

**MONITORIZAREA NIVELULUI DE SERVICIU C7 – Timp pentru tratarea reclamatilor privind acuratetea
contorizarii
2011 – 2012**

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

- 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 (30.05.2011 – 30.05.2012)**

- **Evaluarea Continuarii Conformitatii (ECC) pentru perioada 28.09.2010 ÷ 27.09.2011**

Tinand seama ca anul 3 a fost anul in care a fost constatata Conformitatea Initiala, iar dupa aceasta data in fiecare an s-a constatat Continuarea Conformitatii, pentru anul 11 de concesiune, conform Contractului de Concesiune, trebuia continuata conformitatea NS C7.

- **Informatii prezentate de ANB**

In cadrul Raportului ECC, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.10054003/07.10.2011, a fost inclusa o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale tuturor solicitarilor utilizatorilor privind verificarea corectitudinii si preciziei de masurare a contorului.

Informatiile transmise de ANB, in cadrul tabelului rezumativ al raportului, sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	212
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	212
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept EA	2
Numarul de cazuri in care s-a constatat suprainregistrarea	79
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	95%

- **Verificari si evaluare AMRSP**

- **Verificarile efectuate**

Au fost verificate documentele transmise de ANB in cadrul Raportului ECC, baze de date in format electronic si tabele rezumative. AMRSP a constatat ca registrul cu inregistrarile bazei de date, precum si formatul tabelului rezumativ sunt conforme cu cele aprobate prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.27/2003 si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.28/2004. Informatiile prezentate au fost suficiente pentru evaluarea Nivelului de Serviciu.

Au fost luate in considerare si informatiile transmise de ANB cu ocazia rapoartelor anuale, precum si cele din perioadele in care reprezentantul AMRSP a efectuat inspectii la Directia Dispecerat si Monitorizare.

Din baza de date a rezultat ca in perioada de evaluare s-au inregistrat un numar de 215 solicitari de verificare metrologica, contoarele aflandu-se in intervalul de verificare metrologica legala de 5 ani, dupa cum este prevazut de legislatia in vigoare. S-a urmarit ca durata de la solicitare/achitarea taxei de verificare si pana la verificarea efectiva sa nu depaseasca 3 luni.

Din baza de date transmisa de ANB s-au selectat aleator cateva inregistrari care s-au verificat la locatia ANB, obtinandu-se si o serie de copii ale documentelor justificative.

Tinand seama ca in 3 cazuri din cele 215 solicitari de verificare metrologica, clientul a renuntat la verificare, a rezultat un numar de 212 cazuri de verificari metrologice efectuate. Dintre acestea: 116 cazuri au avut ca rezultat "respins", ceea ce reprezinta aproximativ ~55% din total, iar 96 cazuri au avut ca rezultat "admis".

Din cele 116 de verificari metrologice al caror rezultat a fost "respins", in 83 din cazuri s-a constatat suprainregistrarea. In aceste cazuri, ANB a acordat "rabat" utilizatorului (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").

Pentru 2 cazuri al carui rezultat initial a fost "admis", s-a solicitat reverificarea de catre INML. Dupa reverificare, unul dintre ele (33001969) a fost declarat „respins”, insa fara a se constata suprainregistra.

- **Evaluare AMRSP**

In urma evaluarii informatiilor primite de la ANB si culese de AMRSP in cadrul inspectiilor periodice, tinand seama de prevederile Deciziei nr. 23/2002 si a Deciziei nr. 25/2010, rezultatul evaluarii este urmatorul:

$$NS\ C7 = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica - EA}} \times 100 = \frac{212}{215 - 3} \times 100 = 100\%$$

Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune: **95%**.

Respectand modalitatea de calcul a NS C3 prevazuta in Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.23/2002 - de aprobare a Nivelului Standardului de Baza aferent Nivelului de Serviciu C7, AMRSP a verificat rezultatele evaluarii ANB, rezultand faptul ca s-a realizat conformitatea in procent de **100 %**, fata de NSO prevazut de Contractul de Concesiune de **95%**.

Rezulta astfel ca ANB si-a respectat obligatiile contractuale in ceea ce priveste indeplinirea conformitatii emitand in consecinta Decizia Consiliului Executiv nr.27/26.10.2011 privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii NS C7.

- Analiza EA

ANB a solicitat AMRSP aprobarea unui numar de 3 Excluderi Admisibile de tipul C7-EA8 "clientul a renuntat la verificarea metrologica". Pentru aceste EA, s-au obtinut copii ale documentelor justificative, AMRSP constatand corectitudinea celor solicitate de ANB.

- Raport anual pentru perioada 17.11.2010 ÷ 16.11.2011

- Informatii prezentate de ANB

Informatiile transmise de ANB, in cadrul tabelului rezumativ al Raportului pentru anul 2011, sunt urmatoarele:

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	212
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	210
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept EA	2
Numarul de cazuri in care s-a constatat suprainregistrarea	79
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	95%

Pentru anul 11 de concesiune, s-a constatat ca evaluarea Nivelului de Serviciu, chiar daca nu este obligatoriu de a se raporta la valoarea din Contractul de Concesiune, este peste 95%.

- Verificari si evaluare AMRSP

- Verificarile efectuate

Pentru valorile inregistrate in Raportul Anual, au fost verificate si documentele transmise de ANB in cadrul Raportului ECC, baze de date in format electronic si tabele rezumative. AMRSP a constatat ca registrul cu inregistrarile bazei de date, precum si formatul tabelului rezumativ sunt conforme cu cele aprobate prin Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.27/2003 si Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.28/2004. Informatiile prezentate au fost suficiente pentru evaluarea Nivelului de Serviciu.

Au fost luate in considerare si informatiile transmise de ANB cu ocazia rapoartelor anuale, precum si cele din perioadele in care reprezentantul AMRSP a efectuat inspectii la Directia Dispecerat si Monitorizare.

Informatiile continute in baza de date si in tabelul rezumativ, atat pentru perioada ECC, dar si pentru anul 11 contractual, au fost suficiente si relevante, ceea ce a permis o evaluare rezonabila a NS C7.

La verificarile in baza de date ANB, AMRSP a identificat un numar de 212 solicitari privind verificarea metrologica a contoarelor, insa s-au efectuat numai 210 verificari intrucat pentru 2 cazuri petentul a renuntat la verificare. Dintre cele 210 de solicitari privind verificarea metrologica a contoarelor un numar de 113 contoare au fost declarate „respinse”, dintre acestea pentru un numar de 79 petenti s-a aplicat rabatul de la plata facturii intrucat s-a constatat suprainregistrarea.

- Analiza Excluderilor Admisibile

Pentru perioada Raportului Anual, ANB a solicitat AMRSP aprobarea unui numar de 2 Excluderi Admisibile de tipul EA8 - "clientul a renuntat la verificarea metrologica". Pentru aceste EA, s-au obtinut copii ale documentelor justificative, AMRSP constatand corectitudinea celor solicitate de ANB.

- Constatari

Pentru anul 2011 s-a constatat o scadere a numarului de solicitari privind verificarea acuratetii contorizarii, de la 235 in anul 10 de concesiune la 212 in anul 11. Aceasta scadere a solicitarilor a trebuit corelata cu rezultatele verificarilor metrologice, care scot in evidenta faptul ca in 2011, din totalul contoarelor verificate ~53 % sunt declarate respinse, fata de ~54% cat s-au inregistrat in 2010. 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	2008	2009	2010	2011
Nr. solicitari verificare contoare	260	345	493	252	239	235	212
Nr. contoare existente	89 462	92 914	95 078	101 123	108 324	110 435	112 834
% solicitari de verificare	0,3	0,37	0,52	0,25	0,22	0,21	0,187