

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7 – Timp pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea
contorizarii
2022 – 2023**

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 (31.05.2022 - 31.05.2023)**

Monitorizarea si Evaluarea Nivelului de Serviciu C7 in perioada **31.05.2022 ÷ 31.05.2023** de catre AMRSP a constatat in:

⇒ Verificarea si evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii (nr. 22104244/7.10.2022) pentru perioada **28.09.2021÷27.09.2022**, in vederea Certificarii Continuarii Conformitatii

⇒ Analiza/evaluarea informatiilor prezentate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual (nr.22053084/20.05.2022) pentru perioada **01.01.2021÷ 31.12.2021**

⇒ Verificarea incadrarii informatiilor prezentate 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 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii

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

- 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

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 pentru perioada 28.09.2021 ÷ 27.09.2022**

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

Raportul de Evaluare a Continuarii Conformitatii transmis de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.22104244/7.10.2022 cuprinde un tabel rezumativ si o baza de date in format electronic, cu informatii pentru toate solicitarile clientilor, privind verificarea corectitudinii si a preciziei de masurare a contorului din perioada **28.06.2021 ÷ 27.06.2022**, care au fost solutionate in perioada **28.09.2021 ÷ 27.09.2022**.

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. sunt urmatoarele:

Numarul total al solicitarilor	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru expertiza	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO	Nr. cazuri de suprainregistrare
			Numeric	%	%	%	Numeric
1	2	3	4	5	6	7	8
35	2	≤ 3 luni	33	100	95	-	1
		> 3 luni	0	0	5	-	

- **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.22104244/7.10.2022.

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.

Au fost solicitate informatii privind laboratorul de metrologie din cadrul SC Apa Nova Bucuresti SA, urmarindu-se aplicarea procedurii de verificare a contoarelor de bransament.

Scopul verificarii informatiilor 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 efectuarii verificarii metrologice, rezultatul verificarii) 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 **35** solicitari de verificare metrologica, contoarele aflandu-se in intervalul de verificare metrologica legala

⇒ din totalul celor 35 solicitari, SC Apa Nova Bucuresti SA a verificat, in 3 luni din momentul achitarii taxei de verificare, un numar de 33 contoare

⇒ din totalul de 33 contoare verificate, pentru un numar de 26 rezultatul a fost „corespunzator” intrucat valorile obtinute s-au incadrat in erorile standard

⇒ din totalul de 33 contoare verificate, pentru un numar de 7 rezultatul a fost „necorespunzator” intrucat cel putin o valoare dintre cele 3 masurate s-a regasit in afara marjei de erori standard

⇒ din cele 7 contoare care au avut dupa verificare rezultatul „necorespunzator”, pentru 1 s-a constatat „suprainregistrarea”

⇒ din totalul de 35 solicitari pentru 2 contoare clientul a renuntat la verificare. Cele 2 cazuri mentionate mai sus au fost prezentate ca Excluderi Admisibile

Verificarile AMRSP au condus la urmatoarele date sintetizate:

Numarul total al solicitarilor	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru expertiza	NS realizat		NSO	Neconformitate cu NSO	Nr. cazuri de suprainregistrare
			Numeric	%	%	%	Numeric
1	2	3	4	5	6	7	8
35	2	≤ 3 luni	33	100	95	-	1
		> 3 luni	0	0	5	-	

- Excluderi Admisibile

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a prezentat la AMRSP un numar total de 2 cazuri de Excluderi Admisibile de tipul C7EA8 – “renuntarea clientului la expertiza”.

Dupa obtinerea informatiilor suplimentare si dupa clarificari cu reprezentantii SC Apa Nova Bucuresti SA, s-a constatat corectitudinea incadrarii in categoria Excluderilor Admisibile, motiv pentru care cele 2 cazuri au fost propuse spre aprobare.

- Rezultatul evaluarii 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. 23/2021, rezultatul evaluarii Nivelului de Serviciu C7 este urmatorul:

$$NS\ C7 = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica - EA}} \times 100 = \frac{33}{35 - 2} \times 100 = 100\%$$

Activitatea de monitorizare și evaluare a fost finalizată de AMRSP prin emiterea Deciziei Consiliului Executiv nr. 26/31.10.2022 care certifică faptul că S.C. Apa Nova București S.A. a respectat prevederile Contractului de Concesiune pentru Nivelul de Serviciu C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii.

- Evaluarea informatiilor aferente Nivelului de Serviciu C7 - continute in Raportul Anual al S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pe anul 2021

In conformitate cu prevederile:

⇒ Clauzei 17.5.1 din Contractul de Concesiune “Concesionarul va depune anual, incepand cu sfarsitul primului An Contractual, rapoarte scrise catre Autoritatea de Reglementare Tehnica si Concedent, in termen de 2 (doua) luni de la sfarsitul Anului Contractual respectiv,”⇒

⇒ Clauzei 17.5.2 din Contractul de Concesiune “Scopul Rapoartelor Anuale este acela de a face posibila o evaluare a tuturor aspectelor activitatii Concesionarului in baza Contractului,”

⇒ Clauzei 16.3 din Actul Aditonal nr. 10 la Contractul de Concesiune “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”

Raportul S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. pentru anul 2021 a fost transmis la AMRSP prin adresa nr. 22053084/20.05.2022.

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

Informatiile transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului Anual sunt urmatoarele:

Numarul total al solicitarilor	Excluderi Admisibile (EA)	Timpul pentru verificarea acuratetii contorizarii	NS realizat	
			Numeric	%
1	2	3	4	5
63	4	≤ 3 luni	59	100
		> 3 luni	0	0

- **Verificari AMRSP**

Verificarea și analizarea informațiilor din Raportul Anual al S.C. Apa Nova București S.A. a constat în:

⇒ Analiza/evaluarea informațiilor prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual (nr.22053084/20.05.2022) pentru perioada **01.01.2021 ÷ 31.12.2021**

⇒ Verificarea informațiilor din bazele de date prezentate de S.C. Apa Nova București S.A. în cadrul Raportului Anual

⇒ Verificarea informațiilor în documentele existente la S.C. Apa Nova București S.A., efectuate cu ocazia vizitelor/inspecțiilor, la locațiile Concesionarului

⇒ Analiza și încadrarea evenimentelor propuse de S.C. Apa Nova București S.A. în categoria Excluderilor Admisibile

Rezultatul analizei și verificării informațiilor aferente NS C7 - Timp pentru tratarea solicitărilor privind acuratețea contorizării din Raportul Anual, arată faptul că pentru anul 2021, S.C. Apa Nova București S.A. a asigurat la cererea clienților expertiza metrologică a contoarelor, conform prevederilor Contractului de Concesiune.

- **Monitorizarea Nivelului de Serviciu C7 pentru Evaluarea Continuării Conformității**

În perioada 1.01 ÷ 31.05.2023, AMRSP a efectuat inspecții în locațiile Concesionarului SC Apa Nova București SA, cu scopul de a verifica informațiile conținute în bazele de date parțiale aferente *Nivelului de Serviciu C6 – Timpul* pentru tratarea solicitărilor de audiențe, din cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității.

Verificarile au fost făcute pentru analiza informațiilor înregistrate la SC Apa Nova București SA de la 28.09.2022 - data încheierii ultimei perioade de evaluare și până la data 31.03.2023.

Data: 06.04.2023

Obiectiv: colectarea informațiilor de la operatorul SC Apa Nova București SA în cadrul Perioadei de Evaluare a Continuării Conformității Nivelului de Serviciu C7 - Timp pentru tratarea solicitărilor privind acuratețea contorizării;

Actiuni:

- verificări ale bazei de date cu înregistrările privind duratele de la solicitarea expertizei metrologice a contrului de bransament și până la realizarea efectivă a acesteia;
- verificarea corectei încadrări ale documentelor solicitate în baza de date;
- analiza documentelor care au stat la baza Excluderilor Admisibile;

Observatii: Informațiile intermediare verificate au avut drept scop evaluarea performanțelor Concesionarului în perioada derulată de la începutul perioadei de evaluare a Continuării Conformității (28.09.2022) și stau la baza evaluării finale din anul 2023 a Conformității Nivelului de Serviciu C7 - Timp pentru tratarea solicitărilor privind acuratețea contorizării, (evaluare care se face pe durata Concesiunii pentru perioade consecutive de 12 luni).