

Municipiul Bucuresti

Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice - AMRSP

CIF 26246549

Cont: RO58TREZ7055028XXX006099

Trezoreria sectorului 5, Bucuresti

Bd. Regina Elisabeta nr. 41, sector 5

Tel./Fax.021.311.21.18; 021.311.20.63

www.amrsp.com.ro



Catre: **S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.**

Domnului Director General Bruno ROCHE

**Scrisoare de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu
C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii**

Stimate Domnule Director General ROCHE,

In cadrul sedintei Consiliului Executiv al AMRSP din data de 26.10.2012, in urma analizei si verificarii Raportului de Evaluare a Continuarii Conformitatii pentru Nivelul de Serviciu C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.10061347/08.10.2012, pentru care Contractul de Concesiune prevede ca Termen Limita de Conformitate data de 17.11.2012, s-a decis Certificarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 - Timp pentru tratarea solicitarilor privind verificarea acuratetii contorizarii

Potrivit Contractului de Concesiune pentru un Nivel de Serviciu, evaluarea Continuarii Conformitatii se face la intervale de 12 luni, de la ultima Certificare a Conformitatii. In cazul Nivelului de Serviciu C7, ultima conformitate a fost certificata prin Decizia Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27/26.10.2011.

La baza emiterii scrisorii de conformitate au stat urmatoarele:

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

Raportul ECC, transmis de SC Apa Nova Bucuresti SA cu scrisoarea nr.10061347/08.10.2012, cuprinde si o baza de date in format electronic, cu inregistrari ale notificarilor clientilor privind verificarea corectitudinii si a preciziei de masurare a contorului din perioada 28.06.2011 ÷ 27.06.2012 care au fost tratate in perioada 28.09.2011 ÷ 27.09.2012.

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

Numarul total de solicitari de verificare metrologica	269
Numarul total de solicitari solutionate in ≤ 3 luni	264
Numarul de solicitari solutionate in > 3 luni	0
Numarul total de solicitari propuse drept EA	5
Numarul de cazuri in care s-a constatat suprainregistrarea	100
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevazut de Contractul de Concesiune	95%

2. Verificari si evaluare AMRSP

2.1. Verificarile efectuate :

Au fost verificate documentele transmise de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. in cadrul Raportului ECC nr.10061347/08.10.2012, impreuna cu baza de date in format electronic.

În ceea ce privește formatul registrului cu înregistrările bazelor de date, precum și formatul tabelului rezumativ, AMRSP a constatat că sunt conforme cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.27/2003 și nr.28/2004. Informațiile prezentate au fost suficiente pentru evaluarea Nivelului de Serviciu C7.

Au fost luate în considerare și informațiile transmise de S.C. Apa Nova București S.A. cu ocazia rapoartelor anuale, precum și cele din perioadele în care reprezentantul AMRSP a efectuat inspecții la Direcția Dispecerat și Monitorizare.

În cadrul verificărilor s-a urmărit ca durata de la solicitare/achitarea taxei de verificare și până la verificarea efectivă să nu depășească 3 luni.

În urma verificărilor s-au constatat următoarele:

- în perioada de evaluare s-au înregistrat un număr de 269 solicitări de verificare metrologică, contoarele aflându-se în intervalul de verificare metrologică legală de 5 ani, după cum este prevăzut de legislația în vigoare.
- din totalul de 269 solicitări, pentru un număr de 114 contoare rezultatul a fost „admis” întrucât valorile obținute s-au încadrat în erorile standard. Pentru 146 din cazuri rezultatul a fost „respins” întrucât cel puțin o valoare dintre cele 3 măsurate s-a regăsit în afara marjei de erori standard.
- dintre toate contoarele respinse pentru un număr de 100 s-a constatat că acestea suprainregistrează, drept pentru care s-a acordat „rabat” (Contractul de Concesiune specifică în Caietul de Sarcini, Partea a –III-a, Nivelele Serviciilor, pag.192 că în cadrul înregistrărilor în baza de date trebuie să se includă *“rezultatul verificării, incluzând detalii ale oricărui rabat datorat suprainregistrărilor”*).

Verificările făcute de către AMRSP au condus la aceleași valori ca cele raportate de S.C. Apa Nova București S.A., calculul conformității arătând astfel:

Numărul total de solicitări de verificare metrologică	269
Numărul total de solicitări soluționate în ≤ 3 luni	264
Numărul de solicitări soluționate în > 3 luni	0
Numărul total de solicitări propuse drept EA	5
Numărul de cazuri în care s-a constatat suprainregistrarea	100
Nivel de Serviciu realizat	100%
Nivel Standard Obiectiv prevăzut de Contractul de Concesiune	95%

2.2. Evaluare AMRSP

În urma evaluării informațiilor primite de la ANB și culese de AMRSP în cadrul inspecțiilor periodice, ținând seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.23/2002 și a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27/2011, rezultatul evaluării este următorul:

$$NS = \frac{\text{Numărul total de solicitări soluționate în } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitări de verificare metrologică - EA}} \times 100 = \frac{264}{269 - 5} \times 100 = 100\%$$

2.3. Analiza EA

S.C. Apa Nova București S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unui număr de 5 Excluderi Admisibile de tipul C7EA8 – *“renunțare la verificarea metrologică”*. După verificarea acestora și după clarificări cu reprezentanții S.C. Apa Nova București S.A., s-a constatat corectitudinea celor solicitate, drept pentru care cele 5 cazuri au fost aprobate de către Consiliul Executiv al AMRSP.

3. Concluzii

Respectând modalitatea de calcul a Nivelului de Serviciu C7 prevăzut în Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.23/2002 - privind aprobarea Nivelului Standardului de Bază aferent Nivelului de Serviciu C7, AMRSP a verificat rezultatele evaluării S.C. Apa Nova București S.A., constatând corectitudinea lor și astfel realizarea conformității cu un procent de **100%**, față de NSO prevăzut de Contractul de Concesiune de **95%**.

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. va respecta in continuare prevederile Contractului de Concesiune referitoare la acordarea rabatului clientilor afectati de suprainregistrările contoarelor.

Decizia Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea scrisorii de Certificare a Continuarea Conformitatii pentru NS C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii va fi transmisa imediat dupa redactare.

Constatarea ulterioara emiterii Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP cu privire la aprobarea scrisorii de Certificare a Continuarea Conformitatii pentru NS C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii a unor informatii care contrazic datele raportate de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. privind perioada de evaluare, va putea determina revizuirea Deciziei.

Cu deosebita consideratie,

Director General

Adrian CRISTEA

Director Adjunct (Servicii)
Madalina COLIU

Consultant AMRSP
Miltiade CONSTANDACHE

Intocmit
Mihail ALEXANDRESCU
Responsabil monitorizare
Nivel de Serviciu C7