

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7 – Timp pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea
contorizarii
2007 – 2008**

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 de 08.10.2007 conform prevederilor Contractului de Concesiune. S-au luat in calcul solicitarile privind verificarea acuratetii contorizarii primite de ANB in perioada 28.09.2006 - 27.09.2007 si tratate pina la 27.09.2006, raportandu-se un numar de 522 de solicitari privind verificarea contoarelor. La 3 dintre aceste cazuri nu s-a putut efectua demontarea contorului intrucat: pentru 1 caz nu s-a permis accesul, pentru 1 caz abonatul nu a fost gasit iar la 1 caz reclamantul a renuntat. Cele 519 cazuri au fost solutionate pana la expirarea perioadei de 3 luni de la solicitare. Cele 3 cazuri au fost incadrate in categoria Excluderilor Admisibile, pentru care Concesionarul nu a prezentat dosar la ARBAC. Avand in vedere faptul ca sunt un numar redus de cazuri nu era un motiv de modificare a rezultatului 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 7 al Concesiunii.

- Raport Anual ANB in anul 7 de concesiune

Perioada de evaluare pentru Raportul Anual ANB este 17.11.2006 – 16.11.2007 iar datele raportate de ANB au fost urmatoarele: total cazuri = 493, din care 491 de cazuri rezolvate intr-un interval de pana la 3 luni de la solicitare. ANB evalueaza valoarea acestui Nivel de Serviciu la nivelul de **100%** din solicitari rezolvate in maxim 3 luni de la solicitare, raportand si 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, nr. 34/26.10/2006 si nr.31/26.10.2007 au fost certificate Evaluările de Continuare a Conformitatii.

- Evaluarea Continuarii Conformitatii pentru perioada 28.09.2006-27.09.2007

- Analiza informatiilor

ANB a predat Raportul privind Evaluarea Initiala a Continuarii Conformitatii in termen, la data de 08.10.2007, avand anexata baza de date cuprinzand solicitarile privind acuratetea contorizarii din perioada de evaluare.

In aceasta perioada au fost inregistrate un numar de 522 solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, 519 solicitari fiind rezolvate in mai putin de 3 luni de la solicitare. O solicitare a fost identificata de ANB ca fiind Excludere Admisa, dar nu a prezentat dosar la ARBAC pentru aprobarea acesteia. Din cele 519 solicitari, in 288 de cazuri au rezultat suprainregistrari ale contoarelor verificate metrologic, concesionarul acordand rabat utilizatorilor.

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 Directiei Comerciale a ANB. S-au solicitat si obtinut copii ale documentelor care sa permita verificarea prin sondaj a corectitudinii inregistrarilor din baza de date transmisa de ANB, in vederea certificarii ECC.

- Alte constatari

Din cele 522 de verificari metrologice efectuate, 384 cazuri au avut ca rezultat “respins”, ceea ce reprezinta aproximativ 74% din total, iar 135 cazuri au avut ca rezultat “admis”. Din cele 384 de verificari metrologice al caror rezultat a fost “respins”, in 288 din cazuri s-a constatat suprainregistrarea.

In concluzie in 74% din cazurile verificate, contoarele au fost declarate respinse, ceea ce in cadrul unui interval legal de cinci ani de verificare metrologica prevazut de lege, valabil in mare parte pentru acesta 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, 179 au 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. 31/26.10.2006 Scrisoarea de Certificare a Conformitatii Nivelului de Serviciu C7. Pe viitor se impune neluarea in considerare a Excluderilor Admisibile care nu au dosare aprobate de ARBAC conform Deciziei 23/2005.

In urma solicitarii ARBAC, ANB a transmis informatii cu privire la acordarea de rabaturi la clientii pentru care s-a constatat suprainregistrarea 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 7 de concesiune

Pentru anul 7 de concesiune, s-a constatat 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 sau 345 in anul 6 de concesiune pana la 493 in anul 7 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, ajungand in 2007 la 74%. 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 stabilit anterior.

O situatie a solicitarilor de verificare a contoarelor, raportata la numarul de contoare existente la utilizatori este prezentata in tabelul de mai jos.

	2005	2006	2007
Nr. solicitari verificare contoare	260	345	493
Nr. contoare existente	89 462	92 914	94 856 *
%	0,3	0,37	0,52

* valoare corectata cu 231 contoare montate pentru mai multe blocuri