

**MUNICIPIUL BUCURESTI**  
**Autoritatea Municipala de Reglementare a Serviciilor Publice**

**A M R S P**  
**D E C I Z I E**

**Privind aprobarea Scrisorii de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii**

Avand in vedere Raportul privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii transmis de catre S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. cu scrisoarea nr.10061347/08.10.2012, inregistrata la AMRSP cu nr.852/08.10.2012;

Tinand seama de informatiile si copiile documentelor obtinute in urma verificarilor efectuate de reprezentatul AMRSP in perioada februarie ÷ septembrie 2012 in locatiile SC Apa Nova Bucuresti SA;

Avand in vedere Referatul nr.916/22.10.2012, privind Evaluarea Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7 – Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii, inaintat Consiliului Executiv al AMRSP de catre Directorul Adjunct (Servicii) al AMRSP;

Avand in vedere:

- prevederile clauzelor 10.2, 48 din Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000 incheiat intre Municipiul Bucuresti in calitate de Concedent si S.C. Apa Nova Bucuresti S.A in calitate de Concesionar, cu privire la furnizarea de servicii de alimentare cu apa si canalizare pentru Municipiul Bucuresti  
- prevederile clauzelor 1.3 si 1.6 din Anexa A, Caiet de Sarcini, Partea a III-a Nivelele de Servicii din Contractul de Concesiune nr.1239/29.03.2000;

Avand in vedere Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.38/2003, nr.44/2004, nr.46/2005, nr.34/2006, nr.31/2007, nr.24/2008, nr.18/2009 si Deciziile Consiliului Executiv al AMRSP nr.25/2010 si nr.27/2011;

In temeiul prevederilor art. 7, litera a), b), a art.14..2, a art. 16, litera a), b) si f) din Statutul AMRSP, aprobat prin HCGMB nr.339/2009 si prevederilor Actului Aditional la Statutul AMRSP aprobat prin HCGMB nr. 112/2012

**C O N S I L I U L E X E C U T I V A L A M R S P**

**D E C I D E:**

**Art. 1.** Se aproba Scrisoarea de Certificare a Continuarii Conformitatii Nivelului de Serviciu C7– Timp pentru tratarea solicitarilor privind acuratetea contorizarii, prezentata in Anexa si care face parte integranta din prezenta Decizie, pentru solicitari de verificare metrologica in perioada 28.06.2011 ÷ 27.06.2012, tratate in perioada de Evaluare 28.09.2011 ÷ 27.09.2019.

**Art. 2.** Constatarea ulterioara emiterii prezentei decizii a unor informatii care demonstreaza ca datele raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A sau conditiile de monitorizare prezentate nu corespund realitatii, va putea determina revizuirea prezentei decizii.

**DIRECTOR GENERAL**  
**Adrian CRISTEA**

Bucuresti  
Nr. 34/26.10.2012

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](http://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 28.09.1011 ÷ 27.09.2012.

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

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

**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.

In ceea ce priveste formatul registrului cu inregistrarile bazelor de date, precum si formatul tabelului rezumativ, AMRSP a constatat ca sunt conforme cu cele stabilite prin Deciziile Consiliului Executiv al ARBAC nr.27/2003 si nr.28/2004. Informatiile prezentate au fost suficiente pentru evaluarea Nivelului de Serviciu C7.

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

In cadrul verificarilor s-a urmarit ca durata de la solicitare/achitarea taxei de verificare si pana la verificarea efectiva sa nu depaseasca 3 luni.

In urma verificarilor s-au constatat urmatoarele:

- in perioada de evaluare s-au inregistrat un numar de 269 solicitari de verificare metrologica, contoarele aflandu-se in intervalul de verificare metrologica legala de 5 ani, dupa cum este prevazut de legislatia in vigoare.
- din totalul de 269 solicitari, pentru un numar de 114 contoare rezultatul a fost „admis” intrucat valorile obtinute s-au incadrat in erorile standard. Pentru 146 din cazuri rezultatul a fost „respins” intrucat cel putin o valoare dintre cele 3 masurate s-a regasit in afara marjei de erori standard.
- dintre toate contoarele respinse pentru un numar de 100 s-a constatat ca acestea suprainregistrau, drept pentru care s-a acordat „rabat” (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*”).

Verificarile facute de catre AMRSP au condus la aceleasi valori ca cele raportate de S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., calculul conformitatii aratand astfel:

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

## **2.2. Evaluare AMRSP**

In urma evaluarii informatiilor primite de la ANB si culese de AMRSP in cadrul inspectiilor periodice, tinand seama de prevederile Deciziei Consiliului Executiv al ARBAC nr.23/2002 si a Deciziei Consiliului Executiv al AMRSP nr. 27/2011, rezultatul evaluarii este urmatorul:

$$NS = \frac{\text{Numarul total de solicitari solutionate in } \leq 3 \text{ luni}}{\text{Nr. total de solicitari de verificare metrologica - EA}} \times 100 = \frac{264}{269 - 5} \times 100 = 100\%$$

## **2.3. Analiza EA**

S.C. Apa Nova Bucuresti S.A. a solicitat AMRSP aprobarea unui numar de 5 Excluderi Admisibile de tipul C7EA8 - “*renuntare la verificarea metrologica*”. Dupa verificarea acestora si dupa clarificari cu reprezentantii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A., s-a constatat corectitudinea celor solicitate, drept pentru care cele 5 cazuri au fost aprobate de catre Consiliul Executiv al AMRSP.

## **3. Concluzii**

Respectand modalitatea de calcul a Nivelului de Serviciu C7 prevazut in Decizia Consiliului Executiv al ARBAC nr.23/2002 - privind aprobarea Nivelului Standardului de Baza aferent Nivelului de Serviciu C7, AMRSP a verificat rezultatele evaluarii S.C. Apa Nova Bucuresti S.A.,

constatand corectitudinea lor si astfel realizarea conformitatii cu un procent de **100%**, fata de NSO prevazut 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**