

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7 – Timp pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea
contorizarii
2006 – 2007**

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 o excludere admisa pentru anul 6 de concesiune, uramare a refuzului clientului de a permite ridicarea contorului inainte de rezolvarea litigiului legat de valoarea facturilor emise.

- 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)

Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii a fost predat de ANB la data prevazuta de Contractul de Concesiune, 6.10.2006. S-au luat in calcul solicitarile privind verificarea acuratetii contorizarii primite de ANB in perioada 28.09.2005 - 27.09.2006 si tratate pina la 27.09.2006, raportandu-se un numar de 312 de cazuri, din care, 311 cazuri au fost solutionate pana la expirarea perioadei de 3 luni de la solicitare. Refuzul unui client de a permite accesul in vederea ridicarii contorului pentru verificarea metrologica a condus la inregistrarea unei Excluderi Admisibile, pentru care Concesionarul nu a prezentat dosar la ARBAC. Avand in vedere faptul ca un singur caz nu era de natura sa modifice rezultatul transmis de ANB prin Raport, valoarea pentru acest Nivel de Serviciu este de **100%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare, pentru anul 6 al Concesiunii.

- Raport Anual ANB in anul 6 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2005 – 16.11.2006, datele raportate de ANB sunt urmatoarele : 345 de cazuri, din care rezolvate intr-un interval de pana la 3 luni de la solicitare, 345 de cazuri. ANB evalueaza valoarea acestui Nivel de Serviciu la nivelul de **100%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare, deoarece raporteaza 2 cazuri de Excluderi Admisibile. Pentru cele 2 cazuri nu a prezentat dosare la ARBAC in vederea obtinerii aprobarii Excluderilor Admise asa cum prevede Contractul de Concesiune si Decizia ARBAC nr. 23.2005.

- Monitorizare si Evaluarea ARBAC

- Istoric

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 si nr. 34/26.10/2006 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.09.2005-27.09.2006

- Analiza informatiilor

ANB a predat Raportul privind Evaluarea initiala Continuarii Conformitatii in termen, la data de 6.10.2006, avand anexata baza de date cuprinzand solicitarile privind acuratetea contorizarii din perioada de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 312 solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, fiind rezolvate in mai putin de 3 luni de la solicitare, 311 solicitari. O solicitare a fost identificata de ANB ca fiind Excludere Admisa, dar nu a prezentat dosar la ARBAC pentru aprobarea acesteia. Din cele 311 cazuri in 93 de cazuri au rezultat suprainregistrari ale contoarelor verificate metrologic.

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 sediul ARBAC, ca urmare a refuzului ANB de a acorda acces echipelor ARBAC.

De aceea, prin adresa ARBAC nr. 1089/2006, s-au solicitat copii ale documentelor care sa permita verificarea prin sondaj a corectitudinii inregistrarilor din baza de date transmisa de ANB, in vederea certificarii ECC.

Nu au fost transmise toate datele solicitate.

- Alte constatari

Din datele transmise de ANB prin adresele 14996,16763 si 15185/20.10.2006, s-a putut verifica concordanta intre datele inregistrate in baza de date si rezultatele verificarilor metrologice.

La pozitia 238 din baza de date s-a constatat o eroare la inscrierea seriei contorului, care nu coincide cu cel verificat metrologic, dar se poate verifica faptul ca este o simpla eroare de transcriere, avand la dispozitie copii ale facturilor de regulalaizare.

Din cele 311 verificari metrologice efectuate, 212 cazuri au avut ca rezultat "respins", iar 99 cazuri au avut ca rezultat "admis". Din cele 212 de verificari metrologice al caror rezultat a fost "respins", in 93 din cazuri s-a constatat suprainregistrarea. In nici unul din cazurile in care s-a constatat suprainregistrarea nu s-a acordat rabat clientului.

Din cele 212 cazuri, la care rezultatul verificarilor metrologice a fost "respins", 114 cazuri, s-au inregistrat in cazul contoarelor cu termenul de verificare metrologica depasit, iar intre aceste cazuri, in 54 de situatii s-a constatat ca acestea suprainregistreaza.

In concluzie in 54% din cazurile verificate contoarele au fost declarate respinse, ceea ce in cadrul unui interval legal de verificare metrologica prevazut de lege, de trei ani, valabil in mare parte pentru aceasta perioada de evaluare, se poate contura o imagine asupra fiabilitatii si calitatii aparatelor de masura ale operatorului.

- Concluzii

Din cele 312 solicitari de verificari metrologice efectuate, 311 au fost solutionate in intervalul de 3 luni de la solicitare. avut ca rezultat "respins", iar 132 au avut ca rezultat "admis".

In baza datelor prezentate de ANB si a evaluarii realizate, ARBAC a aprobat prin decizia nr. 34 din 26.10.2006 Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu. Pe viitor se impune neluarea in considerare a Excluderilor Admisibile care nu au dosare aprobate de ARBAC conform Deciziei 23/2005.

ARBAC nu a primit suficiente informatii de la ANB cu privire la acordarea de rabaturi la clientii pentru care s-a constatat supraanregistrarea consumurilor de apa, asa cum prevede CC.

Prezentarea de informatii adecvate, necesare controlului ARBAC, 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 6 de concesiune

In anul 6 de concesiune, se constata respectarea Standardului Obiectiv. Se constata de asemenea o crestere a numarului de solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, de la 260 in anul 5 de concesiune, la 345 in anul 6 de concesiune. Aceasta crestere a solicitarilor trebuie corelata cu rezultatele verificarilor metrologice, care scot in evidenta faptul ca din totalul contoarelor verificate peste 50% sunt declarate respinse. 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 anterior.