**

- **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.18186011/15.10.2018) sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de expertizare metrologica	184
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	180
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept EA	4
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	95%

- **Verificari AMRSP**

S-au verificat documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. (baza de date in format electronic si tabelul rezumativ) in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii nr.19142270/14.10.2019.

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 Serviciul Gestiunea Contractului de Concesiune din aprilie si octombrie 2018. Au fost efectuate verificari si la laboratorul de metrologie din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA, urmarindu-se aplicarea procedurii de verificare a contoarelor de bransament.

Scopul verificarii a fost identificarea duratei de la solicitare/achitarea taxei de verificare pana la verificarea efectiva si incadrarea in specificatiile Caietului de Sarcini, Anexa 3 din Contractul de Concesiune.

Din verificarea formatului inregistrarii bazei de date si formatul tabelului rezumativ, s-a constatat ca acestea contin informatii conform celor 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 expertizării metrologice, rezultatul expertizei) au fost suficiente pentru evaluarea Nivelului de Serviciu C7.

In urma verificarilor s-au constatat urmatoarele:

- in perioada de evaluare s-au inregistrat un numar de **184** solicitari de expertizare metrologica, contoarele aflandu-se in intervalul de verificare metrologica legala, dupa cum este prevazut de legislatia in vigoare;

- din totalul celor **184** solicitari, SC Apa Nova Bucuresti SA a expertizat, in 3 luni din momentul achitarii taxei de verificare, un numar de **180** contoare;
- din totalul de **180** contoare expertizate, pentru un numar de **121** rezultatul a fost „corespunzator” intrucat valorile obtinute s-au incadrat in erorile standard;
- din totalul de **180** contoare expertizate, pentru un numar de **59** rezultatul a fost „necorespunzator” intrucat cel putin o valoare dintre cele 3 masurate s-a regasit in afara marjei de erori standard;
- din cele **59** contoare care au avut dupa expertizare rezultatul „necorespunzator”, pentru un numar de **34** s-a constatat „suprainregistrarea”, iar dintre acestea pentru **29** s-a acordat „rabat” clientilor (Contractul de Concesiune specifica in Caietul de Sarcini, Partea a -III-a, Nivelele Serviciilor, pag.192 ca inregistrările in baza de date trebuie sa cuprinda “*rezultatul verificarii, incluzand detalii ale oricarui rabat datorat suprainregistrărilor*”);
- din totalul de **180** contoare expertizate pentru **34** s-a acordat "rabat";
- din totalul de **184** solicitari pentru **3** contoare clientul a renuntat la verificare iar pentru **1** a fost imposibil de expertizat. Toate cele **4** cazuri mentionate mai sus au fost propuse pentru Excluderi Admisibile.

Verificarile AMRSP au condus la urmatoarele date sintetizate :

Numarul total de solicitari de expertiza metrologica	184
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	180
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept Excluderi Admisibile	4
Numarul de cazuri in care s-a constatat suprainregistrarea	34
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	95%

- Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unui numar total de 4 Excluderi Admisibile:

Tipul EA	Motivul EA	Nr. EA
C7-EA8	Renuntarea clientului la expertiza	3
C7-EA9	imposibilitatea expertiza metrologice	1

Pentru aceste solicitari reprezentantul AMRSP a solicitat informatii suplimentare. A rezultat astfel ca toti cei **3** solicitanti au renuntat la expertizarea metrologica dupa achitarea taxei, iar **1** contor nu a putut fi expertizat datorita lipsei placutei de identificare a acestuia.

Dupa clarificarile cu reprezentantii SC Apa Nova Bucuresti SA, AMRSP propune spre aprobare toate cele **4** Excluderi Admisibile.

- Evaluare AMRSP

In urma evaluarii informatiilor primite de la S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. si a informatiilor obtinute in urma verificarilor periodice realizate de reprezentantul AMRSP, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr. 23/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv AMRSP nr. 64/2018, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C7 este urmatorul:

$$NS = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de expertizare metrologica - EA}} \times 100 = \frac{176}{182 - 6} \times 100 = 100\%$$

Valoarea rezultata este peste valoarea Standardului Obiectiv stabilita prin Contractul de Concesiune, si anume **95%**. Continuarea Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 a fost certificata de AMRSP prin **Decizia Consiliului Executiv nr. 37 / 01.11.2019.**

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C7 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2018

Avand in vedere prevederile Clauzei 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 analizat, verificat si evaluat informatiile aferente Nivelului de Serviciu C7 (baza de date si tabelul rezumativ), continute in **Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2018** (nr.19052003/05.06.2019).

- 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. 19052003/05.06.2019) sunt urmatoarele:

Numarul total al solicitarilor	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru verificarea acuratetii contorizarii	NS realizat	
			Numeric	%
1	2	3	4	5
180	5	≤ 3 luni	175	100
		> 3 luni	0	0

- Verificari AMRSP

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

- pentru verificarea informatiilor necesare, 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 **180** solicitari de expertizare metrologica, contoarele aflandu-se in intervalul de verificare metrologica legala de 7 ani, dupa cum este prevazut de legislatia in vigoare;

- din totalul de **180** solicitari, pentru un numar de **134** contoare rezultatul a fost „corespunzator” intrucat valorile obtinute s-au incadrat in erorile standard. Pentru **41** din cazuri rezultatul a fost „necorespunzator” intrucat cel putin o valoare dintre cele 3 masurate s-a regasit in afara marjei de erori standard;

- Pentru **1** caz nu s-a putut efectua expertizarea metrologica datorita aspectului necorespunzator al contoarelor, iar pentru **4** cazuri clientul a renuntat la verificare;

- dintre toate contoarele declarate necorespunzatoare pentru un numar de **20** s-a constatat ca acestea suprainregistrau. Clientii deserviti de aceste contoare li s-a acordat „rabat” (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”*).

- Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unui numar total de **5** Excluderi Admisibile, structurate astfel: **4** de tipul C7 EA8 – *“Renuntarea clientului la expertiza”* si **1** caz de tipul EA 9 *“Aspect necorespunzator”* pentru care nu s-a putut face expertizarea.

Dupa verificarea documentelor ce consemneaza aceste cauze, s-a constatat corectitudinea celor solicitate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., pentru cele **5** propuneri de 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:

$$NS\ C7 = \frac{\text{Numar total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Numar total de solicitari de expertizare metrologica} - EA} \times 100\% = \frac{175}{180 - 5} \times 100\% = 100\%$$

si arata faptul ca si pentru alta perioada de 12 luni respectiv **01.01.2018 ÷ 31.12.2018** diferita de cea de la Evaluarea Continuarii Conformitatii, S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., asigura pentru **Nivelul de Serviciu C7 – Timpul pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii**, o calitate a serviciului peste Standardul Obiectiv (95%).

Se poate constata ca fata de anul 2017 cand au fost 168 solicitari de expertizare metrologica, in anul 2018 s-a inregistrat o crestere usoara cu ~ 6,7%, ajungand la 180 solicitari. Din totalul contoarelor de bransament expertizare, cele declarate corespunzatoare au reprezentat 77,2% in anul 2018, fata de anul 2017 cand au fost 34%.